



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

**Aseguramiento de la calidad en la competitividad de
MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima
Metropolitana 2021**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias

Administrativas

AUTOR

Juan Carlos BRAVO ARANIBAR

ASESOR

Dr. Ivan Dazir Berleine VIVANCO AQUINO

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Bravo, J. (2023). *Aseguramiento de la calidad en la competitividad de MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima Metropolitana 2021*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Bravo Aranibar
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10513616
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4104-5910
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43564026
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5010-6397
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Enrique Javier Cornejo Ramírez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08201280
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43564026
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Edwin Augusto Vigo Sánchez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08346435
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Teresa Jesús Ríos Delgado
Tipo de documento	DNI

Número de documento de identidad	07482660
Datos de investigación	
Línea de investigación	No
Grupo de investigación	No
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Provincia: Lima Localidad: Lima Latitud: -12.04318 Longitud: - 77.02824
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2021 - 2023
<i>URL de disciplinas OCDE</i>	5.02.04 - Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 0025-UPG-FCA-2023
PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

En la Ciudad Universitaria, a los veintitrés días del mes de octubre del año dos mil veintitrés, siendo las nueve horas, en el aula 201 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **PRESIDIDO** por el **DR. ENRIQUE JAVIER CORNEJO RAMÍREZ**, e integrado por los miembros: **DR. IVAN DAZIR BERLEINE VIVANCO AQUINO (Asesor)**, **DRA. TERESA JESÚS RÍOS DELGADO (Jurado)**, **DR. EDWIN AUGUSTO VIGO SÁNCHEZ (Jurado)**; el postulante al Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, don **JUAN CARLOS BRAVO ARANIBAR**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **"ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD DE MYPES DEL SECTOR DE PANIFICACIÓN Y PASTELERÍA DE LIMA METROPOLITANA 2021"**, con el propósito de optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:

18 (dieciocho)

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas, a don **JUAN CARLOS BRAVO ARANIBAR**. Se extiende la presente Acta siendo las 09.48 se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


DR. ENRIQUE JAVIER CORNEJO RAMÍREZ
PRESIDENTE


DR. IVAN DAZIR BERLEINE VIVANCO AQUINO
ASESOR


DR. EDWIN AUGUSTO VIGO SÁNCHEZ
JURADO


DRA. TERESA JESÚS RÍOS DELGADO
JURADO



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino** en mi condición de Asesor de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas acreditado con el Dictamen N° **0026-2021-UPG-VDIP-FCA/UNMSM** de la tesis cuyo título es **“Aseguramiento de la calidad en la competitividad de MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima Metropolitana 2021”**, presentado por el magister **Juan Carlos Bravo Aranibar**, para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas.

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de investigación y producción intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **9 %** de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su publicación en el repositorio institucional.

Se remite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Grado Académico de Doctor en Ciencias Administrativas correspondiente.

Ivan Dazir Berleine Vivanco Aquino

DNI: 43564026



Dedicatoria

A Dios, la naturaleza, mamá y papá, gracias por todos sus esfuerzos que me ayudaron a ser quien soy.

A todos mis compañeros de clase que gracias a ellos crearon en mis suficientes motivos para ser profesional.

Agradecimientos

Agradezco de manera especial al Dr. Iván Vivanco, asesor de la tesis, por su guía e interés permanente en este proceso.

Agradezco a todos mis amigos, profesores, panaderos y pasteleros por sus opiniones, y apoyo brindado, de varias maneras, para poder finalizar esta investigación.

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice general.....	iv
Lista de cuadros.....	viii
Lista de figuras.....	ix
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Situación Problemática.....	15
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema general.....	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Justificación Teórica.....	21
1.4. Justificación Practica.....	24
1.5. Objetivos de la investigación.....	26
1.5.1. Objetivo general	26
1.5.2. Objetivos específicos	27
1.6. Hipótesis	27
1.6.1. Hipótesis general.....	27
1.6.2. Hipótesis específicas.....	28
CAPITULO 2: MARCO TEORICO.....	29
2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación	29
2.2. Antecedentes de investigación.....	34
2.2.1. Aseguramiento de la calidad	34
2.2.1.1. Antecedentes nacionales.....	34
2.2.1.2. Antecedentes internacionales.....	38

2.2.2. Competitividad.....	45
2.2.2.1. Antecedentes nacionales.....	45
2.2.2.2. Antecedentes internacionales.....	50
2.3. Bases Teóricas	56
2.3.1. Generalidades	56
2.3.2. Conceptos básicos de calidad.....	59
2.3.2.1. Sistemas de gestión de la calidad	62
2.3.2.2. Control de calidad	65
2.3.2.3. Mejora de calidad	68
2.3.2.4. Calidad total	71
2.3.2.5. Modelo de aseguramiento de calidad.....	73
2.3.2.6. Normas nacionales.....	77
2.3.2.7. Normas internacionales.....	80
2.3.3. Sistema de aseguramiento de la calidad.....	83
2.3.3.1. Principios generales de higiene de alimento (PGH) .	83
2.3.3.2. Sistemas HACCP	89
2.3.3.3. Sistemas ISO 9001:2015.....	99
2.3.4. Sistema de gestión de calidad.....	107
2.3.4.1. Organización de los sistemas de aseguramiento de la calidad	107
2.3.4.2. Normalización.....	112
2.3.4.3. Acreditación.....	115
2.3.4.4. Metrología	117
2.3.5. Competitividad	119
2.3.5.1. Competitividad en el Perú	123
2.3.5.2. Productividad.....	131
2.3.5.3. Tecnología.....	138
2.3.5.4. Innovación	146
2.3.5.5. Satisfacción del cliente	154

2.3.5.6. Salud pública	160
2.3.6. Las micro y pequeñas empresas (MYPES)	168
2.3.6.1. Características	170
2.3.7. Relación entre el aseguramiento de la calidad y la competitividad.....	176
2.3.8. Panadería y pastelería en el Perú.....	179
2.3.9. Marco legal	182
2.4. Glosario.....	186
CAPITULO 3: METODOLOGIA	190
3.1. Tipo y diseño de investigación	190
3.1.1. Tipo de investigación	190
3.1.2. Diseño de investigación	192
3.1.3. Operacionalización de variables y modelo de investigación ..	195
3.1. Población de estudio	199
3.1. Tamaño de muestra	202
3.1. Técnicas de recolección de datos	204
CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION.....	209
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	209
4.1.1. Análisis de fiabilidad.....	206
4.1.1.1. Análisis de fiabilidad de instrumento completo.....	212
4.1.2. Análisis de fiabilidad de las dimensiones	212
4.2. Resultados descriptivos	218
4.2.1. Dimensiones de la variable (X): Aseguramiento de calidad ...	219
4.2.2. Dimensiones de la variable (Y): Competitividad.....	230
4.2.3. Análisis de asociación.....	248
4.3. Pruebas de hipótesis.....	249
4.3.1. Hipótesis general	251
4.3.2. Hipótesis específicas	253
4.4. Presentación de resultados.....	258

CAPITULO 5: IMPACTOS	274
5.1. Propuesta para la solución del problema	274
5.1. Beneficios que tiene la propuesta	278
CONCLUSIONES	281
RECOMENDACIONES	287
LINEAS FUTURAS DE INVESTIGACION	293
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	297
ANEXOS	319
Anexo 1: Matriz de consistencia	320
Anexo 2: Instrumento de investigación	321
Anexo 3: Validación de juicio de expertos	329

Lista de tablas

Tabla 1. Principales autores de calidad.....	62
Tabla 2. Calidad según la norma ISO 9000.....	93
Tabla 3. Nomenclatura relacionada a la tecnología.....	128
Tabla 4. Microorganismos en productos de panaderías y pastelerías.....	143
Tabla 5. Características de las MYPE.....	146
Tabla 6. Empresas formales de MYPES.....	149
Tabla 7. Resumen de variables y dimensiones para instrumento de medición..	174
Tabla 8. Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	179
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad promedio de todos los grupos.....	180
Tabla 10. Análisis de fiabilidad en la dimensión certificación PGH.....	181
Tabla 11. Análisis de fiabilidad en la dimensión certificación Sistema HACCP..	181
Tabla 12. Análisis de fiabilidad en la dimensión Sistema ISO 9001:2015.....	182
Tabla 13. Análisis de fiabilidad en la dimensión productividad.....	182
Tabla 14. Análisis de fiabilidad en la dimensión tecnología.....	183
Tabla 15. Análisis de fiabilidad en la dimensión innovación.....	183
Tabla 16. Análisis de fiabilidad en la dimensión satisfacción del usuario.....	184
Tabla 17. Análisis de fiabilidad en la dimensión salud publica.....	184
Tabla 18. Resumen de fiabilidad de las dimensiones.....	186
Tabla 19. Correlación Rho de Spearman.....	216
Tabla 20. Correlación Aseguramiento de la calidad y Competitividad.....	217

Tabla 21. Correlación certificación PGH y Competitividad.....	219
Tabla 22. Correlación certificación HACCP y Competitividad.....	221
Tabla 23. Correlación certificación ISO y Competitividad.....	223
Tabla 24. Resumen de prueba de Spearman en las hipótesis.....	225

Lista de figuras

Figura 1. Proceso de Aseguramiento de la calidad para la Competitividad de MYPES de panaderías y pastelerías.....	20
Figura 2. Aseguramiento de la calidad según Juran.....	74
Figura 3. Modificatorias e incorporación de artículos al D.S. N°007-98 – SA.....	75
Figura 4. Tipos de normas alimentarias.....	78
Figura 5. Requisitos de certificación de PGH (principios generales de higiene de alimentos)	84
Figura 6. Caracterización general de flujo de proceso de panaderías y pastelerías de un Sistema HACCP.....	91
Figura 7. Certificaciones del aseguramiento de calidad de MYPES.....	98
Figura 8. Pirámide de aseguramiento de calidad en el Perú.....	101
Figura 9. Competitividad del sector de panaderías y pastelerías en base a fuerzas de Porter.....	112
Figura 10. Análisis empresarial estratégico en la competitividad de panaderías y pastelerías.....	114
Figura 11. Ventajas competitivas de las MYPES de panaderías y pastelerías.....	117
Figura 12. La productividad y calidad de MYPES de panaderías y pastelerías.....	120
Figura 13. Proceso de innovación en la empresa.....	134

Figura 14. Acciones para emprender a partir de requisitos del cliente.....	138
Figura 15. Dimensiones de competitividad de las MYPES de panaderías y pastelerías.....	145
Figura 16. Como reducir la informalidad en las MYPES de alimentos.....	148
Figura 17. Identificación de variables.....	163
Figura 18. Modelo de propuesta de investigación.....	166
Figura 19. Garantía de inocuidad de los productos alimenticios.....	188
Figura 20. Acciones de control y supervisión de la autoridad sanitaria.....	188
Figura 21. Análisis para contar con la certificación PGH.....	189
Figura 22. Inversión rentable para obtener certificación PGH.....	189
Figura 23. Productos observados por no tener certificación PGH.....	170
Figura 24. Mejora de calidad por la certificación PGH.....	190
Figura 25. El sistema HACCP mejora el control de proceso de producción.....	191
Figura 26. Productos observados por no implementar el sistema HACCP.....	192
Figura 27. Buena inversión en calidad de los productos por el sistema HACCP.....	192
Figura 28. Personal capacitado para sistema HACCP.....	193
Figura 29. Disminución de reclamos de clientes por el Sistema HACCP.....	193
Figura 30. Mejora de calidad de productos por la certificación ISO 9001:2015.....	194
Figura 31. Inversión rentable por la certificación ISO 9001:2015.....	195
Figura 32. Mejora de liderazgo por el Sistema ISO 9001:2015.....	195

Figura 33. Personal motivado en mejorar la calidad en los productos por el ISO 9001:2015.....	196
Figura 34. Disminución de productos observados por mejor control del ISO 9001:2015.....	196
Figura 35. Mejora de atención por el Sistema ISO 9001:2015.....	197
Figura 36. Proceso de manufactura asegura los requisitos de calidad del producto final.....	198
Figura 37. Personal capacitado para realizar productos con calidad.....	199
Figura 38. Personal comprometido con la eficiencia de la producción.....	199
Figura 39. Certificación PGH incrementa la productividad.....	200
Figura 40. Certificación sistema HACCP incrementa la productividad.....	200
Figura 41. Certificación del sistema ISO 9001:2015 incrementa la productividad.....	201
Figura 42. Política de la empresa es de implementar equipos y maquinarias para la mejora de proceso de producción a gran escala.....	202
Figura 43. Personal capacitado para manipular los equipos y maquinarias de producción.....	202
Figura 44. Tecnología adquirida tiene por objetivo mejorar la calidad del producto.....	203
Figura 45. Tecnología adquirida ha reducido los costos de producción.....	203
Figura 46. Tecnología en equipos y maquinarias para diferenciarse de la competencia.....	204

Figura 47. La empresa tiene como iniciativa invertir en la mejora de productos.....	205
Figura 48. La empresa tiene como iniciativa invertir en la creación de productos.....	205
Figura 49. Personal tiene conocimientos para innovar productos.....	206
Figura 50. Productos nuevos lanzados al mercado es mayor de la competencia.....	206
Figura 51. Innovación de productos con estándares de calidad es reconocida por clientes.....	207
Figura 52. Productos de la empresa en relación con su calidad satisface necesidades y expectativas del cliente.....	208
Figura 53. La empresa trata como elemento clave al cliente.....	208
Figura 54. Reclamo de un producto la empresa tiene procedimientos de soluciones de caso.....	209
Figura 55. Empresa tiene procedimientos de devolución de productos.....	209
Figura 56. Empresa tiene capacidad de fidelizar al cliente mediante un servicio de post venta.....	210
Figura 57. El cliente recomendaría los productos de la empresa.....	210
Figura 58. Política de la empresa, los productos mal procesados afectarían la salud de los clientes.....	212
Figura 59. Factor clave para la empresa es de no tener problemas de salud por el consumo de sus productos.....	212

Figura 60. Condiciones sanitarias en infraestructura para garantizar la salud del cliente.....213

Figura 61. Personal en higiene y salud otorga por garantizar la salud de los clientes.....213

Figura 62. Queja o reclamo del cliente por parte del consumo de productos de la empresa.....214

Resumen

La investigación propone estudiar el aseguramiento de la calidad en ser una estrategia de encaminar a las empresas de industrias alimentarias en obtener certificaciones que permitan la autorización de manufactura de alimentos en las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector de panaderías y pastelerías con el objetivo de tener un mejor futuro, fundado en pilares de competitividad para que la globalización no los afecte en su crecimiento empresarial.

