



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del
restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Br. Ordoñez Atiaja, Yoryani Yefiri (ORCID: 0000-0003-2317-9894)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a Dios por la fortaleza y sabiduría que me da día a día, a mis padres y esposo por su apoyo incondicional y a mi pequeño hijo Evans por comprender y perdonar el tiempo que en algún momento no pude darle por terminar esta meta que he trazado.

Yoryani Yefiri Ordoñez Atiaja

Agradecimiento

A mi esposo por su apoyo y ayuda incondicional, a mi asesor por su tiempo y guía, a todos mis amigos (as) que de alguna manera me animaron y apoyaron para culminar esta meta.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Ordoñez Atiaja Yoryani Yefiri identificada con DNI 45825698 con el propósito de cumplir las disposiciones vigentes establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, por lo cual declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se han mencionado anteriormente en la presente tesis son auténticos y veraces.

Además, asumo toda la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, en tal sentido me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 06 de diciembre del 2019



ORDOÑEZ ATIAJA YORYANI YEFIRI

| | |
|--|-----|
| INSTRUMENTO B: CUESTIONARIO A CLIENTES..... | 86 |
| INSTRUMENTO C: ENTREVISTA AL DUEÑO..... | 87 |
| INSTRUMENTO D: ENTREVISTA A LOS COLABORADORES | 89 |
| ANEXO 07: Guías de entrevista | 90 |
| ANEXO 08: Guía de observación aplicado a los colaboradores | 92 |
| ANEXO 09: Informe de aplicación de entrevista..... | 94 |
| ANEXO 10: Resultado de la aplicación de entrevista..... | 98 |
| ANEXO 11: Evidencias fotográficas..... | 114 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable – Sistema HACCP | 14 |
| Tabla 2 Matriz de Operacionalización de la variable – Gestión de calidad | 15 |
| Tabla 3 Resumen descriptivo de la propuesta..... | 20 |
| Tabla 4 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la dirección y su relación con la gestión de calidad restaurante cevichería Don ` d Toronche, Ayabaca -2019..... | 24 |
| Tabla 5 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca del control y su relación con la gestión de la calidad del restaurante cevichería Don ` d Toronche, Ayabaca – 2019 | 25 |
| Tabla 6 Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca del grado de satisfacción en el restaurante cevichería Don ` d Toronche, Ayabaca – 2019 | 26 |
| Tabla 7 Pre requisitos del sistema HACCP | 40 |
| Tabla 8 Responsable del análisis de los Pre – requisitos | 41 |
| Tabla 9 Cronograma del análisis de los Pre-requisitos | 42 |
| Tabla 10 Presupuesto del análisis de los Pre-requisitos | 43 |
| Tabla 11 Actividades del análisis de los peligros | 46 |
| Tabla 12 Responsable de la recepción y almacenamiento de productos | 47 |
| Tabla 13 Plan de actividades para mejorar las instalaciones del restaurante | 48 |
| Tabla 14 Presupuesto del plan de actividades para mejorar las instalaciones del restaurante.. | 49 |
| Tabla 15 Cronograma del plan de actividades para mejorar las instalaciones del restaurante.. | 50 |
| Tabla 16 Plan de actividades del sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación..... | 51 |
| Tabla 17 Presupuesto del plan de actividades del sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación..... | 52 |
| Tabla 18 Cronograma del plan de actividades del sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación..... | 53 |
| Tabla 19 Plan de actividades para integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio | 54 |
| Tabla 20 Presupuesto del plan de actividades para integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio | 55 |
| Tabla 21 Cronograma del plan de actividades para integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio | 55 |
| Tabla 22 Acciones con respecto a los puntos críticos de control | 56 |
| Tabla 23 Resumen de presupuesto de actividades | 59 |
| Tabla 24 Resumen de ventas 2019-2020 del restaurante cevichería Don ` d Toronche | 59 |

RESUMEN

El presente trabajo de tesis se centra en realizar una Propuesta basada en el Sistema Haccp para orientar la gestión de calidad del Restaurante Cevicheria Don'd Toronche, Ayabaca - 2019, siendo su objetivo principal realizar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca-2019. La investigación es del tipo no experimental de corte transversal, con un nivel de estudio de nivel descriptivo. Considerando como población a 08 colaboradores y 50 clientes potenciales del Restaurante Cevicheria Don'd Toronche, Ayabaca - 2019, el cual fue analizada mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizando 25 preguntas para el instrumento aplicado a los colaboradores y 12 preguntas aplicados al instrumento de los clientes potenciales. Además de una guía de entrevista para el gerente general. Se logró proponer la implementación de un conjunto de pre requisitos necesarios para la aplicación de sistema análisis de peligros y puntos críticos de control y de esta manera se permita mantener la calidad de servicio e inocuidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, así como realizar un conjunto de actividades que permitirán monitorear y verificar el cumplimiento de los principios con el propósito de que los colaboradores conozcan y se capaciten con respecto al sistema HACCP y se pueda lograr mejorar la gestión de calidad del restaurante, además se recomendó diagnosticar constantemente los pre requisitos mediante técnicas de aseguramiento de la calidad en la materia prima, insumos, productos, alimentos y bebidas con la intención de analizar peligros y establecer un control de puntos críticos de las actividades que se desarrollan en el restaurante.

Palabras claves: Proceso administrativo, gestión de calidad, sistema HACCP, programas y calidad

ABSTRACT

This thesis work focuses on making a Proposal based on the Haccp System to guide the quality management of the Cevicheria Don'd Toronche Restaurant, Ayabaca - 2019, its main objective being to make a proposal based on the HACCP system to guide management of quality of the restaurant cevichería Don´d Toronche, Ayabaca-2019. The research is of the non-experimental cross-sectional type, with a descriptive level study level. Considering as population 08 collaborators and 50 potential clients of the Cevicheria Don'd Toronche Restaurant, Ayabaca - 2019, which was analyzed by means of a non-probability sampling for convenience, using 25 questions for the instrument applied to the collaborators and 12 questions applied to the instrument. of potential customers. In addition to an interview guide for the general manager. It was possible to propose the implementation of a set of prerequisites necessary for the application of a hazard analysis system and critical control points, thus allowing the quality of service and safety of the Cevichería Don´d Toronche Restaurant to be maintained, as well as carrying out a set of activities that will allow monitoring and verifying compliance with the principles in order for employees to know and train with respect to the HACCP system and to improve the quality management of the restaurant, and it was also recommended to constantly diagnose the prerequisites by quality assurance techniques in raw materials, supplies, products, food and beverages with the intention of analyzing hazards and establishing a control of critical points of the activities carried out in the restaurant.

Keywords: Administrative process, quality management, HACCP system, programs and quality

I. INTRODUCCIÓN

La industria alimentaria en el mundo permite transformar la materia prima, provenientes de la agricultura y la ganadería, en productos terminados con mejor elaboración orientados a las comidas preparadas y precocinadas, es decir, unos alimentos son procesados mientras que el resto son frescos. Las enfermedades que pueden adquirirse por alimentos durante el proceso productivo pueden llegar a ser mortales sino se aplican medidas preventivas que permitan asegurar la calidad e inocuidad del alimento por ello es fundamental en un restaurante, la calidad de los insumos utilizados como: vegetales, carnes y pescados frescos; es decir, alimentos que no estén vencidos ni guardados, ofreciendo platos de calidad que cumplan con los estándares de calidad establecidos en las normas de salubridad y las altas exigencias de los clientes.

A nivel internacional se ha tenido casos como fue la ciudad de Marruecos que recientemente se encontró que el 25% de restaurantes, presentaron insalubridad en la preparación con posible riesgo de intoxicación en los alimentos. Siendo Cuba, el país que registra la aplicación de los sistemas más eficaces en materia de inocuidad de los alimentos. En España utilizan el Manual de Buenas Prácticas SCTE (2012) como una herramienta sencilla y práctica, el cual está conformada por un conjunto de modelos de actuación, para cada uno de los contenidos en que se desarrolla la prestación del servicio al cliente en el restaurante. En América Latina se reconoció aquellos restaurantes que destacan por su comida, servicio y experiencia global siendo estos los restaurantes más importantes: Central, Lima (Perú), Pujol, Ciudad de México (México), Boragó, Santiago de Chile (Chile), Quintonil, Ciudad de México (México), Astrid y Gastón, Lima (Perú), A Casa do Porco, Sao Paulo (Brasil), D.O.M, Sao Paulo (Brasil), Maní, Sao Paulo (Brasil), Tegui, Buenos Aires (Argentina), Maido, Lima (Perú).

En el Perú, mediante la Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA que aprueba la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, se mencionan los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes con el objetivo de garantizar buena salud en la población. El propietario del establecimiento y el administrador son responsables de cumplir con lo que

establece la sanitaria, de esa manera se distinguirá dentro del sector gastronómico de otros restaurantes como uno de los mejores en el rubro. El sector gastronómico peruano se ha posesionado como una cadena importante dentro de la cultura, la creatividad de cada cocinero ha sabido conjugar la innovación con las distintas tradiciones culinarias propias de cada región, por lo cual el entorno exige un cambio en el control de los productos alimenticios que implica un sistema de autocontrol para el aseguramiento la excelencia del producto.

El sistema al cual se hace mención se denomina HACCP, este permite aislar riesgos y controlar puntos críticos, desde la adquisición de la materia prima, proceso de elaboración hasta el almacenamiento y despacho del producto terminado; es decir, permite mostrar de manera clara, ordenada y sistemática las acciones que deben ser tomadas por los restaurantes para asegurar que la producción de los alimentos estén elaborados bajo estrictas normas de calidad e inocuidad para satisfacer a sus clientes. En este contexto, en los últimos años, en la ciudad de Ayabaca se ha visto un crecimiento considerable en el sector gastronómico; sin embargo, la plana administrativa no utiliza, ni conoce del sistema antes mencionado que certifiquen la inocuidad de los productos; esto se debe a la falta de conocimiento por parte de los propietarios y personal especializado, ocasionando un inadecuado manejo de la calidad. Dentro de la problemática encontrada en el Restaurante Cevicheria Don'd Toronche se pudo observar los siguientes aspectos:

Desde un análisis de la administración del almacén de los productos, existe un total desorden de los productos en los congeladores y repisas ocasionando muchas demoras al momento durante la elaboración de los platos especiales como los platos de carta: desde un enfoque de renovación, se encontró que los utensilios, platos, cucharas, tenedores, vasos, jarras, etc se encuentran en su mayoría en un estado de deterioro. Desde una estructura organizacional no contemplan espacios idóneos en las áreas de almacén y cocina según la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, tampoco cuentan con registros sobre los procesos implicados de la preparación de alimentos, no cuenta con una política de medición de la calidad del servicio brindado a los comensales, debido que en horarios de mayor demanda se genera un ambiente adrenalínico por la cantidad de pedidos y el poco personal que existe.

De seguir con sus procedimientos tradicionales y mantener el escaso conocimiento del Sistema HACCP, asimismo, el pensar que su implementación es costosa y difícil ocasionará insatisfacción y desconfianza por parte de los consumidores. Por lo tanto, mediante la presente investigación se permitirá desarrollar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad en el restaurante cevichería Don'd Toronche en la ciudad de Ayabaca - 2019, demostrando su compromiso en los productos que ofrece. Así mismo, al pasar las inspecciones realizadas por las autoridades fiscalizadoras, beneficiará su imagen en el mercado de restaurantes de Ayabaca.

En la presente investigación se evaluaron antecedentes internacionales como indica los autores Suárez y Vásquez (2016) en su investigación titulada “Diseño e implementación de sistema HACCP en planta de arroz preparado”. El objetivo de esta investigación fue elaborar un método de evaluación de Peligros y establecer los PCC en la línea de elaboración de arroz. Su principal conclusión fue que el programa HACCP realizado logro generar productos inocuos realizando una verificación desde un enfoque microbiológico a productos de manera aleatoria.

Además, el autor Fernandois (2013) en su investigación titulada “Diseño de un programa de gestión para el funcionamiento de Plan HACCP y programas de pre-requisitos en galletas laminadas sabor vino”. El objetivo de esta investigación fue elaborar un programa de gestión que permita el ejercicio de un plan HACCP y programas de pre-requisitos. Su principal conclusión fue la planta presenta un programa de pre-requisitos en plena marcha que necesita de trabajos de mejoras, para poder alcanzar un nivel de cumplimiento del total de los requerimientos legales.

Y por último el autor Vásquez (2016) en su estudio denominado “Diseño de un sistema de gestión de calidad apoyado en HACCP en el proceso de producción en una empresa productora y comercializadora de carne de cerdo”. El objetivo de esta investigación fue diseñar un método que ayude a la gestión desde un enfoque de calidad apoyado en un sistema HACCP en los procedimientos de una planta de desposte de carne de cerdo. Su principal conclusión indico que inicialmente la compañía tenía un cumplimiento del 60,7% de la norma, debido principalmente a

que no existían documentos para el plan HACCP, encontrándose inconsistencias en los estándares de ejecución sanitaria útil y faltas de garantía.

Dentro de los antecedentes nacionales se encontró la investigación del autor Janampa (2019) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria, que asegure la calidad en los procesos de elaboración de alimentos del restaurante “La Caribeña”. Callao”. El objetivo general fue diseñar medidas de seguridad a fin de garantizar la inocuidad y calidad de los alimentos preparados en el Restaurante “La Caribeña” del Callao. La principal conclusión fue que existe relación entre las medidas de seguridad dentro de un sistema de gestión, con el logro de la seguridad alimentaria y en consecuencia la inocuidad de los alimentos.

Pérez y Villalobos (2016) en su investigación titulada “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa Chifa_Pollería Mi Triunfo Chiclayo”. El objetivo de esta investigación fue medir la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Chifa - Pollería Mi Triunfo – Chiclayo. La principal conclusión fue que el Chifa Pollería no garantiza una adecuada atención ni genera calidad en el servicio basado en las dimensiones del SERVQUAL.

Sandoval (2018) en su tesis titulada “El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el Gourmet urbano en el distrito San Isidro, 2015”. El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano, su principal conclusión fue que el estudio comprueba que el nivel del sistema de gestión de la calidad en los empleados es malo en la devolución del servicio, insatisfacción del cliente y rotación de clientes.

Dentro de los antecedentes locales se encontró la investigación del autor Oliva (2018) en su investigación titulada “Identificación, evaluación y control de peligros en la inocuidad de la dieta (almuerzo), preparado en la concesionaria Conaliservis H&C E.I.R.L - Tambogrande”.El objetivo de esta investigación fue identificar, evaluar y controlar los peligros en la inocuidad de la dieta (almuerzo) elaborado higiénicamente en la concesionaria CONALISERVIS H&C E.I.R.L-TAMBOGRANDE. La principal conclusión que se obtuvo fue que se determinaron dos puntos críticos de control en el proceso de elaboración de la

causa rellana de atún los cuales se encuentran en la etapa de pelado, trozado. Dentro de los límites críticos que se establecieron en el peligro de pelado y trozado, el límite para la cantidad de agua clorada que se debe usar para desinfectar los utensilios en este caso serán 29 partes de agua a 1 parte de solución de cloro al 6,0% (solución comercial).

Carhuachinchay (2015) en su investigación titulada “Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los Restaurantes turísticos en la Provincia de Sullana - Piura, año 2015.” El objetivo de esta investigación fue, determinar los mecanismos de control interno administrativo y evaluar el impacto generado en los resultados de gestión de los restaurantes a nivel del sector turístico. Su principal conclusión fue determinar que el 57% de los representantes legales son de sexo femenino, especificando que el rol femenino en el mundo empresarial hoy en día las mujeres son capaces de emprender negocios y ocupar cargos en las empresas. Y como resultado que el 83% de los representantes legales cuentan con estudios superiores y el 17% con estudios secundarios. El grado de instrucción es irrelevante para emprender un negocio.

Montalbán (2018) en su estudio denominado “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las mypes rubro restaurantes del AA. HH Almirante Miguel Grau – Piura”. El objetivo general fue diagnosticar las características de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE en el rubro Restaurantes. Su conclusión fue que se identificó que; la mayoría de los propietarios realiza participación del personal, por lo que es considerado importante; en cuanto, la mejora continua, se identificó que; la mayoría de los propietarios lo consideran que es el progreso del negocio logrando así cumplir las metas; en cuanto el liderazgo.

Dentro del análisis de literatura se evaluaron distintos marcos teóricos. Primero se investigó respecto a teorías sobre la inocuidad de los alimentos, lo cual consiste que la alimentación es una necesidad vital, recomendando siempre un mayor control sanitario. Es por ello que la inocuidad de los alimentos puede definirse también como acciones que se deberían tomar de manera responsable en todo el proceso de elaboración de las comidas para prevenir de manera eficiente la

contaminación y enfermedades. Hoy en día existe el sistema o plan HACCP, cuyo beneficio es que demuestra instantáneamente la responsabilidad que tiene la producción y comercialización de alimentos seguros, lo cual puede ser especialmente beneficioso cuando está sometido a inspecciones realizadas por autoridades reguladoras o partes interesadas. Su compromiso con esta norma transformará su marca y su imagen como empresa, ofreciendo confianza y seguridad al consumidor que ayudará a concientizar a los colaboradores acerca de la importancia de la higiene alimenticia.

Basado en esta primera teoría es que se elabora la propuesta en el sistema HACCP en la orientación de la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche en Ayabaca, basado en principios y normas. HACCP más que un sistema indica el autor Ramírez (2007) como un conjunto de principios filosóficos a partir de los cuales se puede construir un sistema de aseguramiento

En el sistema HACCP propuesto en la presente investigación se evaluó como primera dimensión el análisis de peligros en la que el autor Otoya (2016) indica que es necesario aplicarlo como una forma de conseguir alimentos higiénicamente previniendo problemas de salud para los clientes. En esta dimensión de analizaron indicadores como la medición de la evaluación de la identificación del peligro, donde el autor Otegui (2017) recomienda que es necesario identificar peligros específicos para luego establecer medidas de control en ellas con la finalidad de garantizar la inocuidad de los alimentos.

Como segundo indicador se encuentra la evaluación de efectos adversos en la salud del usuario, donde los autores Napán y Pérez (2017) especifican que es necesario que la gerencia general establezca una frecuencia de verificación de afectos adversos en sus clientes ya sea en los aspectos de control del proceso de producción de alimento o en el proceso de obtención de la materia prima. Como tercer indicador se encuentra la medición de la frecuencia de evaluación que consiste en analizar los patrones de consumo en la sustitución gradual de los alimentos no procesado por los alimentos procesados y de esta manera se mide ocurrencias de presentación de afectos adversos considerado en la presente investigación como cuarto indicador. El quinto indicador consiste en que el restaurante debe de contar con un registro de ocurrencias de presentación, donde el autor Escudero (2018) indica que su medición genera confianza en los clientes

y la empresa está mejor preparado para una auditoria sobre las medidas de seguridad de los alimentos.

El último indicador hace referencia que las empresas deben de contar un registro de gravedad de efectos adversos necesario también para ser evaluados por auditores externos o socios que conforman la parte directiva de una empresa.

Como segunda dimensión evaluada del sistema HACCP se encuentra el análisis de puntos críticos de control, donde el autor Díaz (2017) indica que el objetivo de esta fase es eliminar los peligros de inocuidad de los alimentos o disminuirlos a un valor aceptable. En esta fase se analizan tres indicadores, siendo el procedimiento de verificación de la materia prima para el proceso productivo como el primer indicador en evaluación, donde el autor Paz (2019) recomienda que se debe de establecer un procedimiento sanitario diario en las operaciones para prevenir la contaminación directa, dentro de este procedimiento se encuentra la limpieza de utensilios, higiene en el personal y la desinfección en áreas de elaboración de productos.

El segundo indicador consiste en verificar el equipamiento para la preparación de los alimentos, por lo que León (2019) especifica que el personal debe de contar con un uniforme adecuado como por ejemplo mallas y gorras. Además, es necesario que se tenga un control de la antigüedad de los inventarios por lo que el autor recomienda considerar un control de inventarios de bienes tangibles. Como último indicador se encuentra la aplicación de un procedimiento de control de factores biológicos, físicos o químicos de un riesgo. El autor Ortiz (2017) indica que este tipo de procedimiento son necesario para evitar la contaminación cruzada ya sea en carnes con diferentes especies. En este procedimiento se debe seguir un proceso de limpieza cada vez que se pase de procesar carne de una especie a procesar carne de otra especie distinta.

Como ultima dimensión a evaluar en el sistema HACCP es la aplicación de un sistema de monitoreo. El autor Otegui (2017) lo define como una revisión programada en los puntos críticos de control en relación a lo establecido en sus límites críticos de control, por lo que es necesario que durante esa verificación se registre y documente las pérdidas de control. Para esta fase se debe de elaborar un programa de procedimientos de pre –requisitos necesarios según el autor Espinal

(2017) que lo define como las actividades principales para mantener un área higiénica desde el inicio hasta el final del sistema de producción. El área para mantenerla higiénica consiste desde la limpieza de equipos hasta la prevención de plagas.

Como segundo indicador se recomienda implementar un procedimiento de registro para los controles del HACCP. Los autores Leiva y Villegas (2016) indican que un control es eficaz cuando aseguran que las personas que tengan un contacto directo o indirecto no generen ninguna probabilidad de contaminar los productos alimenticios. Por último, se analiza como indicador la implementación de registros de modificaciones al sistema HACCP. Modificaciones que podrían ser por las nuevas exigencias de los comensales, instalación de nuevos equipos, modificaciones en los procesos o cambios ocurridos en infraestructura.

Para la aplicación del plan HACCP en el Restaurante Cevicheria Don'd Toronche existen una serie de pasos preliminares los cuales son: Formación del Equipo HACCP Milán et al (2018). Consiste en la organización de un equipo que tenga las capacidades técnico y las competencias adecuadas, acerca de la logística de los productos y su manejo en un proceso alimenticio, siendo este equipo multidisciplinario el que más se recomienda la desarrollar esta fase; descripción del producto, para esta fase se debe brindar una descripción completa del producto, basado en la composición, tratamientos, duración, condiciones de almacenamiento y estilo; descripción de las formas de consumo y los consumidores potenciales. María y Amor (2017) indican que básicamente está enfocado en los usos que se estima que ha de darle el usuario o consumidor final.

Una de las herramientas utilizadas en el plan del HACCP, se encuentra la construcción del diagrama de flujo, por lo que el autor Burgos (2017) indica que la finalidad de los diagramas de flujo es ordenar los procesos y permite entender el proceso en su conjunto, sus problemas y los puntos críticos, describiendo todas las etapas involucradas del proceso, incluyendo la recepción de materias primas, los subproductos y reproceso involucrados, la disposición de desechos, incluyendo las esperas y demoras durante o entre etapas. Como segunda variable en estudio se entiende como gestión de calidad a lo definido por los autores Goetsch y Davis (2014), donde lo especifican como aquel instrumento importante

que permite optimizar los procesos desde la planeación hasta mejoramiento de la calidad en una organización empresarial.

Otro de los aportes es lo especificado por Bravo (2015) en la que indica que un punto importante en del sistema HACCP, es la decisión gerencial de instaurar un sistema de aseguramiento de calidad, el cual está basado en las buenas prácticas de manufactura, procedimientos operacionales de estandarización y de saneamiento. Como estándar internacional se entiende que toda persona tiene el derecho de ingerir un alimento apto para el consumo humano, lo cual se recomiendan la adopción, siempre que sea posible, de un enfoque basado en la herramienta HACCP para elevar el nivel de inocuidad de los alimentos (...) cuando un alimento se transformado y es utilizado de acuerdo con la herramienta HACCP, entonces tendrá un elevado grado de seguridad sobre su inocuidad microbiológica. Enfocar la gestión de calidad al sector de restaurantes garantiza la calidad y salubridad de los productos y de esta manera gestionarán los recursos, se optimizarán los procesos y serán más competitivos. Los principios de la gestión de la calidad definidos por Burgos (2017) indican que están establecidos y comprenden la inclusión de la norma ISO 9000.

La mejora continúa en el desempeño macro de la empresa debe ser un objetivo constante basado en hechos, en resultados y en relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La buena relación del proveedor ayuda a generar valor al producto o servicio que se brinda. Para asegurar la gestión de calidad de los productos se recomienda aplicar algunas técnicas que ayuden a ofrecer siempre productos de calidad. En una empresa dedicada al sector alimentario las prácticas son: BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), PHS (Prácticas de Higiene y Saneamiento –limpieza), HACCP (Control de Riesgos y Puntos Críticos). Dentro de un correcto manejo de la dirección de una empresa, los autores Betancourt et al (2014), recomiendan que es necesario cumplir con dos fases, siendo el primer componente el de planificación y direccionamiento, donde se define una correcta estrategia organizacional, además se elaboran los procedimientos para el cumplimiento de los requisitos legales.

La segunda fase consiste en la evaluación de la gestión de calidad, mediante la formulación de indicadores, donde se aplica un cuestionario para medir la satisfacción de los clientes y por último se identifican problemas actuales que se

percibe en la empresa. Dentro de estos indicadores se encuentra la evaluación del compromiso por parte de gerencia, por lo que el autor Orellana (2018) especifica que se debe medir el grado de compromiso hacia a todos los colaboradores de la empresa, es decir si la gerencia a comunicado la visión y los objetivos que se deben cumplir para llegar a cumplir el objetivo final. Luego se analiza el indicador de cumplimiento de las acciones que permiten orientar la gestión de calidad, donde los autores Mosquera y Meza (2015) indican que en estas acciones de deben de clarificar las necesidades de los comensales, verificando el cumplimiento y el seguimiento a los compromisos que se pactaron con los clientes. Una de las maneras que aseguran la satisfacción de los comensales es la generación de procedimiento para realizar la atención de quejas.

Como último indicador se encuentra el cumplimiento de normas de higiene elaboradas para los colaboradores al momento de atender. El autor Chica (2015) especifica que todo establecimiento de comida debe contar por escrito los procedimientos donde se incluye las sustancias utilizadas, además de las formas de uso de los equipos y periodicidad de limpieza y desinfección.

La segunda dimensión que se analizó en la evaluación de la gestión de la calidad se encuentra el control que permite generar un vínculo de confianza con el cliente, brindando un mayor conocimiento a los clientes sobre la marca del producto, beneficios, accesibilidad y pronta respuesta. Como primer indicador se encuentra la evaluación del estado de la comida donde el autor Castillo (2019) analiza el control basado en tres dimensiones principales de la calidad del servicio: calidad de la comida, ambiente físico y servicio de los empleados, destacando como objetivo la importancia de la calidad de los alimentos como una medida de la satisfacción del cliente en la industria de restaurantes en el cual se adoptaron cinco aspectos de la calidad de los alimentos: la comida es fresca, la comida es deliciosa, la comida es nutritiva, hay una variedad de elementos del menú y el olor de la comida es atractivo.

Dentro de los indicadores de medición en la fase de control es la supervisión y monitoreo del mantenimiento de equipos, donde los autores Bustan y Masabanda (2017) indica que la persona responsable del monitoreo debe ser responsable de retirar los residuos adheridos en la superficie del equipo para evitar el crecimiento de microorganismos que contaminen los alimentos que estos

procesan. Además, es necesario que se evalué el indicador de control de las mermas, donde el autor Pinto (2017), recomienda que se debe registrar mediante un listado de mermas los costos de todo producto mermado para ser analizado por la gerencia. Otro de los registros es un reporte de incidencia de las mermas generadas por un mal manejo o uso de productos.

La última dimensión que se evaluó en la gestión de calidad se encuentra la atención al cliente, considerada como una herramienta primordial dentro de la evaluación de la gestión de calidad. De acuerdo a Jáuregui (2017), dice que la organización gestiona una relación de compra antes y después de realizar la venta del producto o servicio, con la finalidad de lograr la satisfacción de todos los clientes potenciales. En esta dimensión se evaluaron tres indicadores como es la evaluación de los servicios brindados satisfactoriamente, donde el autor Córdova (2018) especifica que el éxito de un restaurante radica en la combinación de seis aspectos: Eficacia de la administración; Calidad en las bebidas y alimentos; Buena atención en el servicio; Entorno agradable y un valor agregado que genere satisfacción en el cliente.

El segundo indicador que se evaluó en la atención al cliente se encuentra la fiabilidad del servicio prometido. Donde los autores Aldana y Piña (2017) lo definen como una habilidad que debe tener toda empresa para ejecutar un servicio de manera fiable y cuidadosa. Por último, se analizó como indicador los reclamos que son atendidos de manera satisfactoria, porque según el autor Castro (2017) define como gestión en reclamos como un servicio adicional a la venta que las organizaciones deben de contar para generar una acogida más integral y obtener una ventaja mucho más competitiva y de esta manera mejore los beneficios financieros en las empresas como producto de la lealtad de los comensales.

Como planteamiento de la pregunta principal, se estableció ¿De qué manera una propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019? Además de la formulación de las siguientes preguntas específicas: ¿Qué características presenta el análisis de peligros en el restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019?,¿Cómo se realiza el control de los puntos críticos en el restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019?,¿Cómo se lleva acabo el sistema de monitoreo en el restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019?,¿Qué

características presenta la dirección respecto a la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019?,¿Cómo se lleva acabo el control respecto a la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019? ¿Qué características presenta la relación con los clientes en el marco de la gestión de calidad en el restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019?

En el presente trabajo de investigación se elabora una propuesta basada en el sistema HACCP en al que permitirá que el administrador y dueño del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, conozcan del sistema HACCP y puedan aplicarlo para una buena gestión de calidad de sus alimentos, logrando la satisfacción y fidelidad de los clientes. También, es importante porque al aplicar este sistema se logrará identificar y prevenir los peligros que se presenten, desde el momento de selección de la materia prima hasta la presentación de sus platos. Mediante este sistema se busca que el Restaurante Cevichería Don'd Toronche gane prestigio en el mercado de restaurantes de Ayabaca, que demuestre un alto nivel de compromiso en la seguridad de los alimentos, ya que, la salud del cliente será de vital importancia por lo que se pretende brindar alimentos inocuos y de calidad; conociendo de esta manera el tipo de conservación que requiere cada alimento y el proceso adecuado para su transformación.

Dentro del planteamiento de la investigación se estableció como objetivo general realizar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche. Siendo sus objetivos específicos los siguientes: Determinar de qué manera el análisis de peligros orientará la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche; analizar de qué manera los puntos críticos de control orientará la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche; explicar cómo el sistema de monitoreo orientará la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche; Identificar como la dirección se relaciona con la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche, demostrar como el cómo el control se relaciona con la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche; medir el grado de satisfacción de los clientes con respecto al restaurante cevichería Don'd Toronche en la ciudad de Ayabaca.

II. MÉTODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis elaboro el diseño desde un enfoque No experimental: Estudio transeccional o transversal.

Transaccional o transversal: Botarro (2014), Recogen datos en un momento determinado, es decir en un único cronograma del tiempo se describen las variables.

Descriptivo: Se describe las características de la variable independiente: como es el Sistema HACCP, y la variable dependiente: gestión de calidad y se analizará su incidencia e interrelación en un momento dado.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

Variable independiente: Sistema Haccp

Variable dependiente: Gestión de Calidad

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable - Sistema Haccp.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | ESCALA |
|----------------------|--|----------------------------|---|---|---------|
| SISTEMA HACCP | (Hazard Analysis Critical Control Point), permite analizar riesgos y controlar puntos críticos, desde la adquisición de la materia prima, proceso de elaboración hasta el almacén y despacho del producto terminado. | Análisis de peligros | Se midió los peligros, efectos adversos, evaluación de la exposición de alimentos y su presentación, para lo cual se utilizó una guía de observación y una entrevista al gerente y colaboradores. | Evaluación de la identificación del peligro Efectos adversos en la salud del usuario Frecuencia de evaluación de la exposición Ocurrencias de presentación. Ocurrencias de efectos adversos. | Ordinal |
| | | Puntos críticos de control | Se midió los puntos de control en cuanto a los procedimientos de verificación de materia prima, el equipamiento en la preparación de alimentos y los procedimientos de control de los factores de riesgo para lo cual se utilizó una guía de observación y una entrevista al gerente y colaboradores. | Procedimientos de verificación de la materia prima para el proceso productivo. Equipamiento para la preparación de los alimentos. Procedimiento de control de factores biológicos, físicos o químicos de un riesgo. | Ordinal |
| | | Sistema de monitoreo | Se midió los procedimientos de pre-requisitos desde el inicio al final de la preparación de platos, además de la medición de los registros para el control del HACCP en el que se utilizó una guía de observación | Procedimientos de elaboración de pre – requisitos establecidos desde el inicio al final de la preparación de platos. Implementación de un procedimiento de registro para los controles del HACCP. Implementación de registros de modificaciones al sistema HACCP. | Ordinal |

Fuente: Elaborado por el autor

Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable - Gestión de calidad.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | ESCALA |
|--------------------|---|-------------|--|--|---------|
| GESTIÓN DE CALIDAD | Son actividades ordenadas para administrar y fiscalizar una organización que producen bienes y servicios de calidad requerida por los clientes. (Norma internacional ISO 9000) | Dirección | Se midió el cumplimiento, compromiso y la planificación del proceso de orientación de la gestión de calidad, en la que se utilizó un cuestionario y se entrevistó al gerente y colaboradores para la recolección de datos. | <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso por parte de Gerencia. • Cumplimiento de las acciones que se realizan para orientar la gestión de calidad. • Cumplimiento de normas de higiene establecidas para el personal al momento de atender. | Ordinal |
| | | Control | Se midió el estado de la comida, el mantenimiento de equipo y el control de mermas mediante la utilización del cuestionario y la guía de observación | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del estado de la comida (Sabor, olor, presentación, higiene y frescura). • Supervisión y monitoreo del mantenimiento de equipos. • Controlar las mermas mediante un listado semanal. | Ordinal |
| | | Clientes | Se midió la satisfacción de los clientes en cuanto al servicio brindado por el restaurant, además de la fiabilidad y los reclamos atendidos a través de la utilización del cuestionario. | <ul style="list-style-type: none"> • Servicios brindados satisfactoriamente • Fiabilidad del servicio prometido. • Reclamos atendidos satisfactoriamente. | Ordinal |

Fuente: Elaborado por el autor

2.3 Población y muestra

a) Población:

La población de la investigación estuvo conformada por dos agentes que conformaron la unidad de análisis:

Población 1: conformada por 07 colaboradores

Población 2: conformado por 50 clientes potenciales respectivamente, de acuerdo a lo establecido por los reportes de consumo promedio semanal y la entrevista a gerente general a quienes se les aplico dos instrumentos en simultáneo, según el Anexo N°02 y Anexo N°03.

b) Muestra: Según Sampieri et al (2014). Se aplicó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que el tamaño de la población en la presente investigación fue pequeño, por lo que se evaluó la cantidad de las muestras: Muestra 1: Colaboradores

Muestra 2: Clientes; especificados en la población. (...) La muestra en un subconjunto de elementos que mantienen características similares. Y solo se trabajará con las unidades de análisis que se tiene a mano, siendo esta técnica más rápida, sencilla y económica.

2.3.3 Muestreo

Se aplicó la técnica no probabilista debido a que el tamaño de muestra y población son absolutamente pequeñas, bajo el esquema de conveniencia por experiencia de frecuencia de consumo del muestreo:

Muestreo 1: colaboradores que mantienen un lazo laboral estable durante el año.

Muestreo 2: clientes potenciales.

2.3.4 Criterios de selección

2.3.4.1 Criterio de inclusión

El Criterio de Inclusión incluye para los clientes habituales que residen en la Provincia de Ayabaca o que laboran dentro de la zona, por más de tres meses.

También se incluyó solo a los colaboradores que mantienen un vínculo laboral habitual durante el año,

2.3.4.2 Criterio de exclusión

Criterio de exclusión excluye consumidores que están en condición de turista o están en la modalidad de visitantes por motivo de fiestas religiosas o familiar. Además, se excluyeron al personal que laboran en la modalidad de practicante o medio tiempo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas:

A. Encuesta

La encuesta es un instrumento que permite recolectar datos de manera directa a todos los agentes que se encuentran involucrados en la investigación, por lo que se aplicó este instrumento con preguntas haciendo uso de la escala Likert, en un total de 12 preguntas.

B. Entrevista

La entrevista es un instrumento que permite obtener datos sobre las situaciones que suceden en un área o espacio en estudio, por lo que se aplicó dos entrevistas, siendo la primera al Gerente del restaurante en base a 12 preguntas y por ultimo también se aplicó a los colaboradores en un total de 10 preguntas, con el objetivo de recopilar información acerca del conocimiento de sistema HACCP y la gestión de calidad.

C. Observación

La ficha de observación ayudará a encontrar falencias y patologías mediante el análisis de los puntos críticos para luego ser evaluados y de esta manera se establece los puntos de control del proceso de elaboración de los alimentos. En la investigación se elaboró la ficha de observación visual en base a 25 preguntas.

2.4.2. Instrumentos:

- Cuestionario: Diseñado en función a la recolección de datos donde se formuló preguntas en base a las dimensiones de la variable “Gestión de calidad”.
- Guía de observación: Diseñado para evaluar los puntos críticos y establecer mecanismos de prevención, siendo aplicado a los colaboradores del restaurante cevichería “Don´d Toronche”.
- Entrevista: Su diseño se basó para analizar el conocimiento tanto en los colaboradores y clientes acerca de las dos variables en estudio.

2.4.3. Validez

Los instrumentos fueron verificados y analizados mediante el juicio de tres expertos, el cual analizaron el diseño de los instrumentos en función a las dimensiones, variables en estudio y objetivos de la investigación.

2.4.4. Confiabilidad

Se utilizó como método de confiabilidad el coeficiente de Alpha de Cronbach aplicándolo a una muestra piloto del 20% del total de clientes potenciales; arrojando un valor de fiabilidad del instrumento de 0.834.

2.5 Procedimiento

En cuanto a la aplicación de las encuestas se realizó a 7 colaboradores y 50 clientes del Restaurant Cevicheria Don´d Toronche. En el trabajo de campo para la recolección de datos se percibió que los colaboradores y clientes están de acuerdo con la aplicación de la propuesta para aplicar el sistema Haccp en el restaurant.

Para la aplicación de la entrevista se contó con el apoyo del Gerente General, el cual estuvo de acuerdo con la entrevista estructura con fines académicos y mostro su admiración para ser aplicado el Sistema HACCP en el Restaurant Cevicheria Don´d Toronche.

2.6 Métodos de análisis de datos

La técnica de recolección de datos permitirá obtener información mediante los instrumentos de entrevistas y cuestionario, lo cual fueron analizados mediante la estadística descriptiva y procesada en el SPSS versión 24.

2.7 Aspectos éticos

Dentro del código de ética que se definió la presente tesis, se encuentra los siguientes aspectos:

- El autor respeto la autenticidad de los resultados obtenidos suministrados por el dueño, colaboradores y clientes.
- Se elaboraron las citas directas respetando la originalidad de los autores.
- Los resultados se obtuvieron de manera confiable, sin utilizar procesos de corrupción para mejorar los resultados en estudio.

III. RESULTADOS

A fin de cumplir con los objetivos de la investigación, se aplicó una guía de observación a los colaboradores para medir la variable HACCP y un cuestionario a los clientes potenciales del Restaurante cevichería “Don’d Toronche”, para recoger información acerca de la gestión de calidad del restaurante, dichos instrumento está estructurado en escala de Likert, con alternativas de respuesta: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo, a las que se les asignó valores del 1 al 5; teniendo en cuenta que la media de esta graduación es de tres puntos, si existen valores que están encima de dicha escala, indica que los encuestados concuerdan con los aspectos investigados, en tanto, valoraciones iguales o inferiores a dicho promedio, implican poca concordancia con dichos aspectos. Los resultados obtenidos se muestran a continuación:

OBJETIVO GENERAL: Análisis descriptivo de la propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante cevichería Don’d Toronche.

Tabla 3. Resumen descriptivo de la propuesta

| Sistema HACCP | | |
|----------------------------|--------|------------|
| Dimensiones | Media | Desv. típ. |
| Análisis de peligros | 2.0000 | 0.00000 |
| Puntos críticos de control | 1.0000 | 0.00000 |
| Sistema de Monitoreo | 1.2857 | .48795 |
| Gestión de calidad | | |
| Dimensiones | Media | Desv. típ. |
| Dirección | 3.8600 | .67036 |
| Control | 4.5600 | .54060 |
| Clientes | 4.2400 | .51745 |

En la demostración del objetivo general se procedió a evaluar mediante los elementos de la estadística descriptiva de la media y desviación típica, donde al aplicar la ficha de observación a los colaboradores sobre el conocimiento del

Sistema HACCP en una escala de respuesta; Si=2; No=1. Estos indicaron que hay aspectos del análisis de peligros del sistema HACCP que los colaboradores conocen como son el caso de agentes físicos, químicos y biológicos y que estos generen efectos adversos para la salud. Luego de analizó los puntos críticos de control, donde los resultados mostraron que los colaboradores no cumplen con las normas de higiene personal, ni tampoco cuenta con el uniforme apropiado para el desempeño de sus actividades y sobre todo que no provee la aplicación de métodos que eviten la contaminación cruzada. Por último, los colaboradores indicaron que no conocen de los sistemas de seguridad al momento de las compras de materiales o insumos, siendo esto muy riesgoso porque se puede comprar productos vencidos y generen problemas de salud de sus clientes.