La informalidad de las MYPES de las industrias alimentarias en el Perú describe que están en proceso de multas y sanciones lo cual se puede confirmar en la resolución de procedimientos sancionadores y multas de la dirección general de salud ambiental e inocuidad alimentaria (DIGESA), por ello tienen una alta tasa de mortalidad en el mercado nacional.

En el aseguramiento de la calidad, se identificaron las dimensiones de certificación de los principios generales de higiene de alimentos (PGH), certificación de sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (HACCP), además de la certificación del sistema de gestión de la calidad (ISO 9001:2015). En la competitividad, se identificaron las dimensiones de productividad, tecnología, innovación, satisfacción del cliente y salud pública.

Las MYPES es el resultado de muchos años de trabajo de emprendedores, que gracias a su esfuerzo y disciplina generan empleo, asimismo serán las nuevas fuentes del futuro de empleabilidad. Por último, el trabajo de campo comprobó que el aseguramiento de la calidad tiene relación con la competitividad en el sector de panaderías y pastelerías de Lima en el año 2021.

Palabras claves: aseguramiento de la calidad, competitividad y salud pública.

Abstract

The research proposes to study the quality assurance of being able to walk the food industry companies in obtaining certifications that allow the authorization of food manufacturing in micro and small enterprises (MYPES) of the bakery and pastry sector with the purpose of objective of having a better future, founded on pillars of competitiveness so that the globalization of markets does not affect their business growth.

The informality of the MYPES of the food industries in Peru describes that they are in the process of fines and sanctions, which can be confirmed in the resolution of sanctioning procedures and fines of the General Directorate of Environmental Health and Food Safety (DIGESA), for this reason they have a high mortality rate in the domestic market.

In quality assurance, the dimensions of certification of the general principles of food hygiene (PGH), certification of the hazard analysis system and critical control points (HACCP), in addition to the certification of the food management system, were identified. quality (ISO 9001:2015). In competitiveness, the dimensions of productivity, technology, innovation, customer satisfaction and public health were identified.

The MYPES is the result of many years of work by entrepreneurs, who, thanks to their effort and discipline, generate employment, will be the new sources of the future employability of the Peruvian population. Finally, the field work verified that quality assurance is related to competitiveness in the bakery and pastry sector in Lima in the year 2021.

Keywords: quality assurance, competitiveness and public health.

CAPITULO 1: INTRODUCCION

1.1. Situación Problemática

Toda empresa que se dedica a procesar alimentos en el Perú debe garantizar que sus productos elaborados deben ser productos inocuos y de calidad que satisfagan las exigencias y necesidades de los consumidores. La calidad de productos peruanos en la industria alimentaria debe ser una preocupación constante del sector de alimentos de que nuestros productos sean competitivos cada vez más a nivel nacional e internacional, en este sentido se comprende que los países emergentes deben cada año mejorar su calidad, nuestras autoridades de turno por intermedio del Ministerio de Producción en el año 2015 crearon el Instituto Nacional de la Calidad (INACAL) cuyas funciones es emitir normas técnicas peruanas (NTP) con el objetivo de implantar voluntariamente la calidad en la elaboración de los productos alimenticios en satisfacer los nuevos requerimientos de los consumidores. La competitividad los países se enfoca en mejorar su calidad e innovación como es el caso del país fronterizo como Ecuador que ha iniciado el desarrollo de la calidad de sus productos y servicios a partir del año 2012, que mediante la creación del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y para el caso de acreditar a las empresas se coordina con el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) que en forma conjunta elaboran y promulgan normas técnicas, sistemas de gestión de calidad con el propósito de incrementar la eficiencia y eficacia de sus empresas (Troya, 2015). En atención a la problemática Perú tiene una autoridad

sanitaria DIGESA, que trabajando en forma conjunta con INACAL serán complementos de aportes de conocimientos de inocuidad y calidad, con una responsabilidad compartida de que los conocimientos tácitos sean convertidos a explícitos de acuerdo con el escenario real de trabajo para el sector de alimentos en ser factores claves en la competitividad de las organizaciones empresariales de las MYPES peruanas.

En primer lugar, teniendo en cuenta de las ultimas modificatorias del año 2014 del decreto supremo 007 promulgado el año 1998 que es la matriz de control de vigilancia de alimentos y bebidas industrializados. Indica que las empresas MYPES deben ser certificadas mínimo con la certificación PGH para ingresar a la formalidad de manufacturar alimentos y en consecuencia no tener problemas frente a las autoridades de supervisión como DIGESA o la municipalidad distrital que pertenezca. Lamentablemente las estadísticas dadas por cada año determinan que si las autoridades sanitarias salieran a supervisar de cada diez empresas de industrias alimentarias mínimo clausuraría a ocho con cierres temporales hasta llegar a clausuras definitivas.

En el Perú no tenemos muchas investigaciones en relación con salud pública en niveles de maestría y doctorado. En grados de doctorado la información es prácticamente complicado de encontrar, esto genera un problema de conocimiento en las MYPES de industrias alimentarias por tener referentes de la salud pública y genera no entender los riesgos alimentarios en su mayoría peligros microbiológicos en su proceso de

manufactura lo cual no les proporciona una competitividad frente a las empresas medianas y grandes. La política de una empresa en garantizar la calidad e inocuidad de sus productos lo que determina una seguridad alimentaria para que sea una base vital de crecimiento empresarial (Ardón, 2017). De tal forma, que las empresas del sector de alimentos puedan entender que el mejor camino para poder posicionarse en el mercado nacional es garantizar la línea de producción alimentaria de sus diversos productos que otorgue un reconocimiento por parte del cliente.

En ese sentido, el codex alimentarius estratégicamente indica a sus países integrantes que incrementen su control de calidad en el proceso de manufactura de sus alimentos para ello recomienda incorporar sistemas de seguridad alimentaria como la certificación sistema HACCP para que la salud pública de su nación se garantice, por ello la entidad internacional ha elaborado un compendio de normas alimentarias internacionales que dependerá su implementación de acuerdo con los escenarios de cultura alimentaria de su propia población. La ley de inocuidad de los alimentos recomienda para la competitividad de las empresas buscar gestionar sistemas de prevención alimentaria en beneficio de los consumidores por ello la norma sanitaria HACCP establece pasos y principios con los contenidos bases mínimo que debe tener un plan HACCP con el objetivo de mejorar el control de producción de los alimentos (Resolución ministerial 449 de 2006 [Ministerio de Salud], 2006). Por consiguiente, un país para poder intercambiar alimentos con otras naciones le es importante gestionar la certificación sistema HACCP para que la cadena alimentaria tenga un mejor control en los puntos críticos donde se asegure la producción alimentaria y

fomentar la competitividad primero nacional para luego internacionalizarse.

Los escenarios de sistemas de gestión de calidad en otros países se van incrementando por el uso de normas ISO que constantemente incrementan la calidad de sus productos y servicios así pues la tendencia mundial exige a nuestras MYPES puedan evaluar como una decisión estratégica en certificarse en el sistema ISO 9001:2015 de tal forma les otorgue un sistema de calidad de competitividad a nivel mundial. Las organizaciones empresariales más aun las MYPES deben gestionar incorporar en sus procesos y servicios el uso de los principios del sistema ISO 9001:2015 para alinear estandarizando progresivamente sus líneas de manufactura y certificar en su mejor potencial de etapa de proceso un sistema de gestión de la calidad que le proporcione una competitividad inicial para luego buscar una mejor posición en el mercado (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], s.f.). En otros términos, la competitividad de las empresas medianas y grandes se debe a la aplicación de sus sistemas de gestión de la calidad lo cual debe ser un ejemplo por interpretar de qué forma una MYPE pueda incluir en sus procesos una certificación sistema ISO 9001:2015 para impulsar su calidad de productos y servicios en búsqueda de nuevos mercados nacionales e internacionales.

En el Perú la informalidad se ha incrementado desde el año 2017 con cifras de 82.6 % a 86.0 % al año 2020 de acuerdo con las últimas estadísticas (Ministerio de producción [PRODUCE], s.f.). Lima concentra la mayor cantidad de MYPES de panaderías y pastelerías que no tienen

las certificaciones correspondientes de manufactura de alimentos. Por ello, la tesis de aseguramiento de calidad será una alternativa de guía a ser utilizada por autoridades de turno para apoyar en la mejora de las organizaciones empresariales, cuyo principal objetivo de la investigación es garantizar la calidad de productos de las empresas que influyan en la competitividad dentro de nuestro mercado nacional y reorientarlas en definir estrategias claves para su internacionalización por el crecimiento empresarial de las MYPES peruanas pertenecientes a este sector.

Las panaderías y pastelerías previamente tienen que estar sensibilizadas en que los alimentos producidos deben ser inocuos de no causar ningún daño a los consumidores. Un alimento por más que sea económico debe garantizar su inocuidad debido a que esto no es negociable y por tanto no debe hacer daño a ninguna persona por el consumo de cualquier producto alimenticio debido a que si afectamos la salud pública de los consumidores exponemos el riesgo de continuidad de la empresa en el servicio o producción alimentaria, debido a que el objetivo primario de las industrias alimentarias es preservar la vida del cliente y partir de ello mejorar la calidad en satisfacer sus nuevos requerimientos (Fernández y Sialer, 2016). En tal sentido, no cumplir con la inocuidad de los alimentos crean problemas de salud pública que originan infecciones o intoxicaciones alimentarias que hacen que muchas MYPES estén en proceso de multas y clausuras estas empresas son descritas en una lista amplia de empresas sancionadas en su mayoría son MYPES que están registrados en la página web de DIGESA.

En tal sentido, la tesis de investigación toma como referencia el sector de panaderías y pastelerías, debido a la alta concentración de estas empresas en Lima Metropolitana que influye en la economía del Perú. Asimismo, la tesis tiene un alcance para todos los sectores de industrias alimentarias a nivel local y regional ya que estas MYPES peruanas están obligadas a manufacturar los alimentos con el cumplimiento de las normas alimentarias que son específicas de acuerdo con qué tipo de alimento se manufacture, por ello como base mínima se necesita la certificación en PGH. En el caso que procesara alimentos de alto riesgo (AAR) la norma indica que debe ser certificada en sistema HACCP.

Toda organización empresarial está sujeta a mejorar continuamente en el objetivo de crecer como organización para ello debe evaluar estratégicamente obtener la certificación ISO 9001:2015 que es una decisión voluntaria empresarial en las empresas de industrias de alimentos, con ello promovemos los lineamientos en base a principios de calidad para internacionalizar a las MYPES, de allí fundamenta la importancia de la investigación del aseguramiento de la calidad en la competitividad de este tamaño de organizaciones con el objetivo de forjar una nación competitiva.

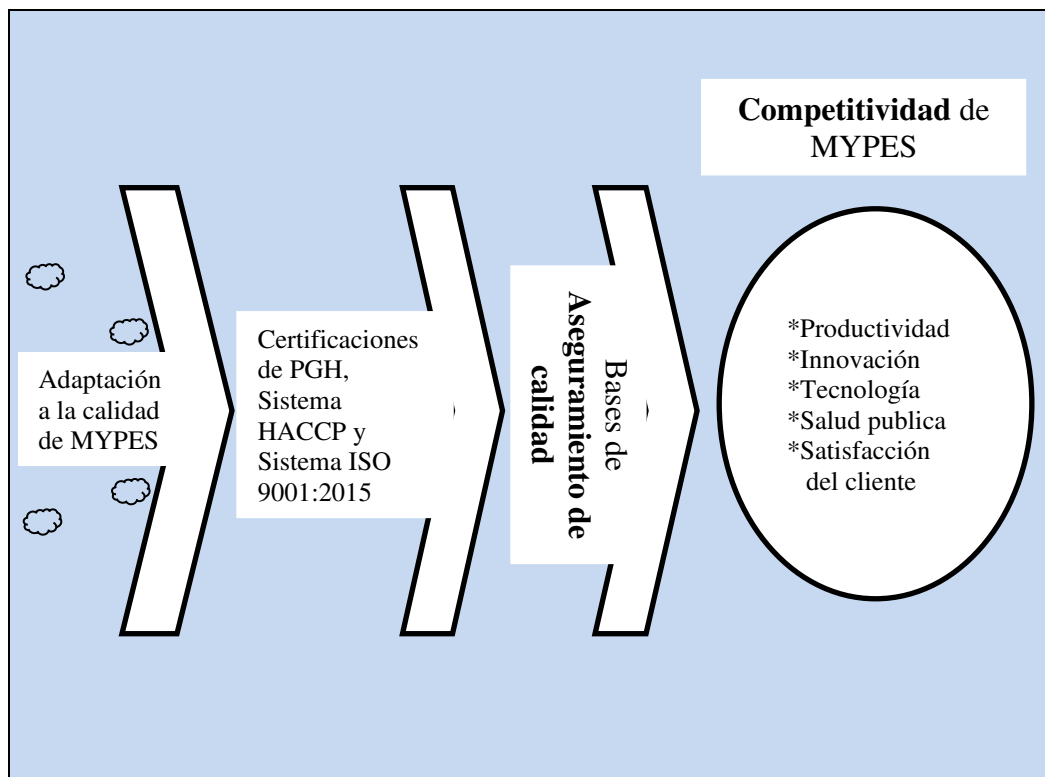
En otras palabras, las certificaciones en las MYPES en estos nuevos escenarios luego de la pandemia del COVID-19, se hacen sumamente importantes para poder ser competitivos primero en el mercado nacional ya que tienen actualmente una competencia directa con los distintos marcas de supermercados que dentro de sus procesos manufacturan líneas de panadería y pastelería que ofrecen calidades de producto

alimenticio que son retribuidas por los clientes peruanos por el incremento de adquisición en sus tiendas que ofrecen diferentes. Luego, las MYPES una vez incorporados estándares de calidad y con las técnicas afianzadas de buenas prácticas de producir alimentos en beneficio de cuidar el valor nutricional del producto alimenticio en las diferentes etapas de sus procesos podrán tener la alternativa de evaluar estrategias de internacionalizarse en mercados del extranjero.