Como segunda evaluación para demostrar el objetivo general se aplicó un cuestionario a 50 clientes potenciales, donde los clientes especificaron que a nivel de dirección la empresa se debe de preocupar en elaborar las normas de seguridad de higiene a sus colaboradores. En cuanto a la evaluación de control los clientes aprobaron la atención que se brinda en cuanto al tiempo prometido, la comida es agradable el olor y sabor porque la mayoría de los encuestados recomiendan a sus amistades al Restaurante cevichería “Don’d Toronche y por último la percepción de satisfacción de cliente indicaron que el restaurant cumple con sus necesidades y responde de manera rápida ante un reclamo.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01: Análisis de peligros orientará la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don’d Toronche; Ayabaca – 2019.

En la demostración del primer objetivo se procedió a aplicar una ficha de observación para 7 colaboradores donde indicaron que hay aspectos del análisis de peligros del sistema HACCP que consideran que se debe de mejorar como parte preventiva, para que genere confianza en los clientes en lo que se está gestionando convenientemente. Los participantes indicaron en un 100% que conocen superficialmente agentes físicos, biológicos y químicos por lo que es necesario que la administración capacite a los colaboradores en los tipos de tipo de agente físico, agente químico, agente biológico y sus efectos adversos en la salud. Además, se debe de capacitar en políticas de evaluación de efectos adversos

para la salud por que el 57.1% de los participantes especificaron desconocer sobre estos efectos adversos. El 100% de los participantes tampoco conocen de un registro de ocurrencias de presentación y gravedad de efectos adversos, esto con la finalidad de concebir seguridad en la producción de alimentos de consumo humano.

Luego se entrevistó al gerente general con respecto a los peligros de contaminación en los alimentos que están expuestos a ser contaminados desde su producción, indicando acerca que si tiene conocimiento de los tipos de contaminación por lo que verifica personalmente la clasificación de los alimentos en el almacén.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02: Análisis de puntos críticos de control orientará la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche; Ayabaca – 2019.

Con respecto a la demostración del segundo objetivo, los resultados de la ficha de observación en la que participaron los colaboradores del restaurante indicaron en referencia a la identificación de los puntos críticos de control, que se pueden concentrar los limitados recursos técnicos de la administración para aplicar un control, que es esencial en la prevención o eliminar peligros relacionados con la preparación de los alimentos como es el caso de un control antibacterial que verifique la materia prima del proceso de producción debido a que 100% de los participantes detallaron que existe en la empresa. Especificando también que es necesario que se genere una mejor comunicación sobre la existencia de normas de higiene al momento de almacenar los productos debido a que existe un 28.6% de los participantes que no las cumple (uñas cortas, cabello entre otros).

Los participantes indicaron que también es necesario la creación de políticas que permitan constantemente que los colaboradores desinfecten las manos antes de la preparación de los productos. Además, se debe de capacitar en la aplicación de mecanismos o herramientas que eviten la contaminación cruzada por almacenamiento de alimentos crudos y cocidos, almacenamiento de frutas y vegetales y procedimientos sobre los desperdicios injustificados de insumos.

En la entrevista que se realizó al Gerente General sobre los puntos críticos de control indico que un procedimiento que se debe desarrollar constantemente es la detección de plagas porque estos originan diversas enfermedades y que el principal ambiente que debe estar limpio es la cocina

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Sistema de monitoreo orientará la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don´d Toronche; Ayabaca – 2019.

En la ficha de observación también permitió demostrar el tercer objetivo, por lo que los colaboradores indicaron que el sistema de monitoreo conlleva a la definición de las acciones de vigilancia estableciendo procedimientos encaminados a ajustar los puntos críticos de control en los procedimientos de verificación de pre-requisitos para asegurar que todos los peligros potenciales en la seguridad alimentaria se prevengan debido a que el 100% de participantes desconocen de su existencia. Dentro de la aplicación de la ficha de observación el 100% de los participantes especificaron también que no conocen de la existencia de parámetros para el cuidado de los equipos de almacenamiento de alimentos y la generación de un sistema de rotación de productos, es decir que en el Restaurant Cevicheria Don´d Toronche se requiere actualmente de un monitoreo microbiológico de los alimentos, para conocer las diferenciaciones en el nivel de riesgo, junto a un monitoreo de las manos; además de desarrollar capacitaciones como medidas correctivas por parte de la administración , para mantener un nivel de calidad adecuado para el comensal.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 04: La dirección y su relación con la gestión de calidad el Restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca – 2019.

Tabla 4. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca de la dirección y su relación con la gestión de calidad el restaurante cevichería Don´d Toronche, Ayabaca – 2019.

| Aspectos | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Media | Desv. típ. |
|--|--------------------------|-----|----------------|-----|----------------|------|----------------|------|-----------------------|------|--------|------------|
| | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | μ | σ |
| 1. La gerencia se encuentra comprometida en la mejora de la gestión de calidad ofrecida en el restaurante. | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 6 | 12.0 | 31 | 62.0 | 12 | 24.0 | 4.0800 | .66517 |
| 2.-La gerencia realiza acciones para disminuir atenciones o reclamos de sus comensales. | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 18.0 | 30 | 60.0 | 11 | 22.0 | 4.0400 | .63760 |
| 3. El Restaurante debe contar con normas de higiene establecidas para el personal al momento de atender. | 3 | 6.0 | 3 | 6.0 | 26 | 52.0 | 16 | 32.0 | 2 | 4.0 | 3.2200 | .86402 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurante Cevichería Don´d Toronche

Basados en los resultados, de la percepción acerca de la dirección y su relación con la gestión de calidad el restaurante cevichería Don´d Toronche se distingue que hay aspectos que los clientes están de acuerdo, según la percepción promedio de alrededor de 4 puntos; indicando un 62% que está de acuerdo con que la gerencia se encuentra comprometida con la mejora de la gestión de calidad, además un 60% está de acuerdo que la gerencia realiza acciones para disminuir reclamos de sus comensales. Sin embargo, el restaurante debe de contar con normas de higiene que permitan mejorar la atención de los comensales, esto marcará una serie de nuevas acciones correctoras por parte de la administración.

A través de los resultados obtenidos se puede indicar que la gerencia se encuentra con la predisposición y compromiso de ofrecer a sus comensales alimentos inicuos, atención rápida y eficiente, en un ambiente acogedor y limpio

para ir orientando su gestión de calidad. Así mismo es importante también que la dirección en el Restaurante Cevichería Don'd Toronche cuente con un adecuado plan de organización adicional a la gestión de calidad con la finalidad de lograr sus metas y tener un mejor control de lo que se quiere lograr.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 05: El Control y su relación con la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca – 2019.

Tabla 5. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca del control y su relación con la gestión de calidad el restaurante cevichería Don'd Toronche, Ayabaca – 2019.

| Aspectos | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Media | Desv. típ. |
|--|--------------------------|---|----------------|-----|----------------|-----|----------------|------|-----------------------|------|--------|------------|
| | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | μ | σ |
| 4. La comida que ofrece el restaurante tiene sabor y olor agradable. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 32.0 | 34 | 68.0 | 4.6800 | .47121 |
| 5. La presentación, higiene y frescura de los platos es la adecuada. | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4.0 | 16 | 32.0 | 32 | 64.0 | 4.6000 | .57143 |
| 6. El restaurant cuenta con los equipos y menaje óptimos para su atención. | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 4 | 8.0 | 30 | 60.0 | 15 | 30.0 | 4.1800 | .66055 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurante Cevichería Don'd Toronche

En relación a la percepción del Control y su relación con la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche los promedios alrededor de 4 puntos indican los clientes que están de acuerdo en un 32% con el sabor, olor de la comida que ofrece el restaurante, además que tienen una agradable presentación de los platos en higiene y frescura, además un 60% indico que el restaurant cuenta con equipos y menaje óptimos en la atención. El restaurant cuenta son chefs profesionales y tienen una buena sazón.

Considerando el conocimiento que se tiene sobre la aplicación adecuado del control, el cual va a permitir que el Restaurant logre alcanzar sus objetivos organizacionales, además va a generar que los colaboradores tengan un crecimiento personal, lo cual tendrá la empresa un adecuado clima organizacional

entre la gerencia, colaboradores y clientes en un sentido de identificación hacia el sabor, olor e higiene de los platos que se brinda en el restaurant.

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 06: Medición del grado de satisfacción de los clientes del Restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca – 2019.

Tabla 6. Resumen descriptivo de la percepción de los clientes acerca del grado de satisfacción en el Restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca – 2019.

| Aspectos | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | | Mediana | Desv. típ. |
|---|--------------------------|---|----------------|-----|----------------|------|----------------|------|-----------------------|------|---------|------------|
| | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | | |
| 7. El restaurante cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido. | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 3 | 6.0 | 30 | 60.0 | 16 | 32.0 | 4.2200 | .64807 |
| 8. Los platos y bebidas son servidos exactamente como fueron ordenados. | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6.0 | 33 | 66.0 | 14 | 28.0 | 4.2200 | .54548 |
| 9. Recomendaría el restaurante | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 2 | 4.0 | 27 | 54.0 | 20 | 40.0 | 4.3200 | .65278 |
| 10. Se proporciona la facturación precisa. | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10.0 | 33 | 66.0 | 12 | 24.0 | 4.1400 | .57179 |
| 11. La disposición para ayudar a los clientes, frente a los problemas o dudas que se presentan, es el adecuado. | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8.0 | 32 | 64.0 | 14 | 28.0 | 4.2000 | .57143 |
| 12. Ante un reclamo por un mal servicio los colaboradores se corrigen rápidamente. | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10.0 | 33 | 66.0 | 12 | 24.0 | 4.1400 | .57179 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurante Cevichería Don´d Toronche.

Con respecto a la percepción de los clientes acerca del grado de satisfacción en el Restaurante Cevichería Don´d Toronche los promedios alrededor de 4, estos indicaron que están de acuerdo en un 60% de los clientes encuestados que el restaurante cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido, un 66% está de acuerdo que sus platos y bebidas son servidos exactamente como fueron ordenados, además que el restaurant proporciona la facturación precisa. Además de ayudar a los clientes, frente a los problemas o dudas que se presentan, y se corrigen rápidamente ante un reclamo por un mal servicio los colaboradores, esto ha llevado a que los comensales recomienden el restaurant en un 54% de los encuestados.

De acuerdo a la percepción de satisfacción de los clientes ocasionara que el creciendo la demanda por nuevos comensales aumente por lo que es necesario que la gerencia implemente nuevos servicios como es el caso de un espacio para niños, servicio de delivery, diseño de un espacio para cochera y la implementación de un sistema automatizado de pedidos que sea más flexible mediante el uso de Tablet y por último la incorporación de zona Wifi.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación estuvo orientada a elaborar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca – 2019. En la que se aplicaron tres instrumentos para la recolección de datos tales como: Un cuestionario a 50 clientes potenciales del restaurante, una guía de entrevista aplicada para los colaboradores y otra para el gerente general, además se aplicó una ficha de observación para analizar el sistema HACCP.

Referido al análisis de peligros orientará la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche; Ayabaca – 2019, los resultados muestran que la media obtenida según la ficha observacional aplicados a los colaboradores, en los indicadores sobre el conocimiento de agentes físicos, agentes químicos y agentes biológicos que generan efectos adversos para la salud los valores obtenidos son 2, en la que demuestran su conocimiento (SI=2), sin embargo el conocimiento por parte de los colaboradores sobre políticas de evaluación de efectos adversos para la salud, los patrones de consumo de los comensales y la existe un registro de ocurrencias de presentación indicaron su total desconocimiento con valores cercanos a 1.4 (NO= 1).

A nivel de la información obtenida en la entrevista al gerente general específico que actualmente tiene limitaciones para aplicar el sistema HACCP, por no contar con un especialista que los implemente y por tener limitaciones en cuanto a invertir en los principios que se requiere para instalar el sistema HACCP en el Resaturant. Otoya (2016) indica que en una empresa que vende alimentos o comidas es necesario que se aplique el sistema HACCP como una manera de vender alimentos higiénicamente saludables que prevenga problemas de salud para los clientes. Por lo que es necesario que el restaurant genere estrategias que le permitan invertir en este sistema HACCP que beneficiara con la amplitud del mercado.

Esto quiere decir que los colaboradores y el dueño conocen como afectan los agentes físicos como; cabello, uñas, cristales, pedazos de madera, entre otros generan problemas en la salud de los clientes es por ello que en el restaurant el

dueño usa materiales y equipos anticorrosivos y de fácil limpieza. Además, los colaboradores tratan de mantener los ambientes limpios, botando la basura en el día y regalar los desperdicios, para no acumular residuos y así evitar roedores, insectos y otras plagas. Bravo (2015) indica que parte de la decisión gerencial en el momento de instalar Sistema HACCP, es de mantener la calidad basado en la aplicación de buenas prácticas de procedimientos operacionales de estandarización, como se ha podido demostrar en los resultados los colaboradores, tienen conocimiento de los efectos adversos en la salud de los clientes que ocasionan agentes físicos, químicos y biológicos.

Suárez y Vásquez (2016) en su investigación analizo la implementación de sistema HACCP en planta de arroz preparado, encontrando que al implementar un sistema de análisis de Peligros y puntos Críticos de Control en la línea de elaboración de arroz preparado de la planta de acuerdo a la NCh 2861-2011, obtuvo como resultado que en la inocuidad de los es importante una verificación microbiológica de manera aleatoria en una frecuencia de auditoria mensual. En el restaurant durante el análisis de peligros mediante la ficha de observación puede considerarse las auditorias más bien como una debilidad debido a la carencia de políticas de evaluación de efectos adversos para la salud.

A nivel general en la etapa de análisis de peligro el restaurante se debe de preocupar por dar a conocer a sus colaboradores las políticas de evaluación de efectos adversos para la salud y el registro de estos efectos. Ambos aspectos son necesarios para mantener un control sobre posibles problemas de contaminación que podría ser al momento de la compra de insumos o contaminación cruzada.

Respecto al análisis de puntos críticos de control orientará la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche; Ayabaca – 2019, los resultados muestran que las medias obtenidas según la ficha observacional aplicados a los colaboradores, en los indicadores sobre si los colaboradores aplican herramientas que permiten evitar la contaminación cruzada en los utensilios el valor obtenido es 2, en la que de demuestran que el restaurante usa mecanismo para evitar este tipo de contaminación(SI=2), sin embargo los colaboradores no tienen conocimiento de la existencia de un control antibacterial, normas de higiene al momento de almacenar los productos, herramientas para evitar la contaminación cruzada por almacenamiento de alimentos,

almacenamiento de vegetales, almacenamiento de carnes, aves, etc, indicaron su total desconocimiento con valores cercanos a 1.4 (NO= 1).

En la entrevista realizada al gerente específico que las enfermedades que se originan por los alimentos se inician por un mal proceso de preparación o porque existe la posibilidad de que los comensales tengan alguna alergia a los productos usados en la preparación por lo que es recomendable que sus colaboradores utilicen desinfectante para manos y que se invierta en capacitar a su personal sobre la manera de almacenar los tipos de alimentos para evitar la contaminación cruzada. Díaz (2017) indica que en esta etapa se debe de eliminar los peligros de inocuidad a un valor aceptable, por lo que es necesario que el restaurant se organice en cuanto al almacenamiento, control de alimentos y verificación de insumos.

Actualmente el uniforme de los colaboradores está compuesto por un polo con el logo del restaurante, pero no usan gorra, delantal, pantalón y calzado apropiado, por lo que el 100% de los encuestado lo consideran como un uniforme no adecuado para las funciones que desempeñan, exponiendo a los comensales a diferentes tipos de enfermedades. En el restaurant se percibió que sí, separan las carnes por tipo como: pescados, mariscos, aves, porcino, caprino, ovino, evitando su contaminación colocándolos en bolsas separadas del resto de los alimentos, bajo una temperatura que los mantenga frescos para su uso.

Ramírez (2007) analiza a los puntos críticos de control del sistema HACCP, mediante un conjunto de principios, siendo estos la base para construir un sistema de aseguramiento, en la investigación los resultados demuestran que solo se aplica mecanismos de aseguramiento en el procedimiento para evitar la contaminación cruzada en utensilios.

Oliva (2018) en su estudio evalúa peligros en la inocuidad de la dieta (almuerzo), de la empresa H&C E.I.R.L - Tambogrande”, donde demuestra que en el control de peligros de la dieta (almuerzo) se realiza higiénicamente en la concesionaria y llego al resultado que dentro de los límites críticos la cantidad de agua clorada que se debe usar para desinfectar los utensilios 6,0% de cloro. En el restaurant durante el análisis puntos críticos mediante la ficha de observación los

colaboradores no tienen una proporción de solución porcentual de cloro necesario para evitar la contaminación cruzada en los utensilios.

A nivel general del objetivo de la evaluación de los puntos críticos de control el restaurante se debe preocupar en elaborar procedimiento de control antibacterial que verifique la materia prima del proceso de producción del alimento y que se aplique los mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada

Respecto a cómo el sistema de monitoreo orientará la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche; Ayabaca – 2019, los resultados muestran que las medias obtenidas según la ficha observacional aplicados a los colaboradores, en los indicadores sobre si los equipos y utensilios que se utilizan en el restaurant, están diseñados de manera que permitan su fácil y completa higienización con superficies lisas y sin orificios y grietas el valor obtenido es 2, en la que se demuestran que el restaurante utiliza utensilios de fácil uso en la higienización (SI=2), contradictoriamente los colaboradores especificaron que el restaurant no tiene establecidos parámetros para el cuidado de los equipos de almacenamiento de alimentos y desconocen que el restaurant lleva a cabo un sistema de rotación de productos cercanos a 1.7 (SI= 2).

El gerente general indico en la entrevista que mantendrá su preocupación en cuanto a los procedimientos que aseguren productos y servicios fiables y de calidad para los comensales, por lo que es necesario que el Restaurante busque a un especialista que diseñe sistemas de control desde la compra de insumos, selección de proveedores, almacén de insumos y organización de alimentos. Burgos (2017) indica una de las técnicas que se usan para un sistema de monitoreo son la aplicación diagramas de flujo con la finalidad de ordenar los procesos , los puntos críticos, recepción de materias primas, disposición de desechos, entre otros, en la investigación la gerencia general debe de mejorar las habilidades mediante el uso de diagramas de flujo para las fases de preparación y elaboración de alimentos , además de generar un procedimiento para verificar que los utensilios estén fabricados con materiales anticorrosivos.

Janampa (2019) en su tesis sobre un diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria, que permita asegurar la calidad en los procesos de elaboración de alimentos del restaurante “La Caribeña”, donde estableció que las medidas de seguridad permitieron asegurar la calidad de los alimentos preparados en el Restaurante, logrando demostrar que existe que existe relación entre las medidas de seguridad con el logro de la seguridad alimentaria. Durante el análisis de la ficha de observación los colaboradores indicaron que no se cuenta con medidas de seguridad en el momento de realizar compras de materias primas e insumos o que el restaurante cuente con procedimientos de seguridad y calidad alimentaria.

Con respecto a este objetivo es necesario que el restaurante se preocupe en la creación de parámetros para el cuidado de los equipos de almacenamiento de alimentos y la generación de capacitaciones en técnicas de preparación y elaboración de alimentos

Respecto a identificar como la dirección se relaciona con la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche, los resultados del cuestionario aplicado a los clientes demuestran que las medias obtenidas, en los indicadores sobre el compromiso constante que tiene la gerencia con la mejora de la gestión de calidad, además de las acciones inmediatas que se tiene en el restaurante para disminuir los reclamos de sus comensales en un valor obtenido superior a 3 , en la que se demuestran que el restaurante practica mediante su gerencia un modelo de liderazgo participativo con sus colaboradores y opiniones de sus clientes, sin embargo los clientes especificaron que se debe de mejorar la normas de higiene al momento que los colaboradores atienden a los clientes.

El gerente general indico en la entrevista realizada como parte del proceso de investigación, que el restaurante debe de considerar un espacio o área más grande para diferenciar los productos fríos o calientes y que se debe de registrar las quejas de los comensales ya que son considerados como una ayuda para mejorar y evitar nuevos errores. Los autores Betancourt et al (2014), recomiendan que es necesario definir una correcta estrategia organizacional, con un el líder que propicie un buen clima laboral interno donde se involucre con los objetivos de la organización, en la investigación se demuestra que el restaurant cuenta con una

adecuada dirección, donde es gerenciado por un líder carismático, participativo que se integra a las estrategias de la empresa.

Montalbán (2018) en su tesis investigación sobre Caracterizar la gestión de calidad en el rubro restaurantes del AA. HH Almirante Miguel Grau de Piura, logro analizar las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPE rubro. Los resultados que se demostró en la investigación es que los propietarios consideran que es el progreso del negocio logrando se debe a un adecuado modelo de liderazgo.

Como resultado de la investigación es que la gerencia delega acciones a sus colaboradores, con la finalidad de disminuir las quejas, generando confianza con sus colaboradores y agilidad en la atención a las necesidades los clientes.

Respecto a demostrar como el cómo el control se relaciona con la gestión de calidad del restaurante cevichería Don'd Toronche, los resultados del cuestionario aplicado a los clientes demuestran que las medias obtenidas, en los indicadores sobre sabor y olor agradable de los platos; higiene y frescura de los platos y que el restaurante cuenta con equipos y menaje optimo, lo consideraron como adecuado en un valor obtenido superior a 3, en la que se demuestran que el restaurante cuenta con mecanismo de control adaptables a entornos cambiantes según el perfil de los comensales.

En esta dimensión el gerente general indico en la entrevista que se debe generar un mayor control de mermas ya que estos generan gastos adicionales. Además, el restaurante debe conservar un listado de los costos de cada producto mermado. El autor Pinto (2017) indica que adicionalmente se debe generar un registro de incidencias por un mal manejo o uso inadecuado de productos. Castillo (2019) indica que la calidad del servicio de restaurante debe estar basado la calidad en la comida, como un parámetro para satisfacer a los clientes, otros de los factores que debe presentarse en un restaurante es la comida es fresca y nutritiva. En la investigación se demuestra que el restaurant tiene una aceptación muy significativa por parte de sus clientes en cuantos a los factores de sabor, olor, frescura e higiene en sus platos que se brindan.

Sandoval (2018) en su investigación sobre un sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el Gourmet urbano en el distrito San Isidro,2015. Demostró que la propuesta del sistema de gestión de calidad se correlaciona con la atención al cliente. Donde es necesario que se diseñe procedimientos de calidad hacia la gastronomía promoviendo de esta manera mejorar el nivel laboral de la gastronomía. Como resultado de la investigación se evidencio que el Restaurante Cevichería Don'd Toronche, cuenta con una variedad en su gastronomía basado en la calidad de los factores de olor, sabor e higiene en sus platos.

En el objetivo de dirección a nivel general el restaurante debe conservar los equipos y menaje óptimos, además de su atracción principal con que se conoce el restaurante en cuanto al olor, sabor y variedad en platos.

Respecto a medir el grado de satisfacción de los clientes con respecto al restaurante cevichería Don'd Toronche en la ciudad de Ayabaca, los resultados del cuestionario aplicado a los clientes demuestran que las medias obtenidas, en los indicadores sobre el cumplimiento del tiempo prometido en el servicio, los platos son servidos como fueron ordenado y la ayuda brindada a los clientes, frente inconvenientes durante su visita al restaurante, lo consideraron como adecuado en un valor obtenido superior a 3, en la que se demuestran que el restaurante los clientes se encuentran satisfechos con el servicio brindado, por lo que constantemente sus clientes recomiendan al restaurante por su servicio brindado.

Durante la entrevista al gerente general específico que dentro de las acciones que permiten mantener una adecuad gestión de calidad en el restaurante es la atención rápida, local pulcro y buena organización, generando que sus clientes aumenten y que la marca sea más reconocida en la provincia de Ayabaca. Jáuregui (2017) especifica que la atención al cliente, es una herramienta primordial dentro de la evaluación de la gestión de calidad, con la finalidad de lograr la satisfacción de todos los clientes potenciales. En los resultados de investigación se muestra que existe una aceptación adecuada sobre la percepción del servicio brindado en el restaurante.

Pérez y Villalobos (2016) en su tesis sobre la medición de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Chifa_Pollería “Mi Triunfo Chiclayo”. El objetivo de esta investigación fue medir la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la Empresa Chifa - Pollería Mi Triunfo – Chiclayo. La principal conclusión fue que el 64,4% de los clientes están desacuerdo por que la empresa no cumple con las fechas determinadas. En cambio, los resultados de la investigación aplicada al Restaurante Cevichería Don'd Toronche, indican que existe una aceptación satisfactoria con respecto al servicio que se brinda en el restaurante.

A nivel de la satisfacción de los clientes, se especificó mediante los resultados de encuesta que los clientes están satisfechos con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido, la necesidad que sus reclamos o quejas se atiendan de manera oportuna y rápida.

V. CONCLUSIONES

Se logró proponer la implementación de un conjunto de pre requisitos necesarios para la aplicación de sistema análisis de peligros y puntos críticos de control y de esta manera se permita mantener la calidad de servicio e inocuidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, con el propósito de que los colaboradores conozcan del sistema HACCP.

Se logró realizar una inspección mediante una ficha de observación basado en el análisis de peligros y control de puntos críticos del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, permitiendo la generación de actividades del Sistema HACCP basado en la mejora continua de las buenas prácticas de manipulación.

Se logró se proponer un conjunto de actividades del plan HACCP, que permitirán mejorar las instalaciones del restaurante.

Se logró especificar a los colaboradores de la importancia de trabajar siguiendo los lineamientos del restaurante para que de esta forma se genere una interrelación desde la gerencia con todos los colaboradores por la búsqueda de alcanzar un servicio gastronómico que satisfaga las necesidades de los comensales.

Se logró especificar que en el desarrollo de la Gestión de Calidad por medio de las actividades que el sistema HACCP propone contribuirá a que los colaboradores presten un mejor servicio a los comensales que los visitan el restaurante.

Se logró determinar a partir de la investigación cuales son los aspectos que generan expectativa en los comensales en cuanto al servicio brindado por el restaurante, como son los factores, tiempo de respuesta, rapidez en la solución de problemas, disminución de quejas, etc.

Con respecto al objetivo general, se logró elaborar una propuesta metodológica que permite orientar la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca, basado en cinco principios del Sistema Haccp, con una programación de actividades para el primer trimestre del año 2020

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar periódicamente una verificación de cumplimiento de las actividades y principios propuestos del sistema HACCP para que los colaboradores trabajen en función a las políticas de calidad del restaurante y de esta manera se evite acciones correctivas cuando se lleguen a los límites máximos de los puntos críticos de control

Diagnosticar contantemente los pre requisitos mediante técnicas de aseguramiento de la calidad en la materia prima, insumos, productos, alimentos y bebidas con la intención de analizar peligros y establecer un control de puntos críticos de las actividades que se desarrollan en el restaurante

Al momento de la implementación del sistema HACCP se recomienda desarrolla inspecciones en la medición de la gestión de calidad para verificar el cumplimiento de los indicadores de gestión de calidad propuestos.

Es necesario que la gerencia general genere un registro, documentación y verificación del cumplimiento de los principios del sistema HACCP y de esta manera sirva de base en la mejora continua de la calidad de servicio para el restaurante.

La gerencia y los colaboradores debe mantener un nivel alto de interrelación que les permitan seguir con los lineamientos propuestos en los principios del sistema HACCP y de esta manera el restaurant supere sus indicadores óptimos de gestión de calidad.

Los controles de los límites de los puntos críticos de control van a permitir a la gerencia desarrollar de manera ágil las acciones correctivas propuestas en el sistema HACCP y de esta manera se conservará la satisfacción que tienen los clientes con la marca, sabor y diversidad de platos que ofrece el restaurante.

La gerencia y colaboradores deben de mantener o mejoras sus indicadores de gestión de calidad para no generar una mala percepción en cuanto al servicio brindado en el restaurante, respetando los factores, de tiempo de respuesta, rapidez en la solución de problemas, disminución de quejas, etc.

VII. PROPUESTA

PROPUESTA BASADA EN EL SISTEMA HACCP PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL RESTAURANTE CEVICHERIA DON'D TORONCHE, AYABACA – 2019

1. Introducción

El Sistema de HACCP está relacionado con los sistemas de gestión de calidad, considerado actualmente como un método exitoso para controlar la inocuidad de los alimentos. El Sistema HACCP lo conforman un conjunto de principios y acciones preventivas donde se desarrollan medidas de control que sean eficientes, por medio de la identificación de etapas donde es necesario aplicar acciones de control. Este sistema genera responsabilidad en el restaurante en lo concerniente a riesgos asociados con la producción de alimentos para consumo humano.

2. Objetivo de la propuesta

Integrar y conocer los diferentes principios del sistema HACCP que conforman un todo, en cuanto a inocuidad de los alimentos finales, satisfaciendo las expectativas de los clientes brindándoles un servicio de calidad a través de alimentos y bebidas seguras.

3. Justificación

La presente propuesta del sistema HACCP, propone aplicar los principios básicos coherentes a las necesidades del restaurant que permita su ejecución. Así mismo se cumpla con los requerimientos de los comensales que cada vez son más variantes en función a los precios de los platos, calidad e inocuidad de los alimentos. En efecto, las características como; valor nutricional, seguridad del producto, origen, y presentación cobran importancia en la toma de decisión para elegir un restaurante.

4. Principios del Sistema Haccp

La propuesta se instruyó con un diagnóstico inicial del restaurant, mediante una ficha de observación el cual permitió evaluar los pre- requisitos de la propuesta del que debe de cumplir el restaurant, además de ejecutar los 5 principios básicos del sistema HACCP:

Tabla 7. Pre requisitos del sistema HACCP

| Pre requisito | Recomendación |
|--|--|
| Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura. | El manual debe contener los principios básicos sobre higiene en la manipulación, elaboración, almacenamiento y transporte de alimentos. |
| Realizar una capacitación para una adecuada limpieza en el restaurante, | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar pintura epóxica al piso para disminuir la proliferación de plagas y corrosión de paredes y pisos. • Realizar constantemente una revisión de los sistemas de tuberías. |
| Implementar un sitio de almacenamiento de basuras. | Clasificar la basura para un recojo rápido sin contaminar el entorno. |
| Practicar higiene en la preparación de alimento. | Elaborar medidas preventivas desde el inicio de compra la materia prima hasta su uso final en la preparación de alimentos. |
| Elaborar un programa de mantenimiento preventivo en equipos e instalaciones. | Realizarlo de manera constante para minimizar las fallas imprevistas y mejorar la confiabilidad de los equipos, e instrumentos e instalaciones, garantizando la calidad de la materia prima para la preparación final de alimentos. |
| Desarrollar un control de plagas en el restaurante. | Aplicar plaguicidas que puedan combatir las plagas. |
| Clasificar los residuos sólidos y líquidos. | Realizar acciones para la prevención y eliminación de los focos de contaminación que afecten la calidad de los alimentos. |

Tabla 8. Responsable del análisis de los Pre - requisitos

| Pre requisito | Alcance | Frecuencia de control | Responsable |
|--|--|---|-----------------------------|
| Elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura. | Prevención de la contaminación | Aplicación mensual y revisiones semanales | Responsable de Sanitización |
| Realizar una capacitación para una adecuada limpieza en el restaurante, | Limpieza y desinfección de la cocina y almacén | Aplicación mensual y revisiones semanales | Responsable de Sanitización |
| Implementar un sitio de almacenamiento de basuras. | Higienización de lugares para evitar el ingreso de microorganismos | Diario | Responsable de Sanitización |
| Practicar higiene en la preparación de alimento. | Prevención de la contaminación | Diario | Todo el personal |
| Elaborar un programa de mantenimiento preventivo en equipos e instalaciones. | Limpieza y desinfección | Aplicación mensual y revisiones semanales | Responsable de Sanitización |
| Desarrollar un control de plagas en el restaurante. | Prevención de la contaminación | Aplicación mensual y revisiones semanales | Responsable de Sanitización |
| Clasificar los residuos sólidos y líquidos. | Prevención de la contaminación | Diario | Responsable de Sanitización |

Tabla 9. Cronograma del análisis de los Pre - requisitos

| PERIODOS | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | |
|---|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Elaborar el manual de Buenas Prácticas de Manufactura. | | | | | | | | | | | | |
| 2. Establecer un sitio de almacenamiento de basuras | | | | | | | | | | | | |
| 3. Elaborar acciones de mantenimiento preventivo en equipos e instalaciones | | | | | | | | | | | | |
| 4. Diseñar un control de plagas en el restaurante | | | | | | | | | | | | |
| 5. Evaluar los resultados. | | | | | | | | | | | | |

Tabla 10. Presupuesto del análisis de los Pre - requisitos

| Partidas | Unidad de Medida | Cantidad | Costo Unitario (S/.) | Parcial (Horas) | Total (S/.) |
|--|------------------|----------|----------------------|------------------|-------------|
| Pre requisito | | | | | |
| Asesoría técnica para la elaboración de un manual de Buenas Prácticas de Manufactura. | HR/Hombre | 3 | 50 | 55 | 8250 |
| Capacitación sobre métodos limpieza en el restaurante, | HR/Hombre | 1 | 50 | 20 | 1000 |
| Implementación de un almacén de basuras a todo costo. | M2 | 1 | 50 | 50 | 2500 |
| Asesoría técnica para elaborar un programa de mantenimiento preventivo en equipos e instalaciones. | HR/Hombre | 2 | 50 | 25 | 2500 |
| Aplicación de un control de plagas en el restaurante a todo costo, | S/Unidad | 4 | 25 | 20 | 2000 |
| Total | | | | | 16250 |

Principio 1: En este principio se formularon diagramas de flujo y se analizaron los peligros actuales en el restaurant.

- Preparación de Diagramas de Flujo

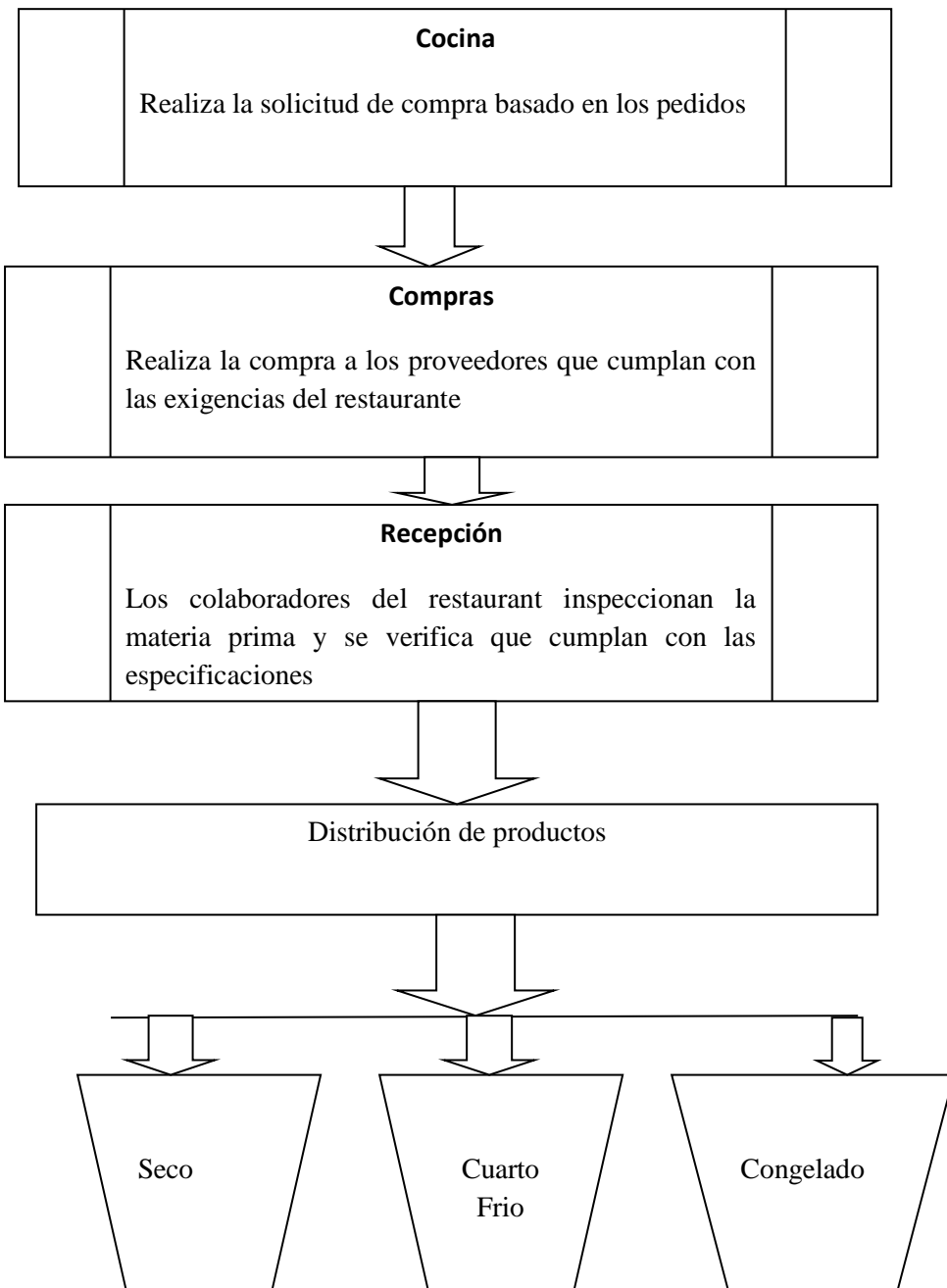


Imagen 1. *Diagrama de flujo del proceso alimenticio*

Fuente propia

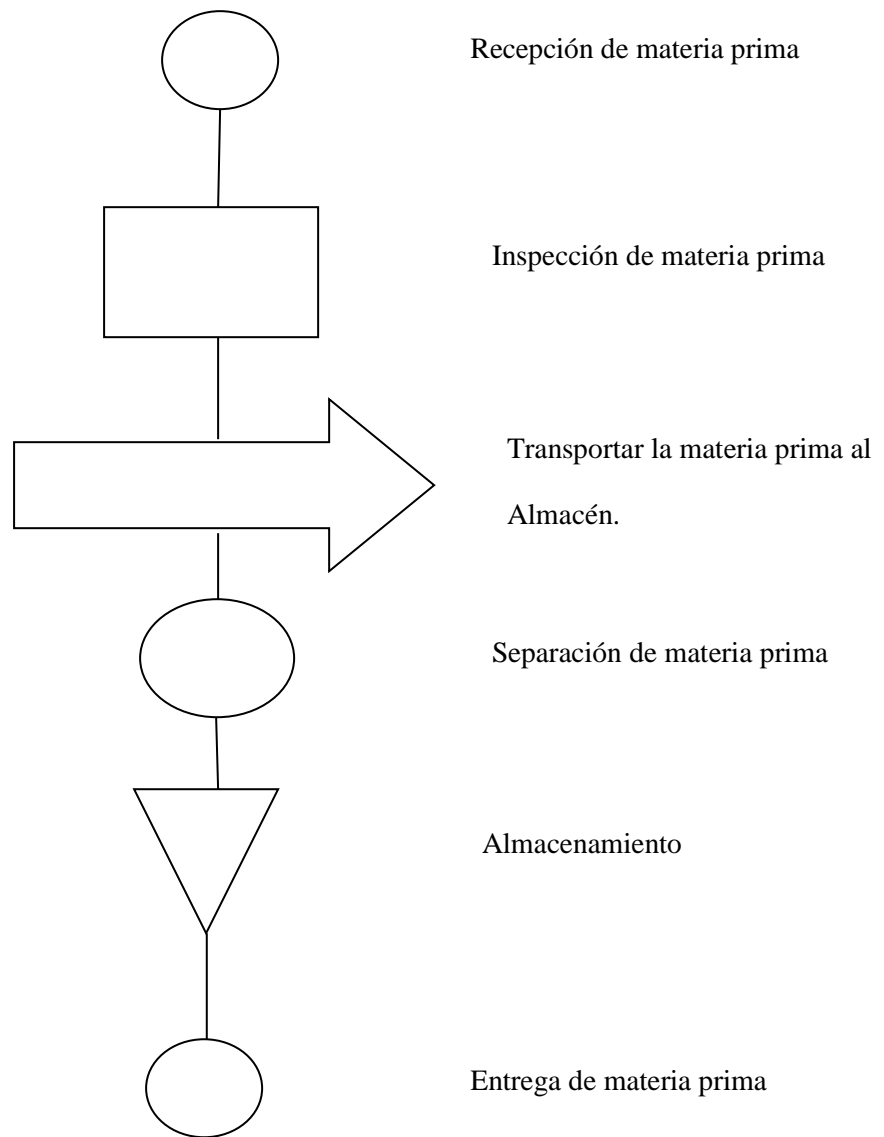


Imagen 2. *Diagrama de flujo del proceso de recepción de materia prima*

- **Análisis de los peligros:**

Esta etapa consistió en la identificación de los peligros y las recomendaciones de las medidas preventivas:

Tabla 11. Actividades del análisis de los peligros

| Actividad | Recomendación |
|---|---|
| Recepción de Materias Primas. | Se inspecciona las cualidades originales del alimento. |
| Recepción e Inspección de carnes y pescado. | Estos productos deben tener: <ul style="list-style-type: none"> • Color brillante sin viscosidad en la superficie • Color de grasa blanco • Ph de 55 |
| Recepción e Inspección de frutas y verduras | Las frutas deben tener las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Deben estar sin abolladuras • Olor fresco • Aspecto fresco |
| Recepción e Inspección de lácteos y quesos | Se debe verificar la fecha de vencimiento |
| Almacenamiento | El restaurant debe tener dos tipos de almacenamiento: <p>Almacenamiento de alimentos secos</p> <p>Almacenamiento en refrigeración</p> |

Tabla 12. Responsable de la recepción y almacenamiento de productos

| Actividad | Alcance | Frecuencia de control | Responsable |
|---|---------------------------------|---|-------------------------------|
| Recepción de Materias Primas. | Prevención de productos dañados | Aplicación mensual y revisiones semanales | Todo el personal |
| Recepción e Inspección de carnes y pescado. | Prevención de productos dañados | Diarios | Encargados de almacén y Chefs |
| Recepción e Inspección de frutas y verduras | Prevención de productos dañados | Diarios | Encargados de almacén y Chefs |
| Recepción e Inspección de lácteos y quesos | Prevención de productos dañados | Diarios | Encargados de almacén y Chefs |
| Almacenamiento | Prevención de productos dañados | Aplicación mensual y revisiones diarias | Encargado de almacén |

- **Principio 2:** Identificación de los Puntos Críticos de Control

Los puntos críticos de control son aquellos procedimientos ó fases de una preparación de alimentos en los que se aplican medidas de control para eliminar o reducir el peligro hasta un nivel aceptable.