Por consiguiente, los profesionales emergentes están buscando cual es el camino a seguir de las MYPES en el objetivo de hacer crecer este tamaño de empresas ya que son y serán sus próximos campos de trabajo pero se hace necesario estructurar lineamientos que se amolden a este tipo de negocios en crear una concordancia de la exigencia en cumplimiento del marco regulatorio nacional que no genere interpretaciones que por el tipo de organización no les permita llegar a obtener la formalización sino al contrario podría dar a realizar decisiones de no querer formalizarse en relación a obtener las distintas certificaciones por no ser importantes para asegurar su calidad y con ello contribuir al incremento de la informalidad que disminuye el nivel de competitividad del sector de industrias alimentarias (Bravo,2023). Así pues, el camino de las MYPES en el Perú en garantizar la calidad es de largo aliento, pero definitivamente es nuestra opción estratégica eje para poder ser competitivos en un mercado global que cada vez se vuelve más exigente por los nuevos requisitos de los consumidores que se han convertido en exigencias de cumplir especificaciones técnicas con mayor calidad. Ver figura 1.

Figura 1

Proceso de aseguramiento de la calidad para la competitividad de MYPES de panaderías y pastelerías.



Nota. La figura muestra las bases de aseguramiento calidad en la búsqueda de la competitividad. Fuente: Elaboración propia.

1.2. Formulación del Problema

La tesis ha identificado un factor importante para las MYPES en describir el proceso de implementación de las bases de aseguramiento de la calidad para garantizar la competitividad que tenga un impacto de modo

significativo en su crecimiento continuo como empresas posicionadas en el sector de alimentos.

De acuerdo con el planteamiento de la tesis se definen los siguientes problemas:

1.2.1. Problema General

¿En qué medida el aseguramiento de la calidad se relaciona con la competitividad de las MYPES del sector de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021?

1.2.2. Problema Específicos

- a) ¿De qué manera la **certificación de principios generales de higiene de alimentos** (PGH) se relaciona con la **competitividad** de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021?

- b) ¿De qué manera la **certificación de sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control** (sistema HACCP) se relaciona con la **competitividad** de las MYPES del sector de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021?

- c) ¿De qué manera la **certificación de sistema de gestión de la calidad** (sistema ISO 9001:2015) se relaciona con la **competitividad** de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021?

1.3. Justificación teórica

Los principios que sustentan la política de las bases iniciales de inocuidad y calidad en las industrias alimentarias buscan fomentar el aseguramiento de la calidad y el desarrollo competitivo responsable de las MYPES en el mercado limeño. Tener definido objetivos estratégicos que tengan un impacto de modo significativo que sirva de apoyo a las decisiones del poder ejecutivo, poder legislativo, gobierno regional, municipalidades y demás instituciones en materia de calidad y salud pública (Rosas, 2018). Así, la tesis doctoral tendrá un aporte en la estructura de brindar principios de calidad en colaboración con las autoridades de turno en transferir conocimientos en la búsqueda de hacer comprender a las autoridades competentes en relación con tomar decisiones de nivel gerencial en beneficio de “políticas públicas” que sean estrategias para implantar el inicio de la formalización de las MYPES del sector de panaderías y pastelerías.

Las MYPES para manufacturar alimentos tienen que cumplir con las normas alimentarias para producir alimentos con la garantía de ser inocuos y promuevan la calidad de estas empresas en beneficio de los consumidores, en este caso la MYPE evaluará si califica o no como un alimento de alto riesgo lo que manufactura de acuerdo con las últimas

modificatorias del Decreto Supremo 004 de 2014 promulgado por el MINSA. el cual modifica el Decreto Supremo 007 de 1998 S.A. de control y vigilancia de alimentos en los artículos 58-B, 58-C, 58-D y 58 -E, que define que tipo de certificación debe tener la MYPE. Para no exponer a sanciones o clausuras por periodos de días o meses, la mejor estrategia empresarial es capacitar a los nuevos emprendedores que desean trabajar en las industrias alimentarias de sensibilizar al igual que a su personal mediante capacitaciones prácticas del uso de las normas alimentarias en la manufactura de alimentos y tener en cuenta las ultimas modificatorias con el objetivo de que la empresa decida ser formal mediante las certificaciones alimentarias (Belzusarri et al., 2018). En la medida que las normas alimentarias sean interpretadas con un enfoque explicito, podrá promover el aseguramiento de calidad con la implementación y ejecución de la certificación PGH, certificación sistema HACCP y de forma voluntaria la certificación ISO 9001:2015 con la finalidad de brindar productos con calidad y así incrementar la competitividad de las MYPES.

El escenario actual que se muestra en la página web de DIGESA describe alta cantidad de MYPES sancionados por multas, cierres temporales y clausuras definitivas de establecimientos de producción lo que delimita el nivel de crecimiento como empresa del emprendedor en marcar un inicio y progreso de competitividad en el mercado. La propuesta de investigación será una guía que tenga la base de los resultados y evaluación de los análisis de los datos obtenidos los cuales generen objetivos estratégicos de difundir y establecer líneas futuras de investigación en beneficio de las MYPES como fuente de trabajo para las

nuevas generaciones de emprendedores y profesionales de las industrias alimentarias.

1.4. Justificación practica

La exigencia de los consumidores peruanos con respecto a los productos que adquieran se va acrecentando progresivamente, dirigiendo su preferencia hacia aquel producto que le ofrezca más atributos de calidad. En Lima Metropolitana el crecimiento de los Supermercados es cada vez mayor, estas empresas tienen dentro de sus instalaciones panaderías y pastelerías con certificaciones desde PGH, Sistema HACCP e inclusive ISO 9001: 2015, estas certificaciones les brinda que cada año tengan mayor participación en el mercado limeño. De acuerdo al señor Pio Pantoja representante de la Asociación Peruana de Empresarios de la Panadería y Pastelería (ASPAN), que las ventas en este rubro está en aumento, pero se debe tener en cuenta en esta participación de mercado a los supermercados debido a que se ha posicionado en todos los distritos de Lima, a ello se suma la calidad de sus productos que marca una diferencia con un gran porcentaje de los aproximadamente 10,000 panaderías pastelerías ubicados en la capital que representan el 43 % de todas las empresas peruanas de este rubro, ya que por cada apertura de negocio de la transnacional un promedio de 20 a 30 MYPES no pueden competir con este tamaño de negocio, en razón que estas organizaciones implementan alianzas estratégicas para adaptarse rápidamente a los nuevos requerimientos de los consumidores por tener principios en políticas de innovación y estandarización de la calidad

(PQS, 2020). En este sentido, la relevancia de mejorar la calidad en las MYPE de panadería y pastelería se debe a que, con el objetivo de transmisión de conocimientos de aseguramiento de la calidad, las organizaciones empresariales del rubro verán mejoras en su eficiencia y eficacia de producción (productividad) con la adquisición de equipos y maquinarias, para una mejor satisfacción de sus clientes, así como no causar problemas de salud pública a sus consumidores y de esta manera nuevamente y progresivamente tener mayor participación en el mercado limeño.

La informalidad en las MYPES es un problema de calidad y competitividad, ya que manufacturan sus productos sin permisos de la autoridad sanitaria de DIGESA, pero parte de este problema podrá ser solucionado por el apoyo de esta tesis doctoral que inicie la apertura de una nueva Filosofía en quebrar los cimientos del paradigma de que la calidad no es una buena inversión. La juventud ha entendido que la innovación es una ventaja competitiva que se ve reflejado en la demanda de los productos de panificación y pastelería que se adquieren en los supermercados por lo cual los nuevos profesionales y emprendedores que desean hacer cambios y mejoras, además de tener el beneficio del incremento de mercado por el crecimiento de la población, se les acondiciona poder aprender técnicas en centros de enseñanza que brinda variedad de especialidades como el caso de institutos nacionales y privados que tienen una gama de ofertas para ser un profesional del sector de panaderías y pastelerías (Vilas, 2018). De este modo, con el fin de garantizar la calidad de los productos de la panificación y pastelería, se promueve el aseguramiento de la calidad, que contendrá

procedimientos en gestionar bases iniciales con el propósito de que las MYPES tenga un sustento fundamental en el principio de calidad como mejor alternativa de competitividad de perdurar en el tiempo.

Las certificaciones de PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 que se otorguen a las MYPES serán una estrategia de mucho esfuerzo en coordinación de las dos partes interesadas privadas y del estado como organismos de control en generar una cultura de calidad. El alcance para este tamaño de empresas será algo vital en saber elegir en que área de toda su cadena se podría implantar bases de gestión de calidad que sea propicio para la realidad de la empresa que con ello tenga suficiente motivo para empezar a proyectar la eficiencia y eficacia de su implantación en generar mejores rentabilidades para el negocio (Rivero, 2019). Razón por lo cual, la investigación realizara un análisis e identificara los objetivos estratégicos básicos para que las MYPE de un modo significativo progresivo se formalicen mediante la obtención de certificaciones en los próximos años, lo cual garantice la calidad de los productos alimenticios en promover la competitividad a nivel nacional e internacional.

Las MYPES tienen una necesidad urgente de poder encontrar un horizonte de como poder formalizarse para que con estas certificaciones tengan mayores oportunidades de inversión y de esta manera afianzarse en el mercado con mayor competitividad que los posicione en un nivel participación alto de mercado interno.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Evaluar si el aseguramiento de la calidad se relaciona con la competitividad de las MYPES del sector de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar si la certificación de PGH se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.
- Determinar si la certificación de sistema HACCP se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.
- Determinar si la certificación sistema ISO 9001: 2015 se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Si existe relación significativa entre el aseguramiento de la calidad y la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.

1.6.2. Hipótesis Específicas

- La certificación PGH se relaciona significativamente con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.
- La certificación sistema HACCP se relaciona significativamente con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.
- La certificación sistema ISO 9001:2015 se relaciona significativamente con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.

CAPITULO 2: MARCO TEORICO

2.1. Marco filosófico o epistemológico de la investigación

Desde que el hombre de las cavernas empezó a buscar su alimento para poder cubrir sus necesidades alimenticias, elaborar instrumentos de defensa para la protección de su integridad personal y familiar, asimismo utilizar las pieles de los animales en poder mantenerse caliente frente a los climas de frío por los escenarios donde le tocó vivir, por instinto de mantener su población hizo de la calidad parte de su matriz de supervivencia.

El hombre a través de todas las etapas de vida desde la era de cavernas hasta la era media siempre ha intentado innovar en su protección de su integridad creando nuevas armas, en el caso de su alimentación encontró que una de las mejores alternativas de preservar su especie era desarrollar la agricultura donde puede controlar las producciones y el reparto con el objetivo de tener alimentos en los periodos donde la naturaleza no brindará los alimentos para sus poblaciones (Aldana et al., 2011). A partir de la Edad media los productos reúnen condiciones de mejoramiento continuo de productos que se hacen de acuerdo con un proceso que reúne parámetros de diseño, desarrollo y control de producto que satisficieron las necesidades de los clientes de esa época.

Las crisis de los países después de la posguerra dieron el nacimiento de filosofías mediante autores notables como el caso de W. E. Deming y J.M. Juran con el objetivo de rescatar a países mediante consultorías y la elaboración de libros basados en calidad en el periodo del siglo XX. En los años cincuenta Juran publica un plan para que la calidad sea supervisada. En otro escenario Deming luego de haber implementado el uso de las estadísticas en el control de calidad y con esa experiencia decide viajar al país de Japón para desarrollar lo que hoy en día son aplicados en sistema de gestión de calidad (Carro y González, 2012). Así pues, es un factor importante que las organizaciones empresariales tengan en cuenta principios de estos consultores Deming y Juran que a partir de los años cincuenta y sesenta implementan el control de calidad en la fabricación de productos con el objetivo de la mejora de la calidad.

Dentro de los instrumentos de gestión se consideró a la calidad como parte del sistema y no tomado en cuenta para la integración de un sistema de administración. La calidad se ha convertido a través del tiempo en el instrumento para que las empresas puedan permanecer en el tiempo debido a las crisis desde el año 76 al 94 que han demostrado que han sido una decisión empresarial estratégica que se posiciona en los años noventa para soportar los largos periodos de años que han visto la quiebra de muchas empresas (Álvarez y Rebosa, 2004). De este modo, se inicia la implementación de los sistemas integrados a partir de la aplicación de calidad de acuerdo con las normas ISO 9000:2000 en la administración de las empresas en la búsqueda de una mejora continua.