- **Principio 3:** Establecimiento de los límites críticos que se deben cumplir para asegurar que cada Punto crítico de control está bajo control.

Luego que se determine los puntos de control, es necesario que la gerencia defina los criterios de control basados en las medidas preventivas los cuales permiten diferenciar lo aceptable y lo inaceptable en la inocuidad del alimento, lo que especifica que el procedimiento se encuentra dentro o fuera de control.

- **Principio 4:** Establecimiento de un sistema de monitorización para asegurar el control de los puntos críticos de control

La etapa del monitoreo constituye la vigilancia de los Límites Críticos mediante observación y análisis sistemático que permiten asegurar la correcta aplicación de las actividades o medidas preventivas para un adecuado proceso de elaboración de alimentos.

Tabla 13. Plan de actividades para mejorar las instalaciones del restaurante

| Actividades | Procedimiento | Logro parcial | Responsables | Duración Previsita | Plan de contingencia | Indicador | Beneficiarios |
|--|---|---|--|--------------------|---|---|---|
| Elaboración de charlas de reconocimiento de las instalaciones del área de cocina | Realizar una reunión con los colaboradores para una charla de reconocimiento de las instalaciones | Mejorar las instalaciones del restaurante | Área administrativa y capacidad exterior | 60 días | Elaborar folletos, afiches acerca de las instalaciones del área de cocina | Instalaciones inadecuadas para el servicio al comensal = Elaboración de charla de reconocimiento de las instalaciones de cocina + | Se beneficiarán 50 clientes del Restaurante Cevichería Donde Toronche |
| Elaboración del inventario de utensilios | El capacitado es el encargado de la elaboración del inventario. | Mejorar las instalaciones del restaurante | área administrativa y capacidad exterior | 60 días | Hacer un listado de utensilios óptimos | cocina + Elaboración del inventario de utensilios + Reestructuración de las áreas de restaurante | |
| Reestructuración de las áreas de restaurante | Un arquitecto externo hará una reestructuración del área de restaurante | Mejorar las instalaciones del restaurante | área administrativa y arquitecto externo | 60 días | Presentar un croquis del área del restaurante | | |

Tabla 14. Presupuesto del Plan de actividades para mejorar las instalaciones del restaurante

| Partidas | Unidad de Medida | Cantidad | Costo Unitario (S/.) | Parcial (Horas) | Total (S/.) |
|---|------------------|----------|----------------------|------------------|-------------|
| Trípticos | S/Unidad | 300 | | | 600 |
| Folletos informativos | S/Unidad | 300 | | | 600 |
| Papelógrafos | S/Unidad | 30 | 3 | | 90 |
| Capacitador de Charla de reconocimiento de las instalaciones del área de cocina y del inventarios de utensilios | HR/Hombre | 1 | 40 | 30 | 1200 |
| Especialista para el estudio de reestructuración del área de restaurante | HR/Hombre | 1 | 80 | 40 | 3200 |
| Total | | | | | 5690 |

Tabla 15. Cronograma del Plan de actividades para mejorar las instalaciones del restaurante

| PERIODOS | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | |
|--|--------------|---|---|---|----------------|---|---|---|--------------|---|---|---|
| ACTIVIDADES | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. Elaboración de charla de reconocimiento de las instalaciones del área de cocina | | | | | | | | | | | | |
| 2. Elaboración del inventario de utensilios | | | | | | | | | | | | |
| 3. Reestructuración de las áreas de restaurante | | | | | | | | | | | | |

Tabla 16. Plan de actividades del Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación

| Actividades | Procedimiento | Logro parcial | Responsables | Duración Previsita | Plan de contingencia | Indicador | Beneficiarios |
|--|---|---|---------------------|--------------------|---|--|---|
| Capacitación a los colaboradores | El capacitado externo realizara la capacitación a los colaboradores acerca de las BPM | Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación | Capacitador externo | 60 días | Presentación de folletos, afiches acerca de las BPM y sistema HACCP | Falta de las buenas prácticas de manipulación a actividad descrita.= Capacitación a los colaboradores | Se beneficiarán 50 clientes del Restaurante Cevichería Don'd Toronche |
| Elaboración del manual de Buenas Prácticas de Manipulación (BPM) | El capacitado externo realizara un manual acerca de las BPM | Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación | Capacitador externo | 60 días | Poner afiches, trípticos e imágenes. | Elaboración del manual de Buenas Prácticas de Manipulación (BPM) | |
| Establecer el monitoreo de procedimiento de verificación | El capacitado externo diseñara el monitoreo acerca de la verificación de los procedimientos | Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación | Capacitador externo | 60 días | Hacer un checklis | Establecer el monitoreo de procedimiento de verificación + Rotulación de materias primas y productos. + implementación del | |

| | | | | | | |
|--|---|---|---------------------|---------|---|---|
| Rotulación de materias primas y productos. | El área de cocina se encargará de la rotulación de las materias primas y productos. | Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación | Área de cocina | 60 días | Hacer un registro de vencimiento | uso de uniforme especial para el personal de cocina |
| Implementación del uso de uniforme especial para el personal de cocina | Capacitador externo especificar a cerca de uso adecuado del uniforme | Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación | Capacitador externo | 40 días | Usar los elementos básicos de la guantes. | |

Tabla 17. Presupuesto del Plan de actividades del Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación

| Partidas | Unidad de Medida | Cantidad | Costo Unitario (S/.) | Parcial (Horas) | Total (S/.) |
|-----------------------|------------------|----------|----------------------|------------------|-------------|
| Trípticos | S/Unidad | 300 | | | 600 |
| Folletos informativos | S/Unidad | 300 | | | 600 |
| Papelógrafos | S/Unidad | 30 | 3 | | 90 |
| Capacitador externo | HR/Hombre | 1 | 40 | 75 | 3000 |
| Total | | | | | 4290 |

Tabla 18. Cronograma del Plan de actividades del Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación

| PERIODOS | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.Capacitación a los colaboradores | | | | | | | | | | | | |
| 2.Elaboración del manual de Buenas Prácticas de Manipulación (BPM) | | | | | | | | | | | | |
| 3.Establecer el monitoreo de procedimiento de verificación | | | | | | | | | | | | |
| 4. Rotulación de materias primas y productos. | | | | | | | | | | | | |
| 5.Implementación del uso de uniforme especial para el personal de cocina | | | | | | | | | | | | |

Tabla 19. Plan de actividades para integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio

| Actividades | Procedimiento | Logro parcial | Responsables | Duración Previsión | Plan de contingencia | Indicador | Beneficiarios |
|---|---|--|---------------------|--------------------|-----------------------------------|---|---|
| Integrar a todo los colaboradores que apoyan en calidad de servicio | La gerencia general debe saber cómo contratar a los colaboradores | Integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio | Área administrativa | 90 días | Buscar practican | Personal no especializado en el rubro = Integrar a todo los colaboradores que apoyan en calidad de servicio | Se beneficiarán 50 clientes del Restaurante Cevichería Don'd Toronche . |
| Elaboración del MOF para el restaurante | La gerencia general debe saber cómo contratar a los colaboradores | Integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio | Capacitador externo | 90 días | Integrar un manual para cada área | servicio + Elaboración del MOF para el restaurante | |

Tabla 20. Presupuesto del Plan de actividades para integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio

| Partidas | Unidad de Medida | Cantidad | Costo Unitario (S/.) | Parcial (Horas) | Total (S/.) |
|-----------------------|------------------|----------|----------------------|------------------|-------------|
| Trípticos | S/Unidad | 600 | | | 750 |
| Folletos informativos | S/Unidad | 300 | | | 600 |
| Papelógrafos | S/Unidad | 30 | 3 | | 90 |
| Capacitador externo | HR/Hombre | 1 | 40 | 75 | 3000 |
| Total | | | | | 4440 |

Tabla 21. Cronograma del Plan de actividades para integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio

| PERIODOS | ENERO | | | | FEBRERO | | | | MARZO | | | |
|--|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.Integrar a todos los colaboradores que apoyan en calidad de servicio | | | | | | | | | | | | |
| 2.Elaboración del MOF para el restaurante | | | | | | | | | | | | |

Principio 5: Establecimiento de las acciones correctivas para el caso en que los puntos críticos de control estén fuera del límite.

Es necesario que se elabore un sistema de registros de puntos críticos fuera de control, para que de esta manera la gerencia y los colaboradores realicen los procedimientos de las acciones correctivas. Siendo los siguientes procedimientos a corregir:

- Ampliar en la cocina debido a que dificulta el trabajo de los Chefs en horas picos por el espacio reducido.
- Gestionar cursos de manipulación de alimentos para los colaboradores.

Tabla 22. Acciones con respecto a los puntos críticos de control

| Puntos críticos de control | Límites mínimos permitidos | Límites máximos permitidos | Acciones Correctivas |
|---|--|--|---|
| Recepción de insumos que necesitan de temperaturas reguladas para mantenerse fresco | 4°C para refrigeración | 18°C para congelación | Colocar una mesa de apoyo en la cocina como función de zona de recepción |
| Almacenamiento | 4°C para refrigeración | 18°C para congelación | Dotar de recipientes para productos sólidos y aplicar el método PEPS |
| Descongelación | 4°C/7°C para alimentos sometidos posteriores a cocción | | Implementar un lavatorio de manos con los respectivos materiales de aseo. |
| Cocción | 72°C de temperatura | Periodo de tiempo menor a 15 segundos en el área de cocina | |
| Elaboración en la preparación de vegetales a nivel de consumo crudo | Solución de hipoclorito sódico | Durante 5 minutos se debe realizar a 70 ppm | |

| | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| Mantenimiento en Caliente | A 65°C | | |
| Enfriamiento | Tiempo inferior a 2 horas en la reducción de 57°C hasta 21°C | Tiempo suplementario de 4 horas hasta 4°C | |
| Calentamiento | | 65°C como máximo de plazo de una hora en el área de cocina | Dotar al personal con uniforme completo en cuanto uso de guantes, mascarilla, etc. |
| Mantenimiento del producto en frio | 8°C en refrigeración | 18°C en congelación | Adquirir termómetros para controlar la temperatura de las materias primas, respetando los parámetros adecuados |
| Exposición | 8°C en refrigeración | 65°C en caliente | Dotar de señales para ubicar las carnes, frutas, vegetales, etc. |
| Distribución | 8°C en refrigeración | 65°C en caliente | Utilizar el método PEPS |

- En la recepción de insumos que necesitan de temperaturas reguladas para mantenerse fresco se debe evitar la existencia de microorganismo patógeno en forma vegetativa, por lo que es necesario que los insumos se distribuyan rápidamente en los espacios de almacenamiento.
- En el almacenamiento se debe evitar la existencia de microorganismo patógeno en forma vegetativa, colocando los productos en una estantería específica, respetando el principio de rotación de productos almacenados.

- En la descongelación se debe evitar el crecimiento de microorganismo patógeno en forma vegetativa, con la finalidad de que los alimentos se extraigan de manera fraccionaria, con el objetivo de que no permanezcan en espera para su procesamiento.
- En la cocción se debe evitar la supervivencia de microorganismo patógeno en forma vegetativa.
- En la preparación de vegetales a nivel de consumo crudo se debe evitar la supervivencia de peligros biológicos, anulando la presencia de vegetales en espera.
- En el mantenimiento en caliente se debe evitar el crecimiento de microorganismo patógeno en forma vegetativa, por lo que es necesario que se genere procedimientos diarios con medidas correctivas previstas.
- En el enfriamiento se debe de evitar la germinación de microorganismo patógenos en forma esporulada, por lo que se considera importante el transporte a determinadas temperaturas de las materias primas.
- En el calentamiento se debe de evitar la supervivencia de microorganismos patógenos en forma vegetativa contaminantes post cocción, por lo que es necesario que los alimentos en etapa de preparación se apliquen con intenso calor.
- En el mantenimiento del producto en frío se debe evitar el crecimiento de microorganismo patógeno en forma vegetativa, por lo que es recomendable el almacenamiento a temperatura frigorífica.
- En la exposición se debe evitar el crecimiento de microorganismo patógeno en forma vegetativa, con la finalidad de brindar un mantenimiento a temperaturas caloríficas o frigoríficas en base a las características de la comida.
- En la distribución se debe de evitar el crecimiento de microorganismo patógeno en forma vegetativa, bajo una distribución a temperaturas caloríficas o frigoríficas en base a las características de la comida.

Tabla 23. Resumen de presupuestos de actividades

| Tipo de presupuestos | Monto |
|---|-------------------|
| Presupuesto del análisis de los Pre – requisitos | S/. 16,250 |
| Presupuesto del Plan de actividades para mejorar las instalaciones del restaurante | S/. 5,690.00 |
| Presupuesto del Plan de actividades del Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación | S/. 4,290.00 |
| Presupuesto del Plan de actividades para integrar a los colaboradores que se desempeñan en generar un buen servicio | S/. 4,440.00 |
| Total | S/. 30,670 |

5. Análisis de costo / efectividad

La ejecución de la propuesta del sistema HACCP asciende a un valor económico de S/. 30670 siendo una inversión viable para el Restaurante Cevichera Donde Tronche, cuyas actividades y recursos que se necesitan en la aplicación de las actividades son accesibles las cuales serán ejecutadas en el primer trimestre del año 2020.

Tabla 24. Resumen de ventas 2019 – 2020 del Restaurante Cevichería Don´d Toronche

| Mes | ventas 2019 | Ventas Proyectadas 2020 |
|--------------|-------------|-------------------------------|
| Enero | 16300 | 46506 |
| Febrero | 17930 | 16300 |
| Marzo | 19723 | 16789 |
| Abril | 21695 | 17669 |
| Mayo | 23865 | 18877 |
| Junio | 26251 | 20373 |
| Julio | 28876 | 22137 |
| Agosto | 31764 | 24159 |
| Setiembre | 34940 | 26440 |
| Octubre | 38435 | 28990 |
| Noviembre | 42278 | 31824 |
| Diciembre | 46506 | 34960 |
| Total | | 305024 |

Se generó la proyección de ventas al año 2020 que tendría el restaurante, bajo un incremento de ventas de 10% para fines del año 2019 y un factor de suavización de proyección de 0.7 para el año 2020, obteniendo un total de ventas proyectadas al 2020 de S/.305024, por lo que la relación costo beneficio se obtiene de la siguiente manera:

Ventas proyectadas al 2020: S/.305024

Total, de inversión para propuesta del sistema HACCP: S/. 30,670

Relación Costo – Beneficio

$$= \frac{305024}{30670} = 9.95$$

REFERENCIAS

Arbós, L. y Babón, J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Profit Editorial.

Aldana, J. y Piña, J. (2017). Calidad del servicio prestado al cliente por los instructores de gimnasios. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2(3), 172-197.

Arbós, L. y Babón, J. (2017). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. Profit Editorial.

Betancourt, J., Aldana, L., y Gómez, G. (2014). Servicio, ambiente y calidad de restaurantes en Bogotá. Estudio comparativo de empresa familiar y empresa no familiar. Entramado, 10(2), 60–74.

Bravo, R. (2015). Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge. Recuperado de <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/150>

Burgos, M. (2017). Actualización, Implementación y Validación de Sistema HACCP en una Industria de Cecinas (PhD Thesis). Universidad Austral de Chile.

Bustan, O., y Masabanda, R. (2017). Diseño e implementación de un modelo de negocio para el restaurante “Las Brisas” en la Ciudad de Daule, provincia del Guayas (B.S. thesis). Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas.

Castillo, D. (2019). Estudio de la percepción sobre la calidad del servicio de alimentos y bebidas en la Ciudadela Universitaria Salvador Allende. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/41989>

Castro, E. (2017). Análisis de reprocesos de producción en las reparaciones de vehículos en la CIA Grupo Mavesa Línea Citroen. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/24347>

Chica, C. (2015). Continuar con la elaboración, la implementación, y el cumplimiento de los programas de calidad que tiene la compañía: BMP, sistema HACCP para una futura certificación (PhD Thesis). Corporación Universitaria Lasallista.

Córdova, A. (2018). Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “recreo campestre Los Pacaes” de Casma, utilizando estándares derivados de las buenas practicas, 2017. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2343>

Díaz, M. (2017). Sistema de peligros y puntos críticos de control (HACCP), en tres formulaciones en la elaboración de chocolate para taza, en la Empresa Industrias Sol Norteño—Jaén – Cajamarca—Perú. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de

Mendoza de Amazonas. Recuperado de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1320>

Escudero, B. (2018). Problemática de la implementación del sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico (APPCC) en pequeñas industrias alimentarias. Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3041>

Espinal, A. (2017). Eficacia de la aplicación del plan Haccp y programas pre- requisitos en el área de elaboración de comidas de la empresa Trial Catering. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4371>

Fernandois, S. (2013). Diseño de un programa de gestión para el funcionamiento de plan HACCP y programas de prerrequisitos en galletas laminadas sabor vino. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/115686>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Janampa, E. (2019). Diseño de un sistema de gestión de seguridad alimentaria, que asegure la calidad en los procesos de elaboración de alimentos del restaurante " La Caribeña". Callao.

Jáuregui, Y. (2017). Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Repositorio Institucional - ULADECH. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1820>

Leiva, R., y Villegas, V. (2016). Propuesta de plan HACCP para el procesamiento de champiñones (*Agaricus bisporus*) frescos. Universidad Nacional Agraria La Molina. Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2576>

Leon, J. (2019). Propuesta de manual de buenas prácticas de manufactura (BPN) en establecimientos de alimentos y bebidas: Ciudad de Machala. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/13485>

María, M., y Amor, V. (2017). Plan de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) para puntas de bacalao rebozadas prefritas congeladas. Recuperado de <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/1435>

Mosquera, J., y Meza, G. (2015). Diseño e Implementacion De Un Sistema De Gestion De Calidad, Para Dar Cumplimiento A La NTC 2094 En La Empresa Colchones Jeimy. Recuperado de <http://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/3646>

Napán, A., y Pérez, E. (2017). Elaboración de un plan HACCP para la línea de cortes de carne de cerdo refrigerados en la empresa Pecuaria Gutiérrez S.A.C. Universidad

Nacional Agraria La Molina. Recuperado de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2684>

Orellana, D. (2018). Gestión de la calidad: Diagnostico interno basado en la norma ISO 9001 de la empresa “Novedades Miami” -ciudad de Machala. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12882>

Ortiz, S. (2017). Desarrollo de un sistema preventivo para reducir el riesgo de contaminación cruzada entre carnes de diferentes especies en una planta de procesados cárnicos. RECERCAT (Dipòsit de la Recerca de Catalunya). Recuperado de <http://recercat.cat/handle/2072/306411>

Otegui, F. (2017). Plan de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) para queso Gouda. Recuperado de <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/handle/123456789/1436>

Otoya, E. (2016). Diseño de un sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) en una línea de producción de maní frito y maní tostado de la Empresa Procesos Velsac SAC.

Paz, M. (2019). Implementación de pre-requisitos para el análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP) en una empresa de derivados lácteos. Recuperado de <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1355>

Pérez, E., y Villalobos, A. (2016). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa Chifa_Polleria Mi Triunfo Chiclayo. HORIZONTE EMPRESARIAL, 3(2). Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/379>

Pinto, Z. (2017). Manual de control de Inventarios para un Restaurante (Thesis). Recuperado de <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/20831>

Ramirez, L. (2007). Diseño e implementación del Sistema HACCP para la línea de pechuga desmechada enlatada. Recuperado de <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/handle/10567/464>

Sandoval, F. (2018). El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro, 2015. Universidad de San Martín de Porres - USMP. Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/4339>

Súarez Muñoz, D., y Vásquez Cárdenas, J. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad apoyado en HACCP en el proceso de producción en una empresa productora y comercializadora de carne de cerdo.

Vásquez, J. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad apoyado en HACCP en el proceso de producción en una empresa productora y comercializadora de carne de cerdo.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

| TITULO | PROBLEMA DE LA INVESTIGACION | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | MÉTODO |
|---|--|---|--|
| | PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | |
| "Propuesta basada en el Sistema Haccp para orientar la gestión de calidad del Restaurante Cevicheria Don'd Toronche, Ayabaca - 2019". | ¿De qué manera una propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca - 2019? | Realizar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca – 2019 | Diseño de investigación No experimental: Estudio transeccional o transversal. Enfoque: Cuantitativo |
| | PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | Población: Estuvo conformada por dos agentes que conformaron la unidad de análisis: Población 1: conformada por 07 colaboradores. |
| | ¿Qué características presenta el análisis de peligros en el restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca - 2019? | Determinar de qué manera el análisis de peligros orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche. | Población 2: conformado por 50 clientes potenciales respectivamente, de acuerdo a lo establecido por los reportes de consumo promedio semanal. |
| | ¿Cómo se realiza el control de los puntos críticos en el restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca - 2019? | Analizar de qué manera los puntos críticos de control orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche. | |
| | ¿Cómo se lleva acabo el sistema de monitoreo en el restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca - 2019?, | Explicar cómo el sistema de monitoreo orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche. | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | ¿Qué características presenta la dirección respecto a la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca - 2019?, | Identificar como la dirección se relaciona con la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche. | Muestra. Se aplicó la técnica del muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que el tamaño de la población en la presente investigación fue pequeño tomando la Muestra 1: 07 colaboradores y Muestra 2: 50 clientes potenciales. |
| | ¿Cómo se lleva acabo el control respecto a la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca - 2019? | Demostrar como el control se relaciona con la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don´d Toronche. | |
| | ¿Qué características presenta la relación con los clientes en el marco de la gestión de calidad en el restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca - 2019? | Medir el grado de satisfacción de los clientes con respecto al restaurante Cevichería Don´d Toronche. | |
| | | | <p>Técnica</p> <p>(01) encuesta y (01) guía de observación, (02) entrevistas.</p> <p>Instrumentos</p> <p>(01) cuestionario a los clientes, (01) guía de observación, (02) guía de entrevista.</p> <p>Método de análisis</p> <p>Análisis mediante SPSS V.25 a través de tablas frecuencia y porcentaje.</p> |

ANEXO 02: Cuestionario aplicado a clientes



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Propuesta basada en el Sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del Restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

| DIMENSIÓN: DIRECCIÓN | Escala | | | | |
|---|---------------------------------|----------------------|-----------------|-------------------------|---------------------------------------|
| | (5) TOTALMENTE DE ACUERDO | (4) DE ACUERDO | (3) INDECISO | (2) EN DESACUERDO | (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 1. La gerencia se encuentra comprometida en la mejora de la gestión de calidad ofrecida en el restaurante. | | | | | |
| 2.-La gerencia realiza acciones para disminuir los posibles reclamos de sus comensales. | | | | | |
| 3. El Restaurante cuenta con normas de higiene establecidas para el personal al momento de atender. | | | | | |
| DIMENSIÓN: CONTROL | Escala | | | | |
| | (5) TOTALMENTE DE ACUERDO | (4) DE ACUERDO | (3) INDECISO | (2) EN DESACUERDO | (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 4. La comida que ofrece el restaurante tiene sabor y olor agradable. | | | | | |
| 5. La presentación, higiene y frescura de los platos es la adecuada. | | | | | |
| 6. El restaurant cuenta con los equipos y menaje óptimos para su atención. | | | | | |
| DIMENSIÓN: CLIENTES | Escala | | | | |
| | (5) TOTALMENTE DE ACUERDO | (4) DE ACUERDO | (3) INDECISO | (2) EN DESACUERDO | (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO |
| 7. El restaurante cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido. | | | | | |
| 8. Los platos y bebidas son servidos exactamente como fueron ordenados. | | | | | |
| 9. Recomendaría el restaurante | | | | | |
| 10. Se proporciona la facturación en forma detallada | | | | | |
| 11. La disposición para ayudar a los clientes, frente a los problemas o dudas que se presentan, es el adecuado. | | | | | |
| 12. Ante un reclamo por un mal servicio los colaboradores se corrigen rápidamente. | | | | | |

ANEXO 03: Resultados Complementarios

Tabla 1. Valoración de los aspectos relacionados a la variable Sistema HACCP

| Aspectos | Si | | No | |
|---|----------------|-------|----------------|------|
| | N ^a | % | N ^a | % |
| 1. Los colaboradores conocen algún tipo de agente físico que generen efectos adversos para la salud | 7 | 100.0 | | |
| 2. Los colaboradores conocen algún tipo de agente químico que genera efectos adversos para la salud | 7 | 100.0 | | |
| 3. Los colaboradores conocen algún tipo de agente biológico que genera efectos adversos para la salud | 7 | 100.0 | | |
| 4. Los colaboradores conocen de políticas de evaluación de efectos adversos para la salud | 3 | 42.9 | 4 | 57.1 |
| 5. Los colaboradores tienen conocimiento de los patrones de consumo de los comensales | 3 | 42.9 | 4 | 57.1 |
| 6. Los colaboradores conocen si existe un registro de ocurrencias de presentación y gravedad de efectos adversos | 7 | 100.0 | | |
| 7. Los colaboradores conocen de la existencia de algún control antibacterial que verifique la materia prima del proceso de producción del alimento. | 7 | 100.0 | | |
| 8. Los colaboradores cuentan con el uniforme adecuado para el desempeño laboral | 7 | 100.0 | | |

| | | | | |
|---|---|-------|---|------|
| 9. El personal tiene conocimiento de las normas de higiene al momento de almacenar los productos | 7 | 100.0 | | |
| 10.El personal cumple con las normas de higiene adecuadas (uñas, cortas y sin esmalte, cabello recogido, sin exceso de maquillaje) | 2 | 28.6 | 5 | 71.4 |
| 11.El personal utiliza constantemente desinfectante para manos | 7 | 100.0 | | |
| 12.El personal recibe capacitaciones sobre el almacenamiento de alimentos | 7 | 100.0 | | |
| 13.El personal tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada por Almacenamiento de alimentos crudos y cocidos | 3 | 42.9 | 4 | 57.1 |
| 14.El personal tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Almacenamiento de frutas y vegetales | 3 | 42.9 | 4 | 57.1 |
| 15.Los colaboradores tienen conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Almacenamiento de carnes, aves y mariscos | 3 | 42.9 | 4 | 57.1 |
| 16.Los colaboradores tienen conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Material de limpieza separado de los alimentos | 3 | 42.9 | 4 | 57.1 |
| 17.Los colaboradores aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Utensilios diferentes para cada género | 7 | 100.0 | | |

| | | | | |
|--|---|-------|---|------|
| 18. Los colaboradores tienen conocimiento sobre los desperdicios injustificados de insumos. | 7 | 100.0 | | |
| 19.El personal tiene conocimiento de la existencia de procedimientos de verificación de pre -requisitos para asegurar que todos los peligros potenciales para la seguridad alimentaria se previenen, eliminan o reducen a un nivel aceptable | 7 | 100.0 | | |
| 20.El personal está capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos | 4 | 57.1 | 3 | 42.9 |
| 21. El personal tiene conocimiento que el restaurant compra materia prima e insumos aplicando procedimientos de seguridad y calidad alimentaria | 2 | 28.6 | 5 | 71.4 |
| 22.Los colaboradores tienen establecidos parámetros para el cuidado de los equipos de almacenamiento de alimentos | 7 | 100.0 | | |
| 23. Los colaboradores conocen si el restaurant lleva a cabo un sistema de rotación de productos | 7 | 100.0 | | |
| 24. El personal tiene conocimiento que los equipos y utensilios que tienen contacto directo con los alimentos están fabricados con materiales anticorrosivos y que resistan las repetidas operaciones de limpieza y desinfección | 5 | 71.4 | 2 | 28.6 |
| 25. Los equipos y utensilios que se utilizan en el restaurant, están diseñados de manera que permitan su fácil y completa higienización con superficies lisas y sin orificios y grietas. | 7 | 100.0 | | |

Fuente: Ficha de Observación aplicado a los colaboradores del Restaurante Cevichería Don´d Toronche, Ayabaca – 2019.

Con respecto a la dimensión de análisis de peligros, los colaboradores que representa un 42.9% indicaron que si conocen de políticas de evaluación de efectos adversos para la salud y tienen conocimiento de los patrones de consumo de los comensales. Además de los colaboradores que representa un 100% indicaron también que, si conocen de algún tipo de agente físico, agente químico, agente biológico y de una n registro de ocurrencias de presentación y gravedad de efectos adversos.

En relación a la dimensión puntos críticos de control los colaboradores que representa un 28.6% indicaron que el restaurante, si cumplen con las normas de higiene adecuadas, además de los colaboradores que representan un 100% indicaron que, si conocen de la existencia de algún control antibacterial, tienen conocimiento de las normas de higiene al momento de almacenar los productos, hacen uso constantemente desinfectante para manos.

Así mismo en relación a la dimensión sistema de monitoreo, los colaboradores que representa un 28.6% indicaron que en el restaurante los colaboradores si tiene conocimiento sobre la compra de materia prima e insumos aplicando procedimientos de seguridad y calidad alimentaria, un 57.1% de los colaboradores especificaron que personal está capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos, un 71.4% de los colaboradores especificaron también que si está capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos y finalmente un 100% de los colaboradores indicaron que los equipos y utensilios que se utilizan, están diseñados de tal manera que permitan su fácil y completa higienización con superficies lisas y sin orificios y grietas.

Tabla 25. Valoración de los aspectos relacionados a la variable Gestión de calidad

| Aspectos | Totalmente en desacuerdo | | En desacuerdo | | Indeciso | | De acuerdo | | Totalmente de acuerdo | |
|---|--------------------------|-----|----------------|-----|----------------|------|----------------|------|-----------------------|------|
| | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % | N ^a | % |
| 1. La gerencia se encuentra comprometida en la mejora de la gestión de calidad ofrecida en el restaurante. | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 6 | 12.0 | 31 | 62.0 | 12 | 24.0 |
| 2.-La gerencia realiza acciones para disminuir atenciones o reclamos de sus comensales. | 0 | 0 | | | 9 | 18.0 | 30 | 60.0 | 11 | 22.0 |
| 3. El Restaurante debe contar con normas de higiene establecidas para el personal al momento de atender. | 3 | 6.0 | 3 | 6.0 | 26 | 52.0 | 16 | 32.0 | 2 | 4.0 |
| 4. La comida que ofrece el restaurante tiene sabor y olor agradable. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 32.0 | 34 | 68.0 |
| 5. La presentación, higiene y frescura de los platos es la adecuada. | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 4.0 | 16 | 32.0 | 32 | 64.0 |
| 6. El restaurant cuenta con los equipos y menaje óptimos para su atención. | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 4 | 8.0 | 30 | 60.0 | 15 | 30.0 |
| 7. El restaurante cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido. | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 3 | 6.0 | 30 | 60.0 | 16 | 32.0 |
| 8. Los platos y bebidas son servidos exactamente como fueron ordenados. | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 6.0 | 33 | 66.0 | 14 | 28.0 |
| 9. Recomendaría el restaurante | 0 | 0 | 1 | 2.0 | 2 | 4.0 | 27 | 54.0 | 20 | 40.0 |
| 10. Se proporciona la facturación precisa. | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10.0 | 33 | 66.0 | 12 | 24.0 |
| 11. La disposición para ayudar a los clientes, frente a los problemas o dudas que se presentan, es el adecuado. | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8.0 | 32 | 64.0 | 14 | 28.0 |
| 12. Ante un reclamo por un mal servicio los colaboradores se corrigen rápidamente. | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 10.0 | 33 | 66.0 | 12 | 24.0 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del Restaurante Cevichería Don'd Toronche

En relación a la dimensión dirección, los clientes indicaron que están de acuerdo 60%,62% y 32% en cuanto a que la gerencia realiza acciones para disminuir atenciones o reclamos de sus comensales, se encuentra comprometida en la mejora de la gestión de calidad y el Restaurante debe contar con normas de higiene establecidas para el personal al momento de atender respectivamente.

En relación a la dimensión control, los clientes indicaron que están de acuerdo 32% en cuanto a que la comida que ofrece el restaurante tiene sabor y olor agradable y la presentación de los platos, se desarrolla con higiene y frescura adecuada. Además, un 60% está de acuerdo con que el restaurant cuenta con los equipos y menaje óptimos para su atención.

En relación a la dimensión clientes, indicaron que están de acuerdo un 54% en cuanto a que, si recomendaría el restaurante, un 60% están de acuerdo en que el restaurante cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido. El 64% de los clientes indicaron que están de acuerdo con la disposición que se visualiza en el restaurante para ayudar a los clientes, frente a los problemas o dudas que se presentan. Finalmente, un 66% de los clientes indicaron que los platos y bebidas son servidos exactamente como fueron ordenados, proporcionando una facturación precisa y se corrigen rápidamente ante un reclamo por un mal servicio.

ANEXO 04: Validaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... Carlos Antonio Angulo Corcuera con DNI N.º 06437510 Magister en... Administración de Negocios N.º ANR:, de profesión... Licenciado en Administración desempeñándome actualmente como Docente a tiempo completo en la Universidad César Vallejo de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para clientes

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario para clientes | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|----------------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | ✓ | |
| 2. Objetividad | | | | ✓ | |
| 3. Actualidad | | | | ✓ | ✓ |
| 4. Organización | | | | | ✓ |
| 5. Suficiencia | | | | | ✓ |
| 6. Intencionalidad | | | | ✓ | |
| 7. Consistencia | | | | ✓ | |
| 8. Coherencia | | | | ✓ | |
| 9. Metodología | | | | ✓ | |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Logística, Marketing, Finanzas

**"PROPUESTA BASADA EN EL SISTEMA HACCP PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL RESTAURANTE
CEVICHERIA DON'D TORONCHE, AYABACA - 2019"**

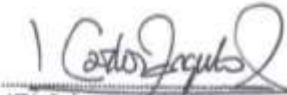
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | | Excelente 81 - 100 | | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|-----------------------|----|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 21 | 25 | 30 | 35 | 40 | 41 | 45 | 50 | 55 | 60 | 61 | 65 | 70 | 75 | 80 | 81 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 21 | 25 | 30 | 35 | 40 | 41 | 45 | 50 | 55 | 60 | 61 | 65 | 70 | 75 | 80 | 81 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 92 | | | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | | | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 85 | | | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 92 | | | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 93 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|--|--|--|--|
| 6.Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | 92 | | | | |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | 90 | | | | |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | 86 | | | | |
| 9.Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | 92 | | | | |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, // de Octubre de 2019.



MBA. Carlos Antonio Angulo Carcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr.: Carlos Antonio Angulo Carcuera
DNI: 06437510
Teléfono: 947055845
E-mail: anguloa@ucvvirtual.edu.pe



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover V. Villanueva Butrón con DNI N.º 02842722 Magister
en Economía Dr en Administración N.º ANR:, de
profesión Ing. Industrial desempeñándome actualmente como
Docente T.P. en VCV - Campus Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

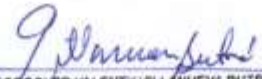

Cuestionario para clientes

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario para clientes | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|----------------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | ✓ |
| 2. Objetividad | | | | | ✓ |
| 3. Actualidad | | | | | ✓ |
| 4. Organización | | | | | ✓ |
| 5. Suficiencia | | | | | ✓ |
| 6. Intencionalidad | | | | | ✓ |
| 7. Consistencia | | | | | ✓ |
| 8. Coherencia | | | | | ✓ |
| 9. Metodología | | | | | ✓ |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

Mgr. :
DNI : 02842722
Especialidad :



ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



"PROPUESTA BASADA EN EL SISTEMA HACCP PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL RESTAURANTE
CEVICHERIA DON'D TORONCHE, AYABACA - 2019"

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | Regular 21 - 40 | | | | Buena 41 - 60 | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | Excelente 81 - 100 | | | | OBSERVACIONES |
|------------------------|--|----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 6 | 11 | 16 | 21 | 26 | 31 | 36 | 41 | 46 | 51 | 56 | 61 | 66 | 71 | 76 | 81 | 86 | 91 | 96 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
| 6.Intencionaldiad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 |
| 7.Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 |
| 8.Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 97 |
| 9.Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 98 |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, // de Octubre de 2019.




ING. GROOVER VALENTÍN VILLANUEVA BUTRÓN
 Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
 C.I.P. 113341
 MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
 DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Mgr.:
 DNI: 02842722
 Teléfono: 961532047
 E-mail: gvvbutron@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Freddy Castillo Palacios con DNI N.º 02842237 Magister Doctor
 en Ciencias Administrativas N.º ANR: A202528 de
 profesión lic. en Ciencias Administr. desempeñándome actualmente como
Docente a T. P. en V. C. V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario para clientes

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

| Cuestionario para clientes | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | MUY BUENO | EXCELENTE |
|----------------------------|------------|-----------|-------|-----------|-----------|
| 1. Claridad | | | | | ✓ |
| 2. Objetividad | | | | | ✓ |
| 3. Actualidad | | | | | ✓ |
| 4. Organización | | | | | ✓ |
| 5. Suficiencia | | | | | ✓ |
| 6. Intencionalidad | | | | | ✓ |
| 7. Consistencia | | | | | ✓ |
| 8. Coherencia | | | | | ✓ |
| 9. Metodología | | | | | ✓ |

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de octubre de dos mil diecinueve.

Mgr. :



Freddy Castillo Palacios
 C.O.C. DE COLEG. N° 843

DNI :

02842237

Especialidad :

Administración / Investigacional.

**"PROPUESTA BASADA EN EL SISTEMA HACCP PARA ORIENTAR LA GESTIÓN DE CALIDAD DEL RESTAURANTE
CEVICHERIA DON'D TORONCHE, AYABACA - 2019"**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

| Indicadores | Criterios | Deficiente 0 - 20 | | | | | Regular 21 - 40 | | | | | Buena 41 - 60 | | | | | Muy Buena 61 - 80 | | | | | Excelente 81 - 100 | | | | | OBSERVACIONES |
|-------------------------------|--|----------------------|---|----|----|----|--------------------|----|----|----|----|------------------|----|----|----|----|----------------------|----|----|----|----|-----------------------|----|----|----|-----|---------------|
| | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 21 | 25 | 30 | 35 | 40 | 41 | 45 | 50 | 55 | 60 | 61 | 65 | 70 | 75 | 80 | 81 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| ASPECTOS DE VALIDACION | | 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 21 | 25 | 30 | 35 | 40 | 41 | 45 | 50 | 55 | 60 | 61 | 65 | 70 | 75 | 80 | 81 | 85 | 90 | 95 | 100 | |
| 1. Claridad | Esta formulado con un lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 2. Objetividad | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 3. Actualidad | Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 4. Organización | Existe una organización lógica entre sus ítems | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 5. Suficiencia | Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |


 W. Castillo Palacios
 DIRECTOR DE COLEG. Nº 843

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----|----|--|
| 6. Intencionalidad | Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | | |
| 7. Consistencia | Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 8. Coherencia | Tiene relación entre las variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |
| 9. Metodología | La estrategia responde a la elaboración de la investigación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 96 | |

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 11 de Octubre de 2019.