La aplicación del conocimiento tácito para la mejora continua de la organización empresa se hacen complicado por no ser fáciles, ni coherentes con los principios base de las empresas que incluye el porqué de la razón desde un enfoque filosófico para el bienestar del personal de la organización. Sin embargo, es precisamente en el interior de la propia empresa donde en primer lugar debemos aplicar estos principios esta filosofía en conocimientos explícitos (Pola. 2009). Así, se confirma cimientos sólidos como estrategia de iniciar el emprendimiento de un sistema de mejora continua de calidad que garantice su crecimiento con el tiempo.

La calidad tiene muchos conceptos, pero todos apuntan a una sola definición de mejora continua en satisfacer al cliente. Si consultamos a la Real Academia Española menciona que la calidad es una cualidad que determina a un objeto que antes de ser adquirido puede ser evaluado por el cliente desde muchos puntos de vista desde el disgusto hasta la satisfacción (Aldana, 2011). En este sentido, los escenarios de calidad se acondicionan de acuerdo con los años, cambian constantemente debido a la necesidad de satisfacción del cliente en el consumo de un producto o servicio.

El autor menciona a González (2006) quien describe la diferencia entre la productividad que se define como un indicador de producción y la competitividad otorga a la organización empresarial ser competitivo en el mercado de acuerdo con la producción continua de eficacia y eficiencia. Romo y Andel (2005) citados también por el autor indica que la competitividad son los factores de eficiencia y eficacia para posicionarse

con sus productos o servicios en el mercado respaldado por el diccionario de economía de Oxford. En este sentido, los países tienen que diferenciar su ventaja competitiva en relación a su ventaja comparativa que una de las economías en el mercado tenga la alternativa de manufacturar productos o brindar servicios como precios más económicos en relación al otro país.

Es importante conocer que una ventaja comparativa se puede interpretar como costos menores por el precio de la materia prima, contrario a una ventaja competitiva, por el cual se hace necesario interpretar al diccionario Oxford que desde el punto de vista económico las empresas compiten en el mercado en función a sus ventajas competitivas de productos o servicios. Una nación se vuelve competitiva si se capacita a su personal en técnicas de herramientas de gestión lo cual los prepare para adquirir tecnología en tener una mayor eficacia y eficiencia en los procesos de sus productos esto es destacado en el año 2000 por los autores Kaugman y Obstfeld, asimismo menciona que en el caso de una ventaja comparativa de un país es de tener la oportunidad en sus producciones de contar con insumos, materiales y otros que sean adquiridos con precios menores a nivel internacional (Pecina, 2012). De este modo, para que una nación sea competitiva debe evaluar sus ventajas comparativas de que productos nacionales otorguen mayores rentabilidades y posteriormente encontrar procedimientos de tecnología y herramientas de gestión que determine procesos que fortalezcan sus ventajas competitivas en la manufactura de productos industrializados innovadores que otorgaran la competitividad a nuestra nación.

Un país para ser desarrollado solo puede existir mediante sus empresas cuando alcancen competitividad de modo significativo. La empresa para poder trabajar en el tiempo debe competir constantemente para no ser superado ya que es la mejor decisión empresarial para permanecer en el mercado y cumplir sus metas (Publishing, 2007). Es así como, es un factor importante para el desarrollo de sus productos y servicios la implantación de competitividad de una nación.

El esfuerzo diario de los empresarios de mantener y hacer crecer las MYPES del sector de panaderías pastelerías necesita orientaciones constantes de buenas prácticas con el objetivo de que las bases del aseguramiento de la calidad les otorgue una seguridad alimentaria que brinden la oportunidad de encontrar nuevos mercados, para que genere en este sector nuevos enfoques de competitividad con el objetivo de generar un bienestar al empresario en su calidad de vida ya que el esfuerzo es a diario y constante para que las MYPES no quiebren. Todo ello direcciona a dejar a las nuevas generaciones de empresarios que serán en mayoría sus hijos una perspectiva de negocios con una amplitud de nuevos horizontes de que el negocio a recibir no absorba su vida personal y familiar.

Ante todo, lo descrito, la pregunta a resolver sería: ¿Las MYPES de las panaderías y pastelerías que estrategia nacional debería incorporar en iniciar el establecimiento de las bases del aseguramiento de calidad de las certificaciones PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 con el objetivo de ser competitivas y asimismo como orientarlas en asumir la responsabilidad de manufacturar productos con calidad en beneficio del consumidor?

2.2. Antecedentes de Investigación

2.2.1. Aseguramiento de la calidad

2.2.1.1. Antecedentes nacionales

a. La calidad y su influencia en la competitividad en las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de Manta-Ecuador.

Datos bibliográficos

Autor: Fausto Freddy Soledispa Lucas

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

País y año: Perú, 2018

Objetivo General

Las empresas conserveras en el país del Ecuador es una industria que aporte un producto bruto interno importante por ello se necesita. Evaluar si existe correlación significativa entre la calidad y la competitividad de las industrias conserveras del pescado atún en el Manta Ecuador (Sodelispa, 2018). En este sentido, es clave comprender la correlación de la calidad con la competitividad de este sector de industrias alimentarias.

Metodología de la investigación

La investigación será con un planteamiento de observar y describir los factores de calidad y competitividad de la industria conservera. El diseño metodológico se enfocará en orientar a las empresas de este sector el apoyo de la ciencia en su desarrollo de su cultura de calidad para gestionar bases de sistemas de calidad (Sodelispa,2018), Así, con el aporte de esta tesis doctoral se brindará un mayor alcance de establecer fortalezas y debilidades de las organizaciones que pertenecen a este grupo.

Conclusiones

- La estadística demuestra aspectos claves en tener cuenta porque se ha demostrado en el estudio correlación. De acuerdo con el nivel de significancia indica que existe una correlación en la calidad y la competitividad de las industrias conserveras del recurso pesquero lo cual brinda un camino para que las empresas de este sector tengan el horizonte de perdurar y crecer en su mercado (Sodelispa, 2018). De este modo, se confirma que la calidad si influye en la competitividad de las empresas de las industrias conserveras del atún.

La calidad en referencia a las MYPE del Perú en el sector de alimentos se considera como requisito principal para poder ser competitivos en el mercado nacional y posteriormente

proyectarse al mercado internacional, por lo cual la calidad es pilar y mejor estrategia de nuestras empresas para perdurar en el tiempo.

b. Diseño de un sistema de gestión de calidad en la dirección de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica.

Datos Bibliográficos

Autor: Rafael Wilfredo Rojas Bujaico

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad Nacional del Centro del Perú

País: Perú

Año: 2016

Objetivo General

Las universidades para poder cumplir con la satisfacción de los de los alumnos necesitan acreditarse en calidad. Por ello, la investigación se encargará en demostrar si hay correlación significativa del diseño de sistema de gestión de calidad en la Universidad Nacional de Huancavelica en el área de investigación (Rojas, 2016). Así, se podrá establecer una guía para poder establecer un sistema de calidad acorde a una casa de estudios superiores.

Metodología de la Investigación

El diseño será de acuerdo con el escenario de la Universidad de satisfacción de los alumnos en su eficiencia por el cual busca a través de un sistema cumplir con las necesidades insatisfechas. Las preguntas serán hechas en coordinación con el área de investigación de la institución con el objetivo de poder definir las variables y dimensiones para que funcione el sistema de gestión de calidad (Rojas, 2016). En razón, se entienda que el modelo será una elaboración con los principios que indique el manual de la gestión de la calidad.

Conclusiones

La razón de una institución es crear nuevos profesionales para brindar sus conocimientos a sus respectivas áreas de trabajo. El diseño del sistema de calidad demostró que si las áreas de la dirección de investigación son coordinadas y complementadas con estándares de calidad brinda mayor sustentación de investigaciones que empodera a la Universidad (Rojas, 2016). Por ello, el uso de normas de gestión evalúa en mejorar la eficiencia de los procesos de tiempo en presentar las investigaciones para su publicación.

Ahora bien, los aportes de la tesis doctoral de nuestro trabajo es hacer comprender a nuestras MYPES cuál es su nivel de Eficacia o Eficiencia respecto a poder incrementar la productividad bajo una política de calidad. Internamente las panaderías pastelerías deben tener funciones adecuadas para cumplir con los estándares de calidad en los procesos en la búsqueda de la competitividad de satisfacer con los requerimientos de calidad del producto adquirido por el cliente. Para ello se hace necesario establecer un sistema de gestión que controle los procesos de las empresas en utilizar indicadores para evaluar el desenvolvimiento de las áreas que conforman la organización empresarial con el objetivo de estandarizar los procesos de la línea de producción en los periodos de trabajo.

2.2.1.2. Antecedentes internacionales

a. Relación entre el enfoque de Gestión de la Calidad y el desempeño Organizativo. Una aproximación desde la perspectiva basada en los recursos.

Datos bibliográficos

Autor: Sonia Cruz Ros

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad de Valencia

País y año: España, 2001

Objetivo General

La investigación tiene como objetivo básico encontrar diferencias en la gestión de calidad. Por ello la investigación debe determinar si existe una relación significativa de demostrar características claves no similares del Aseguramiento de la calidad con relación a la Gestión de la Calidad Total (Cruz, 2001). En tal sentido, se tendrá en cuenta los requisitos y pasos para ser implementados en la gestión estratégica de la empresa.

Metodología de la investigación

El diseño de la investigación será de acuerdo con que las empresas cumplan los requisitos de estudio que plantea la investigación para ser partícipes de las encuestas. Luego de esto se aplicará el instrumento de medición con la inclusión de las variables y dimensiones del nivel de conocimiento en calidad y el cual pasará por un previo de análisis de confiabilidad de datos y posteriormente las correlaciones respectivas (Cruz, 2001). Así, los datos son agrupados y mediante un programa de fiabilidad y correlación medir el grado de significancia. La confiabilidad se puede determinar por medio del programa alfa de Cronbach que define la viabilidad de los datos agrupados para posteriormente hacer una correlación entre las variables independientes como el caso de usar la correlación de Rho de Spearman.

Conclusiones

Los modelos de calidad dependen del nivel de conocimiento de las empresas para que pueda funcionar. Así, lo primero que se debe establecer son bases de aseguramiento de calidad para poder competir y conforme avance la competencia y sean mayores sus fortalezas se debe afrontar con nuevos modelos de calidad (Cruz, 2001). Por lo tanto, Las empresas de nuestro país están preparadas en incursionar en los nuevos modelos de calidad total.

Desde la perspectiva más general esto sugiere para nuestro país, el primer paso a seguir es de crear orientaciones explícitas de implantar como primera fase el aseguramiento de la calidad con la evaluación situacional real de las condiciones de que nivel de buenas prácticas de manufactura (BPM) desarrollan las MYPES peruanas previos a crear modelos de sistemas de aseguramiento de la calidad en el sector de alimentos para estos tamaños de empresas.

b. Los Costes de Calidad como Estrategia Empresarial: Evidencia empírica en la comunidad Valenciana.

Datos Bibliográficos

Autor: Salvador Climent Serrano

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad de Valencia

País: España

Año: 2003

Objetivo General

El uso de normas estandarizadas como eje del ISO 9000 se hace más que una voluntad propia de certificar es una estrategia empresarial necesaria para las empresas de ser competitivos. La investigación evaluará los costos de incluir la calidad, la rentabilidad de los costos de los sistemas de calidad, procedimientos e instrumentos de la gestión de la calidad hecha por las certificaciones en el ISO 9000 (Climent, 2003). Así, las organizaciones para el caso del estudio son empresas de Valencia España.

Metodología de la Investigación

El proceso de medición será estructurado mediante una lista de preguntas que serán elaboradas para las empresas que tienen la certificación ISO 9000. Las dimensiones de las variables se enfocarán en el aspecto fundamental de productividad para ser competitivos (Climent, 2003). De este modo, el primer factor para ser entrevistada es que su organización esté involucrada en la estandarización de sus procesos en base a la norma ISO 9000.

Conclusiones

La incorporación de la norma ISO 9000 describe un nivel de estandarización positivo en sus procesos. La estrategia empresarial de invertir en un sistema de calidad se justifica por reducir los costos con la mejora de producción y con esta decisión se es competitivo para posicionarse en el mercado (Climent, 2003). En tal sentido, la competitividad de la empresa aumenta y así evaluar direccionar nuevos enfoques hacia innovar y adquirir tecnología con la meta de poder mejorar sus procesos en beneficio del aumento de productividad.

En las perspectivas que aquí tenemos de las MYPES peruanas del sector de panaderías y pastelerías, es la necesidad de considerar la estrategia de estandarización de procesos como utilizar la norma ISO como la más adecuada de brindar ventajas competitivas con el objetivo de posicionarse en el mercado peruano, ello otorga reducir sus pérdidas de producción para ello se hará necesario en el tiempo utilizar un factor importante de diseñar indicadores como herramientas de gestión para incrementar la productividad mediante la implementación del Sistema HACCP en su etapa inicial y posteriormente como recomendación el Sistema ISO 9001:2015. Pero es sumamente importante mencionar que el escenario actual peruano de las MYPES podemos acortar el tiempo si utilizamos los indicadores estratégicamente desde una certificación PGH.

c. Determinantes de la implantación de la norma ISO 9001.

Datos Bibliográficos

Autor: Olga Rodríguez Arnaldo

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad Politécnica de Cartagena

País: Colombia

Año: 2015

Objetivo General

Las certificaciones ISO en las empresas garantizan su preparación para internacionalizarse. La investigación debe demostrar si los siete factores tienen correlación en la certificación en ISO 9000 por las empresas de indistintos países (Rodríguez, 2015). Así, de acuerdo con los factores evaluar los inconvenientes de ser incorporadas en sus procesos.