Mgr.:

DNI:

Teléfono:

E-mail:

 *Castillo*
 M. Castillo Palacios
 PUNO, UNO DE COLEG. N° 343

02842237

969584029

castillo30@hotmail.com

ANEXO 05: Confiabilidad del instrumento

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  UNIVERSIDAD César Vallejo | FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO | ÁREA DE INVESTIGACIÓN |
|---|--|-----------------------|

I. DATOS INFORMATIVOS

| | | |
|--|---|---|
| 1.1. ESTUDIANTE | : | Ordoñez Atiaja Yoryani Y. |
| 1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN | : | Propuesta basada en el sistema HACCP para orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019 |
| 1.3. ESCUELA PROFESIONAL | : | Administración |
| 1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) | : | Cuestionario sobre Gestión de calidad |
| 1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO | : | KR-20 <i>kuder Richardson</i> () |
| | | Alfa de Cronbach. (X) |
| 1.6. FECHA DE APLICACIÓN | : | 14-10-2019 |
| 1.7. MUESTRA APLICADA | : | 12 |

II. CONFIABILIDAD


| | |
|------------------------------------|--------------|
| ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO: | 0.834 |
|------------------------------------|--------------|


III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, Ítems mejorados, eliminados, etc.)

Ítems iniciales: 12

Ítems finales: 12

Para verificar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna, Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.834 cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento.


 Estudiante: Yoryani Y. Ordoñez Atiaja
 DNI : 45825488


 LEMÁN ABANTO CERNA
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 ZONESPE 508

ANEXO 06: Matriz de instrumentos: INSTRUMENTO A: GUIA DE OBSERVACIÓN

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Indicadores | Técnica / Instrumento | N° de ítems | Ítems |
|----------|----------|-----------|-----------|-------------|--|-------------|--|
| | | | | X1.1 | Evaluación de la identificación del peligro | 3 | 1. Los colaboradores conocen algún tipo de agente físico que generen efectos adversos para la salud 2. Los colaboradores conocen algún tipo de agente químico que genera efectos adversos para la salud 3. Los colaboradores conocen algún tipo de agente biológico que genera efectos adversos para la salud |
| | | | | X1.2 | Efectos adversos en la salud del usuario | 2 | 4. Los colaboradores conocen de políticas de evaluación de efectos adversos para la salud 5. Tiene conocimiento de los patrones de consumo de los comensales |
| | | | | X1.4 | Ocurriencias de presentación y gravedad de efectos adversos | 1 | 6. Existe un registro de ocurrencias de presentación y gravedad de efectos adversos |
| | | | | X2.1 | Procedimientos de verificación de la materia prima para el proceso productivo. | 1 | 7. Conoce si la existencia de algún control activaracterial que verifique la materia prima del proceso de producción del alimento. |
| | | | | X2.2 | Equipamiento para la preparación de los alimentos. | 5 | 8. Cuenta Ud. con el uniforme adecuado para el desempeño laboral 9. Tiene conocimiento de las normas de higiene al momento de almacenar los productos 10. Ud. cumple con las normas de higiene adecuadas (uñas, cortas y sin esmalte, cabello recogido, sin exceso de maquillaje) 11. El personal utiliza constantemente desinfectante para manos 12. Usted recibe capacitaciones sobre el almacenamiento de alimentos |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|---|---|---|--|---|--|---|--|---|---|---|---|---|--|---|---|--|---|
| De qué manera una propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019? | Realizar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche. | La propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019. | X: Variable independiente: Sistema HACCP Análisis de Peligros Puntos críticos de control Sistema de monitoreo | X2.3 | Procedimiento de control de factores biológicos, físicos o químicos de un riesgo | 5 | 13. Tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada por Almacenamiento de alimentos crudos y cocidos | | 14. Tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Almacenamiento de frutas y vegetales | 15. Tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Almacenamiento de carnes, aves y mariscos | 16. Tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Material de limpieza separado de los alimentos | 17. En el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Utensilios diferentes para cada género | 1 | 18. Tiene conocimiento de la existencia de procedimientos de de verificación de pre-requisitos para asegurar que todos los peligros potenciales para la seguridad alimentaria se previenen, eliminan o reducen a un nivel aceptable | 3 | 19. Usted esta capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos | 20. Tiene conocimiento de que restaurant compra materia prima e insumos aplicando procedimientos de seguridad y calidad alimentaria | 21. Tiene conocimiento de que el restaurant tiene establecidos para el cuidado de los equipos de almacenamiento de alimentos | 3 | 22. Tiene conocimiento sobre que el restaurant lleva a cabo un sistema de rotación de productos | 23. Tiene conocimiento que los equipos y utensilios que tienen contacto directo con los alimentos están fabricados con materiales anticorrosivos y que resisten las repetidas operaciones de limpieza y desinfección | 24. Los equipos y utensilios que se utilizan en el restaurant, están diseñados de manera que permitan su fácil y completa higienización con superficies lisas y sin orificios y grietas |
| X3.1 | Procedimientos de elaboración de pre-requisitos establecidos desde el inicio al final de la preparación de platos. | 1 | 18. Tiene conocimiento de la existencia de procedimientos de de verificación de pre-requisitos para asegurar que todos los peligros potenciales para la seguridad alimentaria se previenen, eliminan o reducen a un nivel aceptable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| X3.2 | Implementación de un procedimiento de registro para los controles del HACCP. | 3 | 19. Usted esta capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos | 20. Tiene conocimiento de que restaurant compra materia prima e insumos aplicando procedimientos de seguridad y calidad alimentaria | 21. Tiene conocimiento de que el restaurant tiene establecidos para el cuidado de los equipos de almacenamiento de alimentos | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| X3.3 | Implementación de registros de modificaciones al sistema HACCP. | 3 | 22. Tiene conocimiento sobre que el restaurant lleva a cabo un sistema de rotación de productos | 23. Tiene conocimiento que los equipos y utensilios que tienen contacto directo con los alimentos están fabricados con materiales anticorrosivos y que resisten las repetidas operaciones de limpieza y desinfección | 24. Los equipos y utensilios que se utilizan en el restaurant, están diseñados de manera que permitan su fácil y completa higienización con superficies lisas y sin orificios y grietas | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO B: CUESTIONARIO A CLIENTES

| Problema | Objetivo | Variables | Indicadores | | Técnica / Instrumento | Nº de ítems | Ítems | |
|--|--|---|-------------|---|------------------------|---|---|---|
| ¿De qué manera una propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019? | Realizar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche. | Variable Dependiente Gestión de calidad | Y1.1 | Compromiso por parte de Gerencia. | Encuesta /Cuestionario | 1 | 1. La gerencia se encuentra comprometida en la mejora de la gestión de calidad ofrecida en el restaurante. | |
| | | | Disección | Y1.2 | | Cumplimiento de las acciones que se realizan para orientar la gestión de calidad. | 1 | 2.La gerencia realiza acciones para disminuir atenciones o reclamos de sus comensales. |
| | | | | Y1.3 | | Planificación del proceso de orientación de la gestión de calidad. | 1 | 3.El restaurante debe contar con normas de higiene establecidas para el personal al momento de atender. |
| | | Control | Y2.1 | Evaluación del estado de la comida (Sabor, olor, presentación, higiene y frescura). | | 1 | 4. La comida que ofrece el restaurante tiene sabor y olor agradable. | |
| | | | Y2.2 | Supervisión y monitoreo del mantenimiento de equipos. | | 1 | 5.La presentación, higiene y frescura de los platos es la adecuada. | |
| | | | Y2.3 | Controlar las mermas mediante un listado semanal. | | 1 | 6.El restaurant cuenta con los equipos y manejo óptimos para su atención. | |
| | | Clientes | Y3.1 | Servicios brindados satisfactoriamente | | 1 | 7. El restaurante cumple con los servicios ofrecidos en el tiempo prometido. | |
| | | | Y3.2 | Fiabilidad del servicio prometido | | 3 | 8. Los platos y bebidas son servidos exactamente como fueron ordenados. 9. Recomendaría el restaurante 10. Se proporciona la facturación precisa. | |
| | | | Y3.3 | Reclamos Atendidos satisfactoriamente | | 1 | 11. La disposición para ayudar a los clientes, frente a los problemas o dudas que se presentan, es el adecuado. | |
| | | | | | | 2 | 12. Ante un reclamo por un mal servicio los colaboradores se corrigen rápidamente. | |

Fuente: Propia

INSTRUMENTO C: ENTREVISTA AL DUEÑO

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Indicadores | | Técnica / Instrumento | N° de ítems | Ítems |
|---|--|--|--|-------------|--|-----------------------|-------------|--|
| De qué manera una propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019? | Realizar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche. | La propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019. | X: Variable independiente: Sistema HACCP Análisis de Peligros Puntos críticos de control Sistema de monitoreo | X1.1 | Evaluación de la identificación del peligro | Entrevista a dueño | 2 | ¿Qué opina usted acerca de los procedimientos que aseguran que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad y por qué? |
| | | | | | | | | ¿Qué opina usted acerca de los peligros físicos, químicos y biológicos que pueden contaminar los alimentos que se preparan en el restaurant y por qué? |
| | | | | X1.2 | Efectos adversos en la salud del usuario | | 1 | ¿Qué opina Ud. sobre las enfermedades que se transmiten alimentaria y sus peligros |
| | | | | X1.4 | Ocurrencias de presentación y gravedad de efectos adversos | | 1 | ¿Qué opina usted sobre los procedimientos para detectar las plagas (roedores- insectos) en el restaurant y los peligros de las mismas y por qué? |
| | | | | X2.1 | Procedimientos de verificación de la materia prima para el proceso productivo. | | 1 | Conoce acerca de las normas que aseguran que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad |
| | | | | X3.2 | Implementación de un procedimiento de registro para los controles del HACCP. | | 2 | ¿Qué opina usted de la aplicación del sistema HACCP en el restaurante y por qué? |
| | | ¿Qué opina usted acerca de los factores que limitan la implementación del sistema HACCP en el restaurante y por qué? | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|--|----------------------|------|---|--|---|---|
| | | | | Y1.1 | Compromiso por parte de Gerencia. | | 1 | ¿Qué opina usted sobre las fases para implementar una Gestión de Calidad en el restaurant y por qué? |
| | | | Y:Gestión de calidad | Y1.2 | Cumplimiento de las acciones que se realizan para orientar la gestión de calidad | | 1 | ¿Qué opina usted de las acciones que se deben de considerar para medir la gestion de calidad y por qué? |
| | | | Dirección | Y2.1 | Evaluación del estado de la comida (Sabor, olor, presentación, higiene y frescura). | | 1 | ¿Qué opina usted de la satisfaccion de los clientes y por qué? |
| | | | Control | Y2.3 | Controlar las mermas mediante un listado semanal. | | 1 | ¿De que manera controla usted las mermas y por que? |
| | | | Clientes | Y3.2 | Fiabilidad del servicio prometido | | 1 | ¿Cree que la infraestructurta para lograr una buena gestión de calidad es la adecuada y porque? |
| | | | | Y3.3 | Reclamos Atendidos satisfactoriamente | | 1 | ¿Qué opina usted de que los reclamos o quejas de los comensales debanser registrados y por qué? |


Fuente: Propia

INSTRUMENTO D: ENTREVISTA A LOS COLABORADORES

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Indicadores | | N° de ítems | Ítems |
|---|--|--|--|--|---|---|--|
| De qué manera una propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019? | Realizar una propuesta basada en el sistema HACCP para orientar la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche. | La propuesta basada en el sistema HACCP orientará la gestión de calidad del restaurante Cevichería Don'd Toronche, Ayabaca - 2019. | X: Variable-Independiente: Sistema HACCP Análisis de Peligros Puntos críticos de control Sistema de monitoreo | X1.1 | Evaluación de la identificación del peligro | 1 | Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué. |
| | | | | X2.1 | Procedimientos de verificación de la materia prima para el proceso productivo. | 1 | Qué opina usted de las buenas prácticas en el manejo de alimentos como insumo de preparación de los platos y por qué. |
| | | | | X2.2 | Equipamiento para la preparación de los alimentos. | 2 | Qué opina usted de que los equipos y utensilios de cocina del establecimiento deben estar en buen estado y por qué. |
| | | | | | | | Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué. |
| | | | X2.3 | Procedimiento de control de factores biológicos, físicos o químicos de un riesgo | 1 | Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué. | |
| | | | Y: Gestión de calidad Dirección Control Clientes | Y1.1 | Compromiso por parte de Gerencia. | 2 | ¿Se siente a gusto en su trabajo? |
| | | | | | | | Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué. |
| | | | | Y1.2 | Cumplimiento de las acciones que se realizan para orientar la gestión de calidad | 1 | Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué. |
| | | | | Y2.1 | Evaluación del estado de la comida (Sabor, olor, presentación, higiene y frescura). | 1 | Qué opina de que el sabor de los platos sea el adecuado y por qué. |
| | | | Y2.2 | | | | Supervisión y monitoreo del mantenimiento de equipos. |

Fuente: Propia

ANEXO 07: Guías de entrevista

|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENTREVISTA A GERENTE | |
|---|--|
| GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A GERENTE DEL RESTAURANTE CEVICHERIA DON'D TORONCHE, AYABACA | |
| Aplicado a : | CARGO: |
| Diagnostico para aplicar el Sistema HACCP | |
| 1 | ¿Qué opina usted acerca de los procedimientos que aseguran que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad y por qué? |
| | Resp. |
| 2 | ¿Qué opina usted acerca de los peligros físicos, químicos y biológicos que pueden contaminar los alimentos que se preparan en el restaurant y por qué? |
| | Resp. |
| 3 | ¿Qué opina usted sobre las enfermedades que se transmiten por medio de los alimentos y sus peligros y por qué? |
| | Resp. |
| 4 | ¿Qué opina usted sobre los procedimientos para detectar las plagas (roedores- insectos) en el restaurant y los peligros de las mismas y por qué? |
| | Resp. |
| 5 | ¿Qué opina usted de la aplicación del sistema HACCP en el restaurante y por qué? |
| | Resp. |
| 6 | ¿Qué opina usted acerca de los factores que limitan la implementación del sistema HACCP en el restaurante y por qué? |
| | Resp. |
| Diagnostico para medir la gestión de calidad | |
| 7 | ¿Qué opina usted sobre las fases para implementar una Gestión de Calidad en el restaurant y por qué? |
| | Resp. |
| 8 | ¿Qué acciones considerar usted para medir la gestión de calidad y por qué? |
| | Resp. |
| 9 | ¿Cómo mide usted la satisfacción de los clientes y por qué? |
| | Resp. |
| 10 | ¿De que manera controla usted las mermas y por qué? |
| | Resp. |
| 11 | ¿Cree que la infraestructura para lograr una gestión de calidad es la adecuada y por qué? |
| | Resp. |
| 12 | ¿Qué opina usted de que los reclamos o quejas de los comensales deban ser registrados y por qué? |
| | Resp. |

Fuente: Elaboración propia



Aplicado a :

Cargo:

Diagnostico para el Sistema HACCP

| | |
|---|---|
| 1 | ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué? |
| | Resp. |
| 2 | ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué? |
| | Resp. |
| 3 | ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué? |
| | Resp. |
| 4 | ¿Qué opina usted de las buenas practicas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué? |
| | Resp. |
| 5 | ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué? |
| | Resp. |

Diagnostico para la Gestión de Calidad

| | |
|----|---|
| 6 | ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué? |
| | Resp. |
| 7 | ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué? |
| | Resp. |
| 8 | ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué? |
| | Resp. |
| 9 | ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué? |
| | Resp. |
| 10 | ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué? |
| | Resp. |

Fuente: *Elaboración Propia*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

FICHA DE OBSERVACION APLICADA A COLABORADORES

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente guía de observación, por lo que se le agradece complete toda la ficha de observación el cual tiene un carácter confidencial. Este instrumento está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "Propuesta basada en el Sistema Hacer para orientar la gestión de calidad del Restaurante Cevicheria Don'd Toronche, Ayabaca - 2019". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

| DIMENSIÓN: ANALISIS DE PELIGROS | SI | NO |
|---|----|----|
| 1. Los colaboradores conocen algún tipo de agente físico que generen efectos adversos para la salud | | |
| 2. Los colaboradores conocen algún tipo de agente químico que genera efectos adversos para la salud | | |
| 3. Los colaboradores conocen algún tipo de agente biológico que genera efectos adversos para la salud | | |
| 4. Los colaboradores conocen de políticas de evaluación de efectos adversos para la salud | | |
| 5. Los colaboradores tienen conocimiento de los patrones de consumo de los comensales | | |
| 6. Los colaboradores conocen si existe un registro de ocurrencias de presentación y gravedad de efectos adversos | | |
| DIMENSIÓN: PUNTOS CRITICOS DE CONTROL | SI | NO |
| 7. Los colaboradores conocen de la existencia de algún control antibacterial que verifique la materia prima del proceso de producción del alimento. | | |
| 8. Los colaboradores cuentan con el uniforme adecuado para el desempeño laboral | | |
| 9. El personal tiene conocimiento de las normas de higiene al momento de almacenar los productos | | |
| 10. El personal cumple con las normas de higiene adecuadas (uñas, cortas y sin esmalte, cabello recogido, sin exceso de maquillaje) | | |
| 11. El personal utiliza constantemente desinfectante para manos | | |
| 12. El personal recibe capacitaciones sobre el almacenamiento de alimentos | | |

| | | |
|---|-----------|-----------|
| 13.El personal tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada por Almacenamiento de alimentos crudos y cocidos | | |
| 14. El personal tiene conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada de almacenamiento de frutas y vegetales. | | |
| 15. Los colaboradores tienen conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Almacenamiento de carnes, aves y mariscos. | | |
| 16. Los colaboradores tienen conocimiento que en el restaurante se aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Material de limpieza separado de los alimentos. | | |
| 17. Los colaboradores aplican mecanismos o herramientas para evitar la contaminación cruzada Utensilios diferentes para cada género. | | |
| 18. Los colaboradores tienen conocimiento sobre los desperdicios injustificados de insumos. | | |
| DIMENSIÓN: SISTEMA DE MONITOREO | SI | NO |
| 19.El personal tiene conocimiento de la existencia de procedimientos de verificación de pre - requisitos para asegurar que todos los peligros potenciales para la seguridad alimentaria se previenen, eliminan o reducen a un nivel aceptable | | |
| 20.El personal está capacitado en técnicas de preparación y elaboración de alimentos | | |
| 21. El personal tiene conocimiento que el restaurante compra materia prima e insumos aplicando procedimientos de seguridad y calidad alimentaria. | | |
| 22. Los colaboradores tienen establecidos parámetros para el cuidado de los equipos de almacenamiento de alimentos. | | |
| 23. Los colaboradores conocen si el restaurant lleva a cabo un sistema de rotación de productos | | |
| 24. El personal tiene conocimiento que los equipos y utensilios que tienen contacto directo con los alimentos están fabricados con materiales anticorrosivos y que resistan las repetidas operaciones de limpieza y desinfección | | |
| 25. Los equipos y utensilios que se utilizan en el restaurant, están diseñados de manera que permitan su fácil y completa higienización con superficies lisas y sin orificios y grietas. | | |

ANEXO 09: Informe de aplicación de entrevista

INFORME DE ENTREVISTAS

En la jornada de observación realizada al Gerente del Restaurante Cevichera Don D Toronche, Ayabaca aplicado al Sr. Alexis Ordoñez Atiaja, los días 15 de octubre de 2019, se realizó a hora de Inicio 18:00 hras y culmino 19:00 hras. Cuya finalidad es diagnosticar la aplicación del Sistema HACCP y obtener un diagnóstico para medir la gestión de calidad. Con respecto a esta información se puede rescatar:

Diagnóstico para aplicar el sistema HACCP

Con respecto al procedimiento que aseguran productos y servicios seguros, fiables y de calidad, el entrevistado específico que los procedimientos deben ser controlados y de esta manera el comensal se sienta satisfecho. El dueño se encuentra comprometido con la seguridad de los alimentos, pero no tiene un personal específico que supervise y verifique los procedimientos que asegure la inocuidad de los alimentos.

Con respecto a los peligros físicos, químicos y biológicos que pueden contaminar los alimentos; los alimentos están expuestos a ser contaminados desde su producción, por contaminación cruzada, por mala manipulación, etc. El dueño conoce acerca de estos tipos de contaminación es por ello que él personalmente se encarga de almacenar y clasificar los alimentos.

Con respecto a las enfermedades que se transmiten por medio de alimentos y sus peligros, su origen se inicia por un mal proceso de preparación o porque existe la posibilidad de que los comensales tengan alguna alergia a los productos usados en la preparación.

Con respecto a los procedimientos de detección de plagas y peligros: Su origen es por falta de limpieza en ambientes y recomienda que estos procedimientos deben ser más consecutivos.

Con respecto a la aplicación del sistema HACCP en el restaurante, el entrevistado desconoce la existencia del sistema HACCP, pero lo considera importante para aplicarlo y de esta manera asegurar la salud en sus clientes.

Con respecto a los factores que limitan la implementación del sistema HACCP en el restaurante, sus limitantes actualmente son inversión, tiempo, organización y un especialista que lidere la implementación en el restaurante.