Metodología de la Investigación

La certificación ISO 9001 es un eje para generar binormas, trinormas o complementarse con otras normativas internacionales de los clientes extranjeros. El estudio será de acuerdo con utilizar indicadores que expliquen la correlación con la mejora de su

economía de los países donde tenga mayor certificación del ISO (Rodríguez, 2015). De este modo, el diseño de la investigación indicara que si las certificaciones ISO funciona o no tal vez que depende de cada realidad en su escenario empresarial de los diferentes países.

Conclusiones

Las certificaciones de ISO dependen del nivel de tamaño de la empresa. Las rentabilidades de las empresas de acuerdo a la inversión de la certificación ISO 9001 no redita en utilidades de algunas empresas de los países de estudio, pero deja un camino positivo en otros países por el horizonte empresarial de aumento de las utilidades ligero positivo, lo que demuestra que en proyección de tiempo las ganancias podrán aumentar por la eficiencia de su productividad y otros aspectos para su crecimiento empresarial los cuales depende de acuerdo a los escenarios de competencia de cada región (Rodríguez, 2015), Es necesario mencionar, que la certificación ISO 9001 depende de cada realidad de cada país los escenarios no son iguales como el caso de China con España y otros países europeos.

La tesis doctoral recomienda que la obtención de certificación de ISO 9001:2015 genera un alcance de aumento de mejora de imagen para competir en el mercado de forma progresiva, pero para ello es necesario que la organización empresarial, parte de

sus ganancias sean provenientes de la inversión hecha en esta certificación, ya que esto mismo, trae consigo previamente inversión de costes de implementación y mantenimiento de la certificación del sistema de calidad. Lo que actualmente hace reacio la inversión por parte de las MYPES en aplicar los estándares de procesos que brindan estos sistemas de gestión debido a que no encuentran la viabilidad económica que uno de los aspectos más influyentes es el desconocimiento de las herramientas de gestión que proporciona los sistemas de gestión de calidad en estar preparados para la competitividad en el futuro.

2.2.2. Competitividad

2.2.2.1. Antecedentes nacionales

- a. Los Factores del éxito competitivo y la problemática del acceso a la Financiación: Un estudio empírico de las MIPYMES en el Perú.**

Datos Bibliográficos

Autor: Eduardo Rocca Espinoza

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad Politécnica de Cartagena

País: Perú

Año: 2017

Objetivo General

De acuerdo con el aporte profesional del investigador se enfoca el desenvolvimiento de las empresas en su competitividad. La tesis tiene como objetivo determinar la influencia de los factores de gestión en la competitividad para acceder al financiamiento en las Mipyme peruanas (Rocca, 2017). Así, en el Perú la parte financiera es un recurso para el crecimiento de las Mypes.

Metodología de la Investigación

El tipo de investigación evaluara los factores que determinan el desarrollo de las empresas. En el estudio están involucrados 94 micros, pequeñas y medianas empresas los cuáles serán las muestras para realizar las visitas técnicas con el uso del instrumento de medición (Rocca, 2017). En este sentido, es necesario el uso de las teorías para la interpretación de los datos para ser unidas con la experiencia empírica del investigador.

Conclusiones

Las certificaciones en gestión de las empresas representan una ventaja competitiva. La gestión de la calidad mediante una certificación o las Mipymes que estén en la operación de certificarse les brindan una mayor oportunidad de posicionarse en el mercado, es también importante mencionar que la

incorporación de tecnología en los procesos mejora su competitividad (Rocca, 2017). De este modo, el factor de certificarse mediante la gestión de calidad les representa una estrategia empresarial para poder posicionarse y no desaparecer en el mercado.

En este sentido se comprende que las MYPES para poder ser competitivos necesitan estar certificadas en buenas prácticas de gestión y de esta manera poder buscar nuevos mercados o en todo caso posicionarse en un segmento de nicho del mercado. Sin duda obtener certificaciones a un largo plazo de proyección será una de las mejores inversiones ya que implantar calidad desde el punto de vista de buenas prácticas de gestión es una de las mejores estrategias para la competitividad de la organización empresarial.

b. Evaluación de la Gestión internacional y su impacto en la Competitividad: Un enfoque multidimensional.

Datos Bibliográficos

Autor: Luz Dary Botero Pinzón

Grado: Tesis doctoral

País: Perú

Año: 2019

Objetivo General

Los nuevos enfoques de establecer el control de gestión de sus procesos. El objetivo principal es realizar el diseño de un sistema de medida que evalúa la internacionalización de las empresas en los países emergentes con el uso de variables y dimensiones en el control interno y externo (Botero, 2019). Así, crear un sistema que pueda evaluar la eficacia de las empresas.

Metodología de la Investigación

El estudio debe generar procesos de entrada y salida para realizar un tipo de diseño que sea de acuerdo con las empresas de los diferentes países. El modelo de diseño sea integrado en función de la gestión internacional de procesos donde los indicadores tendrán una valoración porcentual que serán clasificados por orden y que influye en la interpretación de las variables (Botero, 2019). De este modo, el diseño del sistema sea una estructura de acuerdo a las empresas que ingresan al estudio de investigación.

Conclusiones

La investigación demostró que las cláusulas para realizar un diseño estructurado son con relación a su sistema de gestión. Para realizar una internacionalización de gestión es utilizar una

metodología de indicadores de varias disciplinas para afectar en la competencia de las PYMES lo que incide directamente en la viabilidad de las empresas en el negocio (Botero, 2019). En este sentido, las partes interesadas de cada empresa de los países indican necesidades y expectativas que ingresan a la planificación del diseño de la gestión internacional para que estas operaciones sean un soporte y apoyo en su competitividad.

La tesis doctoral señala que las empresas para obtener ventajas competitivas necesitan implementar indicadores de gestión de acuerdo con el sistema de trabajo de la propia empresa con relación a que sector de la industria de alimentos pertenece. Los indicadores describen cual ha sido el tipo de comportamiento en el mercado local que es primordial para tomar la decisión estratégica empresarial de buscar mercado internacional lo cual recaerá la toma de decisión en el uso de estadísticas de evaluar el comportamiento de los indicadores de crecimiento de la empresa. Con ello podremos ser optimistas en el futuro de las MYPES de que podrán adecuarse al comportamiento del mercado internacional y de esta dar ese gran paso en internacionalizar las MYPES en beneficio de incrementar en el ámbito del escenario de competencia empresarial peruana.

A ello podemos sumar que los nuevos emprendedores tendrán mejores oportunidades de hacer viables sus negocios para poder exportar sus alimentos ya que estarán usando indicadores como la competencia de las empresas de otros países.

2.2.2.2. Antecedentes internacionales

a. Innovación y Competitividad Empresarial.

Datos Bibliográficos

Autor: Eduardo Santiago Bernasconi

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universitat Rovira I Virgili

País: España

Año: 2015

Objetivo General

La mejora continua es importante para realizar un sistema de gestión por ello la investigación se encargará de evaluar el nivel de correlación entre el sistema de educación con la innovación para determinar su nivel de competitividad (Santiago, 2015). Así, con este estudio se podrá tener un mayor alcance para entender e interpretar las correlaciones de las variables.

Metodología de la Investigación

La organización esta direccionado en estos nuevos escenarios de competencia a innovar. El objetivo del estudio es analizar la influencia de los Centros FP en los nuevos procedimientos de innovación de las PYMEs (Santiago, 2015). Por lo cual, la tesis evaluara la influencia de los factores que brindan fortalezas o debilidades de las empresas.

Conclusiones

Las instituciones necesitan implementar un sistema para interactúan sus diferentes áreas. La investigación ha demostrado la influencia de los centros educativos con las MYPIMEs, pero si es necesario mencionar que tenemos áreas que no se correlación como el sistema de formación y producción para realizar una calidad total (Santiago, 2015). En este sentido, el mejor desenvolvimiento en la gestión de calidad se retrasa por sistemas de capacitación del personal y producción.

En la perspectiva que aquí tenemos desde el enfoque de la tesis doctoral, es de proyectar que las MYPES deberían ser conducidos o forjadas por los nuevos profesionales de las universidades u otras instituciones que enseñen o se relacionen con el sector alimentos, con el objetivo de tener una participación de egresados que, a través

de sus estudios y por ende conocimientos, tienen la capacidad de realizar mejoras en los productos y búsqueda de mejora de calidad, para así generar ventajas competitivas en el sector que les toque trabajar y así destacar en el mercado.

b. Factores que afectan la competitividad de las empresas agropecuarias de la zona norte de la provincia de la Pampa (Argentina).

Datos Bibliográficos

Autor: Alberto Giorgis

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad de Cordoba

País: España

Año: 2009

Objetivo General

Las industrias del sector lácteos necesitan proactividad para ser competitivos. La investigación tiene como objetivo principal de evaluar la competitividad y viabilidad técnica y económica con los sistemas de producción de leche en La Pampa Argentina (Giorgis, 2009). Así, los sistemas serán medidos a través de indicadores claves de producción.

Metodología de la Investigación

Se desea establecer un modelo de gestión que involucre sistemas para analizar su viabilidad en el ámbito empresarial. Se evaluará la economía de las empresas agropecuarias de La Pampa para enfocar un modelo con lineamientos de economía en el cual la empresa debe cumplirlos para que el sistema sea eficiente (Giorgis, 2009). En razón, los resultados se una manera para evaluar la gestión de la organización como principio para demostrar la viabilidad de la empresa.

Conclusiones

El escenario demostró que la gestión de la organización es la base para que la economía de la empresa sea bien administrada. El sistema productivo está en coordinación directa con el sistema de gestión para notar los cambios de procesos (Giorgis, 2009). Así que, el 83% del instrumento de medición demuestra la eficiencia del modelo para incrementar la productividad.

La tesis doctoral sugiere que las empresas deben incluir mejoras competitivas en el área de producción con la creación de modelos propios de acuerdo con el nivel tecnológico y organizacional de la empresa, no hacer estos cambios determinaría que no podrá

perdurar en el tiempo, de allí pues, es necesario la implementación de una gestión empresarial.

c. Modelos de conductas tecnológicas y su impacto en la Competitividad empresarial. El caso de las PYMES industriales de Argentina.

Datos Bibliográficos

Autor: Dario Caresani

Grado: Tesis doctoral

Universidad: Universidad Politécnica de Valencia

País: España

Año: 2010

Objetivo General

El liderazgo y compromiso de las empresas son una formación en una cultura innovadora. El objetivo general es evaluar el comportamiento de las PYMES que innovan para analizar la relación con su desenvolvimiento de competitividad (Caresani, 2010). Así, todo proceso debe pensar en cómo mejorar su línea por más pequeño por el cual se utilizará indicadores.

Metodología de la Investigación

El diseño se basará en evidencias que sean las pruebas para poder registrar. Las decisiones de las PyMEs dependen del enfoque que se harán a las empresas de diferentes rubros que cumplirán los requisitos para la investigación (Caresani, 2010). De este modo, se evaluará la gestión de las relaciones de las partes interesadas en las organizaciones que pueden afectar sus sistemas en la competitividad de las empresas.

Conclusiones

Las empresas en conclusión a razón de su aspecto económico a nivel macro brinda una relación para incrementar la productividad en este sector de tamaños de empresa. La relación de la organización logro un desenvolvimiento de alta competitividad esto se basa en función de las características de cada empresa en que sector labora (Caresani, 2010). En tal razón, la investigación destaca su mejor desempeño de acuerdo con que industria pertenece que dependerá de la política de la empresa para ser competitivos.

La tesis doctoral sugiere algo importante en beneficio de las empresas, describe que las MYPES entrevistadas han logrado su desarrollo, gracias a decidir estrategias de cambios por tener a la

innovación como una herramienta vital de ventaja competitiva, se amoldaron en el tiempo a la necesidad del cliente y por ello pudieron obtener crecimientos en el sector o actividad que pertenecen.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Generalidades

La inocuidad en los alimentos define un concepto básico que al ser consumido por los clientes no debe causar daño a ninguna persona. Debido a esto para proteger a nuestra población en relación con la salud pública de los población peruana se crea el decreto supremo 007 del año 1998 que describe el control y vigilancia de los alimentos y bebidas industrializados en el ámbito nacional y posteriormente se promulga la Ley 1062 de inocuidad de los alimentos del año 2008, ambas normas alimentarias elaboradas desde el Ministerio de Salud (MINSA) tienen como objetivo el poder garantizar la comercialización de productos alimentarios a nivel nacional. Estas normativas apoyan técnicamente a fomentar una estandarización de manufactura de alimentos en las industrias alimentarias que permite el intercambio de alimentos a nivel internacional con el resto del mundo teniendo como garantía la inocuidad de los alimentos.

El intercambio comercial de productos alimenticios que sean de calidad e inocuidad garantizada entre países necesita regulaciones de normativas alimentarias para que las dos partes interesadas no sean perjudicadas por el consumo de alimentos y estos causen enfermedades de intoxicaciones o infecciones como enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS), por ello la organización Mundial de Salud (OMS) determina una responsabilidad a nivel global de sensibilizar a los manipuladores de alimentos de las empresas en tener en cuenta los procedimientos de buenas prácticas de manufactura para obtener productos inocuos. La OMS tiene una labor importante de informar y recomendar que para no tener problemas de riesgo alimentario por la falta de inocuidad en la elaboración de alimentos deben tener en cuenta los cinco procedimientos básicos de inocuidad para prevenir a la población de contaminaciones cruzadas que afecten el bienestar del consumidor (Gomez,2016). Así, la falta de inocuidad en las producciones de alimentos en los países en desarrollo afecta directamente en mayor proporción a la población vulnerable de niños y ancianos lo que genera incremento de gastos por el cual tiene que afrontar la economía de un país, paralelamente el mercado internacional será afectado ya que elevará sus estándares de control de inocuidad y calidad de seguridad alimentaria para permitir el ingreso de productos del país en desarrollo.

La inocuidad es nuestro país no es negociable de acuerdo con nuestras leyes y reglamentos alimentarios, a ello la autoridad sanitaria de la Dirección general de sanidad ambiental e inocuidad alimentaria (DIGESA) elabora normas alimentarias con el apoyo de

técnico de los profesionales de la carrera como público en general. Posteriormente se promulga para transmitir conocimientos de como procesar los alimentos en las industrias alimentarias y con ello brindar la garantía de la inocuidad de los productos manufacturados. Es importante mencionar que la entidad internacional del Codex Alimentarius define que un alimento que se elabora debe de ser inocuo por ser lo más importante para una seguridad alimentaria en la población que consume dicho producto (Codex Alimentarius, 2003). Así, en la medida que las MYPES se sensibilicen de entender que la inocuidad será la base para mejorar la calidad en el sector de las empresas de alimentos con esta estrategia empresarial será el mejor camino de implementar nuevos métodos de procesos en cumplir con los requisitos de la calidad que exigen los clientes.

En este sentido se comprende que tener problemas de inocuidad en los productos manufacturados, consecuentemente traen consigo reclamos, quejas, devoluciones e inclusive denuncias a las empresas que causaron estos problemas. Ante un problema de enfermedades transmitidas por alimentos la ayuda técnica entre las autoridades sanitarias será primordial para poder controlar el riesgo alimentario en la población, desde poder iniciar la trazabilidad del alimento causante para realizar el retiro de los productos del mercado lo más pronto y de esta manera garantizar nuevamente el bienestar nacional e internacional (Poirson,2012). Asimismo, la inocuidad en las empresas de alimentos es la base para procesar productos de consumo humano, en alusión a esto se debe capacitar a las empresas en sensibilizar que el eje de toda organización de

industrias alimentarias es brindar la garantía del alimento procesado.

2.3.2. Conceptos básicos de calidad

La calidad en nuestro de país necesita ser conceptualizado de muchos enfoques debido que la estrategia principal de elaboración de productos debe tener calidad para que las MYPES puedan competir en el mercado. La calidad es la necesidad que el cliente desea adquirir de acuerdo a sus características de lo que ha pensado en su producto o servicio y como utilizarlo en la práctica de acuerdo a Sheward, otro concepto de calidad con una visión más general es de tener el mayor rendimiento de un producto según Taguchi, asimismo Juran define a la calidad como el hecho de satisfacer el requerimiento del cliente concepto similar al filósofo de la calidad como Deming que lo describe como nivel de aceptabilidad del bien ofertado y por último la Real Academia de la Lengua Española indica que la calidad son las características del producto o servicio que hace que el cliente pueda diferenciar y comparar para cumplir las necesidades del consumidor (Govindarajan,2012). En efecto, los productos deben adecuarse como primera etapa en función de las exigencias de calidad de nuestros clientes nacionales, para luego en la segunda etapa emplazar y mejorar su calidad de las empresas en busca de posicionarse en mercados internacionales.

La manufactura de productos con buena calidad significa procesar productos con un nivel de calidad que satisfaga las necesidades de cliente, además de estar siempre a la expectativa de satisfacer nuevos requerimientos. El control de calidad tiene el objetivo de evaluar el producto para que antes de ser entregado al cliente sea supervisado y cumpla con los estándares de calidad en la cadena de manufactura del producto y tal sentido, cumpla el nivel de satisfacción en relación con la calidad de producto por el cual ha pagado (Ishikawa, 1994). Dicho de otro modo, “buena calidad” busca orientar a que las empresas inviertan en estos nuevos escenarios en tecnología e inclusive innovación de productos para ser competitivos en el mercado y atender las necesidades de los clientes en cuanto a los requisitos que normalmente cambian por los nuevos escenarios de exigencia de los consumidores.

La calidad no se encierra en solo en la producción que hace dentro de la empresa, la calidad ahora se entiende como un ciclo de etapas para cuidar la salud del cliente, donde es importante generar conocimiento a nuestras entidades gubernamentales y organismos de entidades sin ánimo de lucro en apoyo de este fin. El control de la calidad se origina para incrementar la satisfacción del producto en relación con su calidad por el cual interrelacionan las áreas de estadísticas que se encarga de evaluar el nivel de satisfacción del cliente, de igual manera se da el proceso (Gryna et al., 2007). Dentro de este marco, el nivel de calidad se determina por procedimientos desde la recepción hasta producto terminado que es transportado hacia el cliente que finaliza con la evaluación de la

satisfacción del usuario y con ello poder realizar un servicio de post venta.

Las eminencias de la calidad como las instituciones definen a la calidad como el aspecto de brindar un producto al mercado que demanda por una necesidad que cumpla las especificaciones técnicas para la satisfacción del cliente. La calidad tiene dos aspectos uno es ofrecer un bien que no tenga defectos y el segundo parámetro es de cumplir con las características que el cliente requiere técnicamente de todo el detalle del producto según la American Society for Quality (ASQ), en cambio para Juran en los años noventa un producto cumple con la calidad al no tener no conformidades por el cual tenga un nivel de aceptabilidad bastante alto por lo cual podemos entender que los dos referentes tienen similitud en sus conocimientos de calidad (Gutiérrez, 2010). Entendiendo estos conceptos, podemos mencionar que la norma ISO describe a la calidad como requisito principal para ser el pilar de estandarización que cumpla técnicamente con el nivel de exigencias por parte de la satisfacción del cliente en los nuevos escenarios.

El año 2015 en nuestro país se abre la institución INACAL con el objetivo de normalizar y sensibilizar de la importancia de la calidad en la vida de las empresas peruanas en beneficio del cliente nacional y poder ser sustentable en el tiempo, por ello debemos entender que existe una desventaja en la institucionalidad de la calidad, debido a que en otros países ya desde muchos años atrás

se han creado las autoridades de la calidad. La calidad se inicia con el enfoque de que la calidad debe ser evaluada en la década del 70, luego se entiende a la calidad como un eje para los intercambios comerciales para los años 80 se indica que la calidad es todo y finaliza que el enfoque de la calidad se sujeta en función del cliente para la década del 90 (Giorgis, 2009). En tal sentido, el Perú mediante esta institución joven de INACAL debe tener una ruta prolongada en el tiempo para que la calidad se implemente en nuestros productos nacionales como un requisito de competencia en el mercado.

2.3.2.1. Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Para implantar un SGC en una organización empresarial es necesario evaluar a que nivel de calidad necesita llegar lo está orientado por la exigencia de su mercado, en este sentido se comprende que debe iniciar procedimientos básicos con enfoque de aseguramiento de la calidad para poder aplicar modelos de calidad que se basan en un conjunto de sistemas estandarizados de gestión de calidad para la obtención de productos que el mercado los conozca por su alto nivel de calidad. Una empresa para que pueda estandarizar sus productos o servicios necesita de instrumentos que le permitan realizar una mejor estrategia de gestión como el caso de aplicar el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) que será de acuerdo con las

normas de calidad que implanten en la cadena de su proceso la organización empresarial (Camisón et al., 2006). En efecto, para garantizar la calidad de los productos o servicios se tiene que establecer procedimientos estandarizados los cuales se recomienda que deben estar descritos en un manual de calidad de la empresa para con ello describir los requisitos de cumplimiento de la estandarización así mismo crear una lista maestra que se estructure de acuerdo a las certificaciones que su sector industrial requiera para que el SGC sea rentable en la eficacia y eficiencia de sus procesos, por ello será necesario evaluar qué modelo normativo de estándares de calidad se adecuan a su empresa.

En este sentido, es importante implementar en la cultura de las empresas la calidad como política como lo indican varios autores Deming, Crosby y otros que dejaron un legado para el futuro de la calidad. Recomiendan por ejemplo de acuerdo a sus diversas definiciones de calidad utilizar indicadores como herramientas en la mejora de eficiencia de los procesos, como es el caso de los productos no conformes algo frecuente en las MYPES y tenga una reducción de errores de producción progresiva de acuerdo con la evaluación por un periodo mínimo de tiempo de seis meses. Asimismo, se puede realizar el incremento de productividad para evaluar la reducción de costos y tener una competitividad cada vez mayor en el mercado y generar eficacia. Estratégicamente los autores definieron la calidad en el tiempo diversos conceptos. Ver tabla 1.

Tabla 1*Principales autores de la calidad*

PRIMEROS AUTORES AMERICANOS	DEFINICIONES DE CALIDAD	CITA
Walter A. Shewhart (1891 – 1967)	La medida de la calidad es una cantidad que puede adoptar diferentes valores numéricos.	(Shewhart, 1997, p.33)
Edwards Deming (1900 – 1993)	La estandarización y confianza del nivel de aceptabilidad de calidad es en función a las características que los consumidores requieren.	(Alcalde, 2010, p. 6)
Joseph Juran (1904 – 2008)	La calidad es cero defectos y se basa en su aplicación	(Alcalde, 2010, p. 6)
Armand V. Feigenbaum (1920 - 2014)	La calidad es una cultura para la empresa en relación con su gestión empresarial.	(Gutiérrez, 2010, p. 50)
AUTORES JAPONESES	DEFINICIONES DE CALIDAD	CITA
Shigeo Shingo (1909 – 1990)	Calidad se obtiene de acuerdo a la línea de proceso que opera con el control de la producción para que el flujo de proceso sea continuo sin errores con emblema de la empresa.	(Cantú, 2011, p. 19)
Taiichi Ohno (1912 – 1990)	Calidad es el diseño del sistema de producción <i>Just in Time</i> .	(Carro y González, 2012, p. 11)
Kaoru Ishikawa (1915 - 1989)	Calidad es de acuerdo al nivel de satisfacción de cumplir con los requisitos que el cliente diseña para un producto o servicio como objetivo primordial para una organización empresarial.	(Alcalde, 2010, p. 22)
Gen'ichi Taguchi (1924 – 2012)	Calidad es utilizar indicadores que por medio de gráficos evaluados desde un punto de vista de ingeniería determina los cuellos de botella en diseñar y tener líneas de producción con bienes de mejor calidad.	(Pascal, Pelayo, Serra y Casalins, 2010, p. 28)
Imai Masaaki (1930)	La calidad es tarea de todos los integrantes de la organización que se comprometen en la mejora continua que en el idioma de Japón significa Kaizen.	(Masaaki, 2012, p.1)
MODERNOS AUTORES OCCIDENTALES	DEFINICIONES DE CALIDAD	CITA
Philip Crosby (1926 – 2001)	La calidad total es no tener productos no conformes por el cual cumple los requerimientos de un sistema preventivo.	(Alcalde, 2010, p. 6)
David A. Garvin (1952 – 2017)	La calidad es la decisión estratégica esencial para una organización en sus procesos que se involucra en un sistema con éxito.	(Garvin, 1998, p. 3)

Nota. Las citas son conceptos de principales autores para una mejor interpretación de la calidad a través del tiempo. Fuente: Elaboración propia.

La calidad de una empresa debe ser implementada previa aprobación de sus procedimientos que se elaboran para obtener productos que satisfagan de acuerdo con la necesidad del cliente, estos requisitos se recomiendan ser descritos en un manual de calidad como guía para su aplicación y verificación. Los procesos de la empresa se pueden controlar de acuerdo con implementar un manual de calidad donde se describe los principios de calidad validados con registros que evidencien el cumplimiento de los estándares de calidad, asimismo apoyar dentro de los principios el establecer el rumbo de la empresa en razón a su política y objetivos que la organización asume como valores de responsabilidad de respetar las normas y realizar la apertura de mayor participación en el mercado (Gutiérrez, 2010). En este sentido, se comprende que el SGC es un conjunto de evidencias teóricas en manuales con procedimientos hasta terminar en una lista maestra para demostrar en la práctica el cumplimiento de la aplicación en sus procesos por la organización empresarial.

2.3.2.2. Control de calidad

El control de calidad en una fábrica de alimentos es una etapa primordial en cada etapa de producción que garantiza que los productos manufacturados previos a salir al mercado tengan una aprobación de los requisitos de estándares de

calidad de la empresa, sin duda este enfoque es también para el servicio de calidad que se brinda al cliente. La producción mejora de una empresa es ser más rentable cuando utiliza indicadores de calidad que otorgan un mejor control de calidad y que no solo se enfoca en su productividad también se da un aminoramiento en los costos de producción que asegura una mejor eficacia en los resultados de las empresas de obtener productos con calidad (Norbert, et al., 1989). Visto de esta forma, se sostiene que la organización empresarial, debe crear el área de control de calidad para definir principios que describan procedimientos de obtención de productos que garanticen la calidad del bien procesado.

Las empresas al término del siglo XIX tenían políticas distintas en fabricar productos en sectores como el agrícola, minero o comercial, la base estas empresas era el esfuerzo físico de los trabajadores para hacerlas rentables, no se tenía prioridad por la calidad, de allí pues, que actualmente en el siglo XXI los enfoques han cambiado, hay automatización, tecnología e innovación con el fin de obtener productos de mejor calidad y adquirir mejores ventajas competitivas en el mercado.

La incorporación de equipos y máquinas en los procesos de las empresas es debido a la industrialización de las organizaciones empresariales debido al planteamiento de

pensamientos que fueron dados desde hace mucho tiempo como los creadores de nuevos sistemas de trabajo de los autores Marx y Taylor (Pola, 2009). Es así como, los mercados son ahora más exigentes en calidad, por ello si desean competir en el mercado se hace necesario implementar maquinarias y equipos en el control de calidad de sus productos.