Diagnóstico para medir la gestión de calidad

Con respecto a las fases de implementación de una Gestión de Calidad en el restaurante: El entrevistado recomienda que todos los colaboradores deben comprometerse.

Con respecto a las acciones que permiten medir la gestión de calidad: Considera a los factores de atención rápida, local pulcro, buena organización como las acciones principales.

Con respecto a la medición de la satisfacción de clientes: Primero lo mide por las felicitaciones de un buen plato y segundo por el retorno de los comensales.

Con respecto al control de mermas: Se controla que las mermas sean de menor cantidad ya que generan gastos.

Con respecto a la infraestructura que permita una adecuada gestión de calidad: El entrevistado considera que se debe considerar un espacio o área más grande para productos fríos o calientes.

Con respecto a los reclamos o quejas de los comensales deben ser registrados: Los reclamos deben ser registrados ya que lo considera como ayuda para mejorar y evitar nuevos errores.

En conclusión, el conocimiento del sistema HACCP y Gestión de calidad es fundamental para el éxito empresarial.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

La jornada de observación realizada a los colaboradores del Restaurante Cevicheria Don'd Toronche, Ayabaca, los días 16 de octubre de 2019, se realizó a hora de Inicio 16:00 hras y culmino 17:20 hras. Cuya finalidad es diagnosticar la aplicación del Sistema HACCP y obtener un diagnóstico para medir la gestión de calidad. Con respecto a esta información se puede rescatar:

Diagnóstico para aplicar el sistema HACCP

Con respecto a los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina: Es importante debido a que los alimentos se pueden contaminar por bacterias que se encuentran en las uñas, cabello, etc.

Con respecto a los equipos y utensilios del restaurante: Los entrevistados especificaron que los equipos y utensilios están en buen estado, pero a pesar de ello necesitan implementar equipos más modernos.

Con respecto al lugar donde se desempeña sus labores

Los espacios asignados según los entrevistados lo consideran cómodos y en buen estado para trabajar,

Con respecto a las buenas prácticas en el manejo de alimentos e insumos que se usan en la preparación de los platos:

Los alimentos son elaborados con mucha pulcritud y los insumos deben de estar en buen estado.

Con respecto a la exclusión de los colaboradores que tengan abiertas heridas o presentan alguna enfermedad:

Consideran que se deben de excluir porque pueden transmitir alguna enfermedad.

Diagnóstico para medir la gestión de calidad

Con respecto a la calidad del servicio brindado en el restaurant:

El restaurant se preocupa por brindar un servicio de calidad desde la etapa de preparación hasta la entrega final al comensal

Con respecto a la atención brindada por otras áreas que se encuentran en el restaurante: Actualmente lo consideran como una atención buena, pero con mayor capacitación se puede lograr la excelencia.


Con respecto a cómo se sienten en su trabajo: El 100% de colaboradores está cómodo con su espacio de trabajo y constantemente están aprendiendo debido a que tienen ayudas y soporte entre colaboradores

Con respecto a que los equipos e instalaciones sean atractivas para el cliente: Consideran que se debe de implementar otras instalaciones y sobre todo rustico.

Con respecto al sabor y presentación de los platos que se ofrecen: Consideran que el restaurante actualmente tiene buena acogida, por presentar sus platos en una buena presentación.

En conclusión, el conocimiento acerca de los buenos hábitos de higiene personal, las buenas prácticas en el manejo de alimentos e insumos y calidad del servicio son factores importantes para el éxito y acogida que tiene el restaurante actualmente.

ANEXO 10: Resultado de la aplicación de entrevista

|  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN ENTREVISTA A GERENTE | |
|---|---|
| GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A GERENTE DEL RESTAURANTE CEVICHERIA DON'D TORONCHE, AYABACA | |
| Aplicado a: <i>Alexis Ordóñez Alayo</i> CARGO: <i>Chef. / Preparador</i> Diagnostico para aplicar el Sistema HACCP | |
| 1 | <p>¿Qué opina usted acerca de los procedimientos que aseguran que los productos y servicios sean seguros, fiables y de buena calidad y por qué?</p> <p>Resp. Estos procedimientos debían ser controlados estrictamente para que así los alimentos se mantengan en buena condición y calidad, para que el comensal se sienta satisfecho al comerlos y sobre todo seguros.</p> |
| 2 | <p>¿Qué opina usted acerca de los peligros físicos, químicos y biológicos que pueden contaminar los alimentos que se preparan en el restaurant y por qué?</p> <p>Resp. Los alimentos están expuestos a diferentes tipos de contaminación desde su producción hasta que llega al restaurante en donde los procesamos y son expuestos a otros tipos de contaminación ya sea por utensilios en mal estado, contaminación cruzada por mala manipulación o ya sea por frotamiento.</p> |
| 3 | <p>¿Qué opina usted sobre las enfermedades que se transmiten por medio de los alimentos y sus peligros y por qué?</p> <p>Resp. Estas enfermedades suelen suceder porque los alimentos no están bien almacenados, por mal proceso y preparación. Pero también hay la posibilidad que hay comensales alérgicos a algún tipo de especie o producto y no avisan eso al momento del pedido, es algo que escapa de nuestras manos.</p> |
| 4 | <p>¿Qué opina usted sobre los procedimientos para detectar las plagas (roedores- insectos) en el restaurant y los peligros de las mismas y por qué?</p> <p>Resp. Estos procedimientos deben ser más conscientes ya que estas plagas pueden ocasionar diferentes tipos de enfermedades y contaminación de alimentos. Estas plagas son producto de la falta de limpieza en ambiente del restaurant principalmente de la cocina.</p> |
| 5 | <p>¿Qué opina usted de la aplicación del sistema HACCP en el restaurant y por qué?</p> <p>Resp. Es un sistema que poco se conoce, yo recién me he enterado que existe, pero es muy beneficioso para poder manejar un proceso de asegurar y proteger los alimentos que ofrecemos. Me gustaría aplicarlo para así tener una buena organización del almacenamiento de los productos y asegurar la salud de mis clientes.</p> |
| 6 | <p>¿Qué opina usted acerca de los factores que limitan la implementación del sistema HACCP en el restaurant y por qué?</p> <p>Resp. En realidad es inversión, tiempo, y sobre todo organización lo limitante pero creo que se podría realizar, pero teniendo una persona capacitada acerca del sistema.</p> |

Diagnostico para medir la gestión de calidad

7 ¿Qué opina usted sobre las fases para implementar una Gestión de Calidad en el restaurant y por qué?

Resp. Para implementar una gestión de calidad, primero tiene que haber compromiso por medio de los trabajadores desde mi persona como propietario, hasta cada uno de las personas que me apoyan.
Para que cada plato de comida llegue a la mesa del comensal en óptima calidad y condiciones es de responsabilidad de todos los integrantes de este restaurant.

8 ¿Qué acciones considerar usted para medir la gestión de calidad y por qué?

Resp. Considero la calidad y buenos procedimientos al momento de la elaboración de los platos, el local pulcro y puntual, atención rápida y oportuna, una buena organización con todos los trabajadores para cumplir cada uno con el rol que nos compete.

9 ¿Cómo mide usted la satisfacción de los clientes y por qué?

Resp. Un cliente satisfecho define el plato vacío, también lo mide por las felicitaciones hacia el chef y el retorno de los comensales al restaurant.

10 ¿De que manera controla usted las mermas y por qué?

Resp. Tratamos que las mermas sean en menor cantidad posible ya que el gasto disminuye, hay mermas que se aproximan para hacer fondos para dar intensidad de sabor a ciertas preparaciones.

11 ¿Cree que la infraestructura para lograr una gestión de calidad es la adecuada y por qué?

Resp. No al 100% ya que para el procesamiento de manipulación y conservación de los alimentos debemos tener un área más grande de productos frescos y calientes para mejores condiciones pero no adecuamos a lo que tenemos ya que somos jóvenes en el mercado y eso es mucha inversión.

12 ¿Qué opina usted de que los reclamos o quejas de los comensales deban ser registrados y por qué?

Resp. Si deben ser registradas y tomarse en cuenta ya que esto ayuda a mejorar y evitar cometer el mismo error. Solemos el cliente si sintiera escuchado y nuestro deber es mantener agusto a nuestro comensal.



Aplicado a : *Arizela Madelaine Ordóñez Ortega*
Cargo: *Administradora*

Diagnóstico para el Sistema HACCP

1 ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué?

Resp.

Los hábitos de higiene personal son muy importantes en la cocina ya que los alimentos se pueden contaminar por alguna bacteria en las manos, el cabello u otro.

2 ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué?

Resp.

Los equipos y utensilios están en buen estado ya que llevamos recién 3 años ofreciendo nuestro servicio, si bien es cierto tenemos que actualizar más equipos y diversos utensilios pero lo vamos poco a poco.

3 ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué?

Resp.

El lugar me gusta está en buena ubicación y tenemos buena aseo, me siento cómoda.

4 ¿Qué opina usted de las buenas prácticas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué?

Resp.

Los alimentos son manejados con mucha precaución y los insumos los escogimos con mucho cuidado, no tenemos un procedimiento exacto de cómo almacenar los productos pero lo hacemos según nuestro criterio.

5 ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué?

Resp.

Si ya que trabajan con alimentos es muy delicado y cualquier contacto con los alimentos con alguien que tenga alguna herida o enfermedad contagiosa podría causar ETAS mortales.

| | |
|----|--|
| 6 | ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué? |
| | <p>Resp.</p> <p>Siempre tratamos de brindar un servicio de calidad desde el momento que ingresa el cliente, los platos que se le ofrecen hasta que se van.</p> |
| 7 | ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué? |
| | <p>Resp.</p> <p>Cada área realiza sus actividades y yo me encargo de supervisar que se hagan bien y si se tiene que apoyar para que las cosas salgan bien se hace.</p> |
| 8 | ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué? |
| | <p>Resp.</p> <p>Sí, me gusta lo que hago porque apunto mucho de cada persona que nos apoya.</p> |
| 9 | ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué? |
| | <p>Resp.</p> <p>Al parecer sí, hay varios cambios y mejoras por realizar pero lo hacemos poco a poco.</p> |
| 10 | ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué? |
| | <p>Resp.</p> <p>Vine a los cesas por lo que somos uno de los restaurant de Ayobaca con buena acogida es por el sabor de nuestra comida.</p> |



Aplicado a : *Francis Omar Saldaña*
Cargo: *Cocinero*

Diagnostico para el Sistema HACCP

1 ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué?

Resp. *El higiene personal es muy importante para la preparación de los alimentos, en el caso de nosotros los cocineros tenemos que rasurarnos, cubrir nuestro cabello, cortarnos las uñas, y nuestro uniforme tiene que estar limpio ya que tenemos contacto directo con los alimentos, y esto se presta a la transmisión de enfermedades o mala preparación de los platos (pues en la cocina).*

2 ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué?

Resp. *Están en buen estado, pero se necesita implementar más equipos y utensilios.*

3 ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué?

Resp. *Yo laboro en la cocina el ambiente está en buenas condiciones, pero necesita implementar más cosas.*

4 ¿Qué opina usted de las buenas practicas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué?

Resp. *Las buenas prácticas nos ayudan a tener alimentos saludables, y se deberían hacer por continuamente algo que a veces no hacemos porque no se controla.*

5 ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué?

Resp. *Sí deben de ser excluidos por el bien del colaborador porque vaya a infectar su herida y estar por los clientes, porque puede transmitir algún enfermedad.*

Diagnostico para la Gestión de Calidad

6 ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué?

Resp.

Si ofrecen platos de calidad, hay limpieza, pero creo que se deberían mejorar en algunos puntos mediante capacitaciones ya que el personal de atención conoce poco de algunos platos.

7 ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué?

Resp.

La atención es buena pero podría ser excelente.

8 ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué?

Resp.

Sí me gusta lo que hago, tengo facilidades de tiempo y si deseo innovar en algo me apoyan.

9 ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué?

Resp.

Si son atractivas pero me gustaría que sea más ruidoso.

10 ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué?

Resp.

Son muy ricos y con buena presentación lo por ello que el restaurant a pesar de tener poco tiempo este aperturado tiene buena acogida.



Aplicado a: *Flore Torres Yangua.*
Cargo: *ayudante de cocina*

Diagnostico para el Sistema HACCP

| | |
|---|---|
| 1 | ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué? |
| | Resp. <i>El higiene es muy importante más en un ambiente donde se trabaja con alimentos.</i> |
| 2 | ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué? |
| | Resp. <i>Los utensilios están en buen estado igual los equipos que utilizamos pero de todos maneras debería darselos mantenimiento de manera mensual.</i> |
| 3 | ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué? |
| | Resp. <i>Me siento cómoda ya que me gusta cocinar además estoy aprendiendo mucho.</i> |
| 4 | ¿Qué opina usted de las buenas practicas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué? |
| | Resp. <i>Se utilizan insumos de calidad y en buen estado, sino es así se desperdician.</i> |
| 5 | ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué? |
| | Resp. <i>Por medio de una herida por más pequeña que sea puede nos podriamos contagiar lo por ello que es recordable que se quedara en la cocina alguien así o que se la cubra.</i> |

6 ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué?

Resp.

Todos no preocupamos por brindar un servicio de calidad desde la preparación de la comida hasta la entrega de la misma.

7 ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué?

Resp.

Si es buena hay cosas que necesitamos aprender pero eso se aprende en el trabajo.

8 ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué?

Resp.

Si, además de aprender me gusta el ambiente.

9 ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué?

Resp.

Si, pero se podrían implementar más cosas.

10 ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué?

Resp.

La comida tiene un delicioso sabor y nos preocupamos mucho por la presentación de los platos.



Aplicado a : Yaneta Hacoahuanga Colma
Cargo: atención al cliente

Diagnostico para el Sistema HACCP

| | |
|---|---|
| 1 | ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué? Resp. La higiene es muy importante no solo en la cocina sino en diferentes áreas del restaurante, porque gracias a la higiene se brindará un buen servicio. |
| 2 | ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué? Resp. Están en buen estado y se preocupan por mantenerlos así. |
| 3 | ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué? Resp. Me gusta me siento bien atendiendo. |
| 4 | ¿Qué opina usted de las buenas practicas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué? Resp. Manjar los alimentos de una manera preparada como con higiene es muy importante para que los clientes se sientan satisfechos. |
| 5 | ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué? Resp. Si deben ser excluidos hasta que sus heridas cicatricen, o si tienen alguna enfermedad que no lo impida o no sea peligrosa para preparar alimentos no deben ser excluidos. |

Diagnostico para la Gestión de Calidad

6 ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué?

Resp.

El servicio es bueno, los paseses simple agradan y se van felices, pero cuando hay mucho movimiento falta más personal ya que allí se demora en la atención.

7 ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué?

Resp.

Sí es buena, falta más capacitación en ciertos puntos que no sabemos como normas de higiene.

8 ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué?

Resp.

Sí me gusta este trabajo ya voy a cumplir un año en este puesto es agradable el ambiente.

9 ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué?

Resp.

Sí, pero falta implementar algunas cosas como una caja registradora, más iluminación, mejorar los baños.

10 ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué?

Resp.

El sabor y presentación es agradable es por ello que la gente siempre vuelve.



Aplicado a: *Martina Abad Abad*
Cargo: *atención al cliente*

Diagnostico para el Sistema HACCP

1 ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué?

Resp.

Nuestra presentación personal es importante, es nuestra carta de presentación para los clientes.

2 ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué?

Resp.

Los equipos por el momento están en buen estado y poco a poco el dueño está complementando más equipos.

3 ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué?

Resp.

Me gusta siempre he trabajado en atención.

4 ¿Qué opina usted de las buenas practicas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué?

Resp.

Los insumos son de buena calidad el cocinero es muy minucioso con eso.

5 ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué?

Resp.

No porque pueden usar guantes o cubrir su herida, y si tienen alguna enfermedad dependiendo de qué enfermedad sea.

Diagnostico para la Gestión de Calidad

| | |
|-------|---|
| 6 | ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué? |
| Resp. | La calidad del servicio es buena pero podría ser mejor si nos enseñaran más cosas de las que ya sabemos. |
| 7 | ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué? |
| Resp. | Si° es buena, pero creo que debería haber más compromiso de parte de todos al momento que no hay mucha gente apoyando en esta cosa. |
| 8 | ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué? |
| Resp. | Si° me gusta este ambiente, es un ambiente familiar. |
| 9 | ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué? |
| Resp. | Si° es atractivo pero podría complementarse más. |
| 10 | ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué? |
| Resp. | La comida es muy rica, es la razón principal por lo que la gente regresa. |



Aplicado a: *Silvia Saguma Velosquez*
Cargo: *dishwasher (lava platos)*

Diagnostico para el Sistema HACCP

| | |
|---|---|
| 1 | ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué? |
| | Resp. <i>Son muy importantes porque ayudan a ofrecer platos sanos.</i> |
| 2 | ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué? |
| | Resp. <i>Están en buen estado</i> |
| 3 | ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué? |
| | Resp. <i>Es cómodo y le gusta trabajar aquí.</i> |
| 4 | ¿Qué opina usted de las buenas practicas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué? |
| | Resp. <i>No se de buenas prácticas.</i> |
| 5 | ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué? |
| | Resp. <i>Sí deben ser excluidos, porque puede transmitir alguna enfermedad.</i> |

Diagnóstico para la Gestión de Calidad

6 ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué?

Resp.

Es buena porque la comida es rica y siempre tiene bastante gente.

7 ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué?

Resp.

Si es una atención buena porque la gente le gusta.

8 ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué?

Resp.

Si, tengo facilidades y me gusta este ambiente

9 ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué?

Resp.

Si, la gente me se queja, siempre.

10 ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué?

Resp.

La comida es rica.



Aplicado a: *Yuvixa Saguma Velasquez*
Cargo: *limpiadora de baños y ambiente en general*

Diagnostico para el Sistema HACCP

1 ¿Qué opina usted sobre los buenos hábitos de higiene personal dentro de la cocina y por qué?

Resp. *La higiene es muy importante y se ve todo en la cocina por los alimentos.*

2 ¿Qué opina usted los equipos y utensilios de cocina del establecimiento y por qué?

Resp. *bueno para mí son los necesarios.*

3 ¿Qué opina usted del lugar donde se desempeña sus labores y por qué?

Resp. *El restaurante es muy acogedor me gusta trabajar aquí.*

4 ¿Qué opina usted de las buenas practicas en el manejo de alimentos e insumos que se utilizan para la preparación de los platos y por qué?

Resp. *Los cocineros se encargan ellos mismos de comprar los cosas y son muy detallista cuando compran.*

5 ¿Qué opina usted de que los colaboradores que tengan heridas abiertas o presenten alguna enfermedad deben ser excluidos de procedimientos que requieren contacto directo con la preparación de alimentos y por qué?

Resp. *Sí, porque pueden manchar los platos y afectar más se huida.*

6 ¿Qué opina usted de la calidad del servicio brindada en el restaurant y por qué?

Resp.

- hay bastante gente porque lo atienden bien.

7 ¿Qué opina usted sobre la atención brindada por las otras áreas que se encuentran en el restaurant y por qué?

Resp.

Se atienden bien, a veces hay que apoyar en algunos cosas

8 ¿Se siente a gusto en su trabajo y por qué?

Resp.

Si' me gusta, porque entre todos nos ayudamos.

9 ¿Qué opina usted de que el equipamiento e instalaciones, son atractivas para el cliente y por qué?

Resp.

Si' son atractivos yo tengo que mantenerlos limpios.

10 ¿Qué opina del sabor y presentación de los platos que se ofrecen y por qué?

Resp.

La comida es rica, además siempre se preparan lo que desean.

ANEXO 11: Evidencias fotográficas

Ilustración 1. Cuestionario aplicada a los clientes del Restaurant Don d' Toronche.



Ilustración 2. Cuestionario aplicada a los clientes del Restaurant Don d' Toronche.



Ilustración 3. Cuestionario aplicada a los clientes del Restaurant Don d' Toronche.



Ilustración 4. Cuestionario aplicada a los clientes del Restaurant Don d' Toronche.



Ilustración 5. Entrevista aplicada a la administradora del Restaurant Don d' Toronche.



Ilustración 6. Entrevista aplicada a la diswash(lavaplatos) del Restaurant Don d' Toronche.



Ilustración 7. Entrevista aplicada al gerente del Restaurant Don d' Toronche



Ilustración 8. Entrevista aplicada al cocinero del Restaurant Don d' Toronche.



Ilustración 7. Entrevista aplicada a la mesera del Restaurant Don d' Toronche..



Ilustración 8. Entrevista aplicada a la mesera del Restaurant Don d' Toronche...