El control de calidad en una línea de proceso tiene la capacidad para obtener el efecto deseado de que los costos sean menores en la manufactura de productos de calidad, asimismo generar utilidades mayores dependerán de la creación del área de control de calidad que supervise todas las fases de las etapas en producción y servicio, que al final se redite en una mayor rentabilidad. La coordinación entre todo el organigrama de la empresa de trabajar en forma coordinada como enfoque de cumplir con las partes interesadas entre un área con otra con el objetivo primordial de brindar un proceso de calidad otorgara el alcance de los objetivos y metas propuestas por la organización empresarial (Ishikawa, 2007). En tal sentido, todas las áreas de la empresa tienen que trabajar en forma no solo coordinada, también participativa y proactiva con el objetivo de generar una eficiencia en la obtención de productos con calidad en cada línea de proceso que genere un nivel de aceptabilidad alto por parte del mercado.

Los estándares de calidad de una empresa se fundamentan en un control de calidad debido a que se implementan mediante un conjunto de principios descritos en procedimientos o pasos que regulan el ciclo de producción de la empresa hoy conocido como el ciclo PHVA de mejora continua. Los requisitos para que la calidad sea una responsabilidad por parte del personal es de apoyar y corregir los productos o servicios no conformes, por ello es necesario realizar no solo una supervisión de control de calidad sino apoyar con el acompañamiento al trabajador en ser el facilitador de sus opiniones e ideas de mejora de los procesos con el objetivo de incrementar la calidad (Alcalde, 2009). Así, en la medida que el trabajador se identifique con la empresa y sea parte de el, la eficiencia del operario progresivamente sera mayor por el cuál cometerá menos errores, debido a encomendarle de forma voluntaria la responsabilidad de que la funcion que cumple es de primera linea de flitro en el control de calidad y por el cual el operario realizando un buen desempeño determinará menos productos defectuosos para reprocesos que originan perdida de tiempo y aumento de los costos a la empresa.

2.3.2.3. Mejora de Calidad

Los proveedores por la exigencia del cliente, invierte parte de sus ganancias en implementar certificaciones de calidad,

como la implementación de ISOS que es de forma voluntaria, la certificación obtenida otorga un reconocimiento nacional e internacional y pueden ser calificados en la lista de proveedores con mayores puntajes y clasificados en un control y selección de proveedores cuyo registro está en su manual de buenas prácticas, esta calificación les otorga la prioridad de ser seleccionados en la adquisición de sus productos. La acreditación que se gestiona para las certificaciones puede ser otorgadas por entidades que dependen de las autoridades nacionales así también es válido la certificación por organismos internacionales, pero es necesario mencionar que muchas empresas solo certifican para utilizar como publicidad, pero en la práctica no se evidencia el funcionamiento de la mejora de calidad (York, 2009). Visto de esta forma, es perjudicial acreditarse en ISOS de forma documentaria sin tener el objetivo claro de mantener activa y evidenciar la certificación en forma práctica en el proceso de obtención de productos de calidad, debido a que será uno de los factores que hagan perder competitividad en el mercado a la organización empresarial, y la inversión de la empresa en la certificación no se recuperara, además de que unos de los puntos más notorios, es que se pierda la credibilidad del cliente.

La capacitación del personal por periodos que incluya temas de mejora de producción y temas relacionados a calidad serán primordiales para poder tener cambios en la calidad del producto, ya que sin ello se estaría arriesgando la

inversión estratégica de la empresa. Antes de establecer el camino para la mejora de la empresa es importante conocer la actualidad de la organización en relación a su manual de organizaciones y funciones con especial enfoque el área de control de calidad y a partir de ello definir las estrategias de sistemas de gestión de calidad, que en el caso del autor menciona 12 pasos que demostraran al final una eficacia de la cadena de procesos para obtener productos o servicios de calidad que satisfagan los requerimientos de los clientes y con ello mantener su competitividad en el tiempo (Ishikawa, 1994, pág. 79). Dentro de este orden de ideas, definitivamente no hay otra opción de mejorar la calidad para la vigencia de la empresa por tiempos prolongados que brinden trabajo a muchas generaciones.

Los japoneses refieren que el mejoramiento continuo para ellos significa “kaizen”, debe señalarse que estas palabras en una empresa organizacional denotan los esfuerzos continuos de tener menos pérdidas en sus producciones, la mejora continua busca orientar en donde están los puntos críticos de control de los procesos, para sistematizarlos y así poder controlarlos mediante límites críticos de control. Para que la empresa siga una ruta de mejora se debe establecer una ruta continua a través del tiempo de alcanzar estándares de calidad cada vez mayores debido a que el mundo está cambiando por lo cual toda mejora desde menor hasta mayor se hace sumamente importante para poder alcanzar los objetivos trazados por la empresa (Gryna et al., 2007). Al

respecto, en las empresas los procesos deben ser auditadas periódicamente de manera mensual, trimestral u otras opciones que se determina de acuerdo con su línea de proceso, para ello será necesario implementar indicadores de mejora continua que por ejemplo evalúen el volumen y tiempo de producción cada vez son de mayor eficiencia.

Las definiciones de calidad han evolucionado constantemente dependiendo de los nuevos requerimientos del cliente en cumplir las características de calidad para incrementar su posición en el mercado mediante el consumo mayor de sus productos y servicios. La calidad con el tiempo incorpora nuevos conceptos que se orienta de acuerdo a las nuevas necesidades de satisfacción del consumidor (Alcalde, 2009). Así pues, sin duda que la estrategia empresarial de mejora de calidad para la empresa representa una gestión fundamental para que la empresa pueda perdurar y tener vigencia de participación en el mercado por muchos años.

2.3.2.4. Calidad Total

La calidad total de productos mencionado por Kaoru Ishikawa se puede plantear como control de calidad total, el cual fue el enfoque donde están involucrados toda la

organización empresarial, este concepto se implantó como una cultura tradicional o un bien intangible en Japón. Los productos para que tenga cada vez mayor calidad no solo depende de la parte gerencial, al contrario, el personal de todas las áreas está comprometidos como ejes de mejora de calidad para que en forma grupal puedan generar un prototipo de sistema de gestión de calidad (Pascal et al., 2010). De este modo, en el enfoque de calidad total de productos requiere la participación de un equipo que incluya la gerencia y a todos los recursos humanos para comprometerlos en la implementación de calidad por ello las compañías japonesas se estructuran a través del área de control de calidad que interactúan con todas las áreas de la organización.

Desde un enfoque de gestión de calidad para llegar a conseguir la calidad total se puede requerir evaluar las operaciones de producción con supervisiones que realizan un control de la calidad por cada etapa de cada proceso, si se diera el caso de que un proceso genere pérdida de tiempo u otro obstáculo en obtener calidad debería ser modificado en el sistema con una reingeniería de proceso o la decisión técnica es eliminar la etapa del proceso. Si la producción aumenta también lo debe hacer en forma paralela la calidad para ello es necesario una nueva filosofía en la organización que se conoce como calitividad, en atención a este nuevo concepto lo que nos sugiere es la creatividad de solución de problemas que nunca tuvo como antecedentes o

posiblemente podrían ocurrir a las empresas ya que, si seguimos con procedimientos establecidos para la solución de problemas de calidad de estos imprevistos inusuales, no se podrá llegar a la solución (York, 2009). Dicho de otro modo, todo problema nuevo o que nunca sucedió, previo con un análisis creativo de solución del problema en vez que quiebre el sistema, al contrario, será un aporte en continuidad del mejoramiento del sistema de calidad.

2.3.2.5. Modelo de Aseguramiento de la Calidad

Las empresas para posicionarse en su sector uno de los factores más importantes para acceder en una mejor posición es asegurar la calidad ya que para estos nuevos escenarios se hace una necesidad para poder primero ingresar como por ejemplo con estrategias de innovación y posicionarse con mayor competencia en el mercado, razón por ello este sistema de modelo de calidad es dependiente del escenario de la industria alimentaria en relación con la satisfacción de sus consumidores. El apoyo de los soportes de administración, finanzas y otras áreas se hacen primordiales para empoderar el sistema de calidad que debe tener como base principal la línea de producción de alimentos lo cual defina un nivel de aceptación de lo más alto (Cantú, 2011). En otras palabras, un modelo de aseguramiento de calidad se hace con el objetivo de ser

mejores cada día y tener la oportunidad de ser evaluado por otros mercados de tal forma que originen la apertura de sus mercados nacionales e internacionales en determinar la calidad de los productos o servicios ofertados.

Las organizaciones empresariales necesitan afrontar las exigencias del cliente de calidad de producto mediante la implementación de sistemas de calidad. El alcance de una organización en gestionar su calidad depende en primera línea de tener las bases para entender los vocabularios y conceptos de como asegurar la calidad en la empresa y así de esta manera la empresa garantice mediante la creación de un área de control de calidad para sus productos con el objetivo de cumplir con los intereses de las partes interesadas (Salazar, 2012). Al respecto el aseguramiento de la calidad propone que las empresas de manera estratégica deben mejorar su calidad a través de la coordinación de áreas que generen sistemas de calidad que en el accionar del mercado se reflejará con mejores resultados en relación con satisfacer las necesidades del cliente no solo nacional sino también ser preparar las bases iniciales para atender a los clientes internacionales.

Anteriormente el enfoque de calidad era orientado hacia el control de los procesos productivos desde la etapa inicial de recepción hasta la etapa final de distribución del producto, pero no tenían en cuenta los apoyos internos o externos de

áreas que sean soporte en solucionar eventualidades de riesgo de la calidad, inclusive no existía una supervisión hacia la satisfacción del cliente una constante de indiferencia de no tener en cuenta la parte más importante del negocio que es el cliente. Uno de los gestores del concepto de aseguramiento de la calidad es Joseph M. Juran (1989), quien, en los inicios de la década de 1950, menciona que la línea de proceso de los productos necesita coordinar entre todas las áreas de la organización empresarial, en este contexto el señor Juran describe que los requerimientos de los clientes cambian constantemente y para enfrentar eso se tiene que evaluar las nuevas exigencias que el cliente desea en calidad e inclusive innovación (Cantú, 2011). Así que, en lo esencial de todo proceso de la organización empresarial se debe implantar progresivamente en las áreas de producción y servicio la estrategia de búsqueda de calidad con el objetivo de otorgar satisfacción del cliente con la meta de calidad total donde el compromiso sea de apoyo de todas las áreas de la organización.

Ahora bien, el aseguramiento de calidad surge para dar la conformidad del cumplimiento de requisitos con el objetivo de otorgar calidad al producto o servicio, esto es una garantía que a la compañía brinda para tener una mejor aceptación del mercado al inicio de apertura del negocio que es una de las etapas más difíciles en posicionarse en el mercado. En tal sentido se enuncia lo siguiente, la garantía de calidad para las partes interesadas que sea cumplida se

debe evaluar el contrato donde se determine supervisiones por periodos donde proveedor y cliente estén de acuerdo por el beneficio mutuo de una negociación que la práctica genere ganancias a las dos empresas por cumplir el acuerdo comercial que prima la responsabilidad de mantener la calidad (Alcalde,2009). En este sentido, el mercado brinda muchas opciones de servicios de implementar sistemas de aseguramiento de calidad, y de los más posicionados nacional e internacionalmente tenemos a la norma UNE que son creadas por la entidad europea Asociación española de normalización y certificación (AENOR) que se encarga de estandarizar sus productos con el objetivo de tener mayor participación de mercado a nivel internacional.

Implementar las bases del aseguramiento de la calidad en las empresas de una nación promueve que los productos o servicios se hagan a partir de las normas alimentarias y normas técnicas que les otorguen certificaciones desde el PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 con el fin de evaluar e identificar las malas prácticas que le generan errores por el cuál no cumplen con las especificaciones técnicas del producto o servicio, este enfoque será un apoyo al sistema en comprobar los defectos antes de ser liberados. Las supervisiones inopinadas serán claves para evaluar y determinar si funciona en in situ el aseguramiento de calidad de la empresa con ello tener evidencias de que en la cadena de producción se realiza una gestión de calidad eficiente (Pascal et al., 2010). Es así como, la competitividad de las

empresas se basará en la organización de como las áreas de la empresa se han integrado estratégicamente desde el bosquejo del diseño, fabricación, instalación y mantenimiento del producto, lo cual genere una seguridad de confianza y rendimientos en satisfacer las expectativas del cliente en el uso previsto del producto. Ver figura 2.

Figura 2

Definición de Aseguramiento de calidad de acuerdo a Juran

“Es interactuar los sectores de la organización en buscar un solo objetivo desde el área productivo, modelo de producto, líneas de procesamiento, área de provisión, área de control de calidad, área de atención al clientes y demás sectores que conforman el sistema de la organización”

Nota. Interpretación del concepto aseguramiento de calidad según Juran. Fuente: Cantú (2011).

2.3.2.6. Normas Nacionales

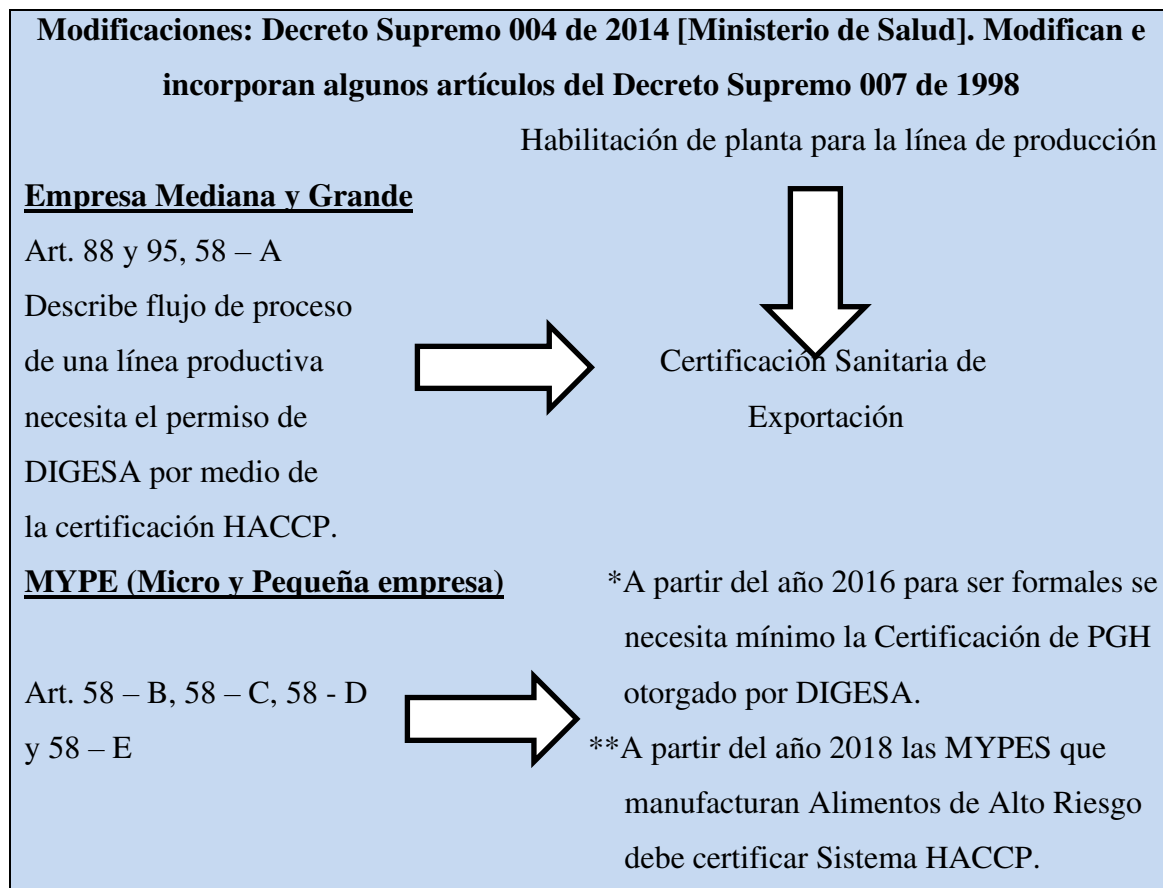
Nuestro país ha promulgado normas alimentarias de acuerdo con la realidad de nuestra realidad nacional desde el año 1998 que han sido implementados para manufacturar productos en la industria alimentaria, con el objetivo de controlar y supervisar la producción de alimentos que asegure la inocuidad y calidad del alimento. Las disposiciones más importantes y que afectan al sector alimentario son las llamadas reglamentos comunitarios que

obligan a todos los estados miembros a cumplir todos y cada uno de sus artículos; vinculan tanto en el fondo como en la forma por el cual entran en rigor al mismo tiempo en todos los países de la unión para ser el fundamento de no afectar la Seguridad Alimentaria (Calvo et. al., 2016). Cabe considerar, por otra parte, que de acuerdo con la necesidad de controlar un riesgo alimentario se modifica o se implementa artículos en los reglamentos para prevenir de posibles infecciones o intoxicaciones por el consumo de alimentos.

Las normas nacionales han sido elaboradas por profesionales que han tenido una visión de generar procedimientos con el propósito de apoyar el crecimiento de las empresas peruanas en el sector de industrias alimentarias. Desde el año 1998 con el gobierno de turno promulgo la norma matriz del decreto supremo de supervisar y controlar de que los alimentos se manufacturen con calidad en beneficio de los consumidores peruanos y así proteger la salud pública de la nación (Bravo, 2023). De este modo, debemos siempre consultar las normas alimentarias nacionales con interpretaciones técnicas para los nuevos escenarios de tiempos de manufactura donde la innovación y tecnología han cambiado muy rápidamente debido a ello las normas tienen que ser interpretadas por expertos de diferentes carreras especializadas y afines que hayan acumulado experiencias empíricas de poder resolver como certificarse y pasar al lado de la formalidad. Ver figura 3.

Figura 3

Modificatorias e incorporación de artículos al Decreto Supremo N°007-98 - SA



Nota. La figura muestra la modificatoria del decreto supremo N°004-2014-SA.

Fuente: Adaptado de Vivanco (2017).

En Perú el cumplimiento de las normas alimentarias es de carácter obligatorio para poder manufacturar alimentos estratégicamente como mejor decisión empresarial debe obtener la certificación PGH como inicio en la formalización para las empresas MYPES. Asimismo, es importante mencionar que la manufactura de alimentos en las industrias alimentarias define alimentos de alto riesgo lo que se

determina de acuerdo con la norma alimentaria 020 del año 2015 que describe la lista de alimentos de alto riesgo que determina la certificación de sistema HACCP por más que sea una pequeña empresa e inclusive la micro empresa con reducido personal están obligadas en ambos casos a ser certificadas en el sistema HACCP para brindar una seguridad alimentaria por el consumo de alimentos que otorguen en casos fortuitos menor riesgo de intoxicaciones e infecciones alimentarias en bien de la salud pública. En este sentido, las modificatorias al decreto supremo matriz de control y vigilancia de alimentos proyecta a formalizar a nuestras MYPES en un camino de largo aliento donde mediante la inversión en tecnología para incrementar su eficacia y eficiencia en la productividad con el apoyo de la innovación podrán marcar una competitividad en la satisfacción del cliente en bien de la industria alimentaria.

2.3.2.7. Normas Internacionales

La organización de las naciones unidas para la alimentación y la agricultura (FAO) y la organización mundial de la salud (OMS) son entidades creadas para resguardar la seguridad alimentaria a nivel mundial. Para el intercambio comercial de productos alimenticios entre los países es necesario estandarizar las normas alimentarias de cada país con el objetivo de no crear una desigualdad de seguridad

alimentaria por ello es importante la participación de las autoridades sanitarias en forma conjunta como es el caso del Codex Alimentarius y la organización de las naciones unidas para la alimentación y la agricultura más conocido como la FAO (McLéan, 2009). Visto de esta forma, estos programas de la FAO/OMS, entidades que se desenvuelven en el campo de la alimentación, han sido creados para apoyar técnicamente mediante el Codex Alimentarius en prevenir a la población mundial de riesgos alimentarios en perjuicio de salud.

Cada país adapta e interpreta las normas internacionales de la FAO y la organización mundial de la salud (OMS) de acuerdo con las recomendaciones del Codex Alimentarius en función del escenario propio de la nación en relación a su nivel de industria en la manufactura de alimentos, autoridades sanitarias, clima, población y otros aspectos que describe hacer el control y supervisión por medio de DIGESA y entidades de apoyo como las direcciones de salud (DISA) y las direcciones de salud regionales (DIREAS) que frecuentemente deben garantizar la calidad e inocuidad de los alimentos, esto con el objetivo de tener las bases de gestión de inocuidad y posteriormente implementar el sistema de gestión para garantizar la calidad. Las normas alimentarias dependen de cada país teniendo en cuenta su clima, biodiversidad de alimentos, cultura de calidad y otros aspectos que el país mediante su autoridad sanitaria crea pertinente promulgar principios y pasos en el afán de crear

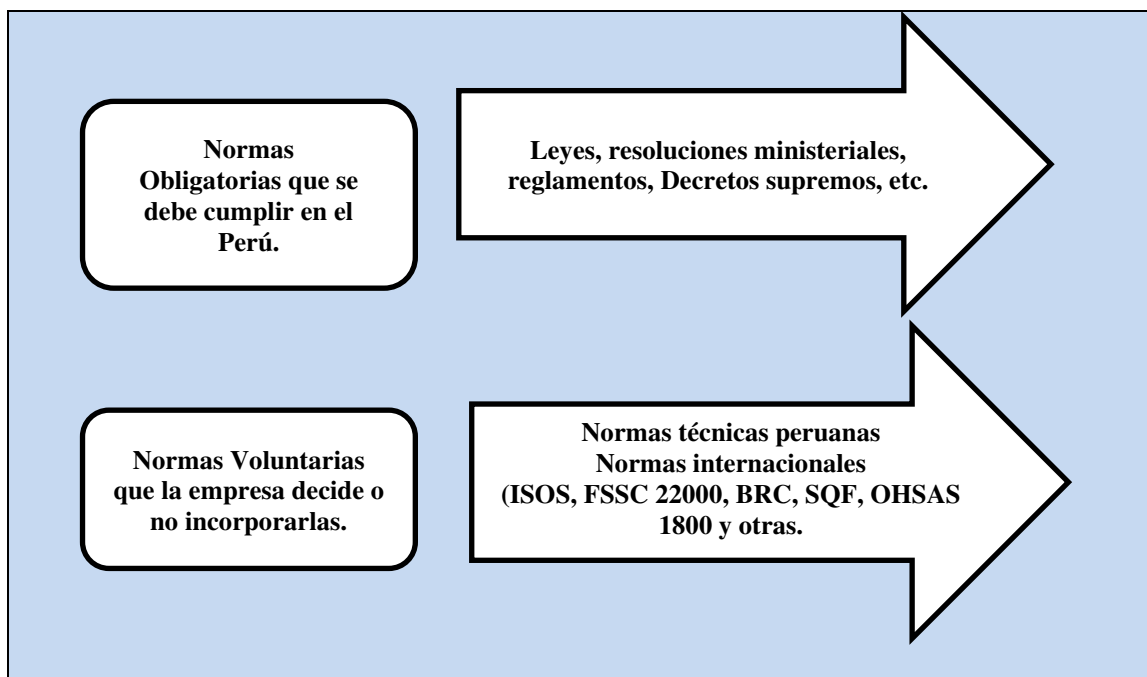
sistemas de gestión de la inocuidad para proteger la salud pública de su nación (Cuoto, 2014). En este sentido, las leyes, reglamentos, decretos supremos, resoluciones ministeriales, que incluye sus modificatorias de acuerdo con la coyuntura nacional se apoya también y otros reglamentos son normativas alimentarias que las organizaciones empresariales de alimentos tienen que utilizar en la manufactura para garantizar la inocuidad de productos alimenticios.

Una organización empresarial si tiene problemas alimentarios de sus producciones que nuestras autoridades e instituciones nacionales no pudieran resolver como realizar la manufactura, tiene la alternativa de recurrir al Codex Alimentarius y acondicionar a su realidad la producción de alimentos considerando las recomendaciones de este organismo. La seguridad alimentaria mundial necesita ser resguardada por organismo internacionales como la FAO y la OMS para dar la garantía de la inocuidad de los productos alimenticios con la finalidad de buscar negociaciones equitativas entre las naciones con este mismo fin tenemos a la entidad de la Administración de Alimentos y Drogas (FDA) así como el apoyo de reglamentos promulgados y representados por el código de la regulación federal (CFR) y para culminar el soporte del Servicio de Inocuidad e Inspección de alimentos administrados por el poder ejecutivo de Estados Unidos (Nury, 2011). Así, lo esencial de estas entidades internacionales es apoyar y ser un soporte en

prevenir y proteger a todos los países de los riesgos alimentarios que pudieran ocurrir. Ver figura 4.

Figura 4

Tipos de Normas Alimentarias



Nota. Normas obligatorias y voluntarias para manufacturar alimentos en la industria alimentaria en Perú. Fuente: Adaptado de Ramírez (2016)

2.3.3. Sistema de Aseguramiento de la Calidad

El proceso previo para iniciar la base del aseguramiento de la calidad consiste en desarrollar un sistema de la gestión de inocuidad y calidad

para elaborar productos competitivos que se posicionen en el mercado, lo cual se evidencia con la certificación otorgada por la autoridad sanitaria DIGESA y las entidades de certificados de ISOS previamente acreditados por INACAL, para ello se describe que el aseguramiento de calidad de las MYPES se inicia en los siguientes pilares:

- Certificación PGH.
- Certificación Sistema HACCP.
- Certificación ISO 9001: 2015.

2.3.3.1. Principios Generales de Higiene de alimentos (PGH)

Las modificatorias últimas del año 2014 a la norma matriz del año 1998 no son reconocidas por la mayoría de las MYPES peruanas debido a no tener referentes que hagan la interpretación técnica explícita de las normas alimentarias que definen la obligatoriedad de la certificación PGH. En consecuencia, las empresas micro y pequeñas lo ven como algo difícil de gestionar, muchos de ellos creen que es costoso esta certificación lo cual de acuerdo con el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) no sobrepasa los cuatrocientos soles (Bravo, 2023). Entonces, al no tener una información técnica y además de eso proporcionarles normas tácitas ellos consideran a la certificación PGH como una amenaza lo cual para estos nuevos escenarios de competencia se hacen necesarios cambios de paradigma lo más pronto en bien de la competitividad nacional.

El artículo 58ºB de las últimas modificatorias del año 2014 a la norma de control y vigilancia de productos alimenticios indica claramente que no depende del tamaño de la empresa para no gestionar la certificación PGH, si la MYPE tiene un mínimo de trabajadores para calificar como microempresa está obligado a obtener la certificación de buenas prácticas de higiene de alimentos. Se reorienta el camino de la certificación PGH en el año 2015 debido a haber sido promulgado una norma alimentaria de alimentos que describe sus características de su propia naturaleza lo que determina a que son fáciles de ser atacados por los microorganismos los cuales generan infecciones e intoxicaciones ante ello la norma sanitaria correspondiente exige la implementación de la certificación sistema HACCP pero esta, se apalanca en los prerrequisitos de los manuales (manuales de BPM y PHS) que son base para su implementación como seguridad alimentaria (Decreto Supremo 004 de 2014 [Ministerio de Salud], 2014). Además, no debemos olvidar a la organización del Codex Alimentarius que recomienda a las naciones integrantes de esta comunidad interpretar e implementar planes de seguridad alimentaria a sus establecimientos de fabricación de alimentos, bases sólidas que se inicie con la certificación PGH, para luego de ser sensibilizados evaluar estratégicamente el camino a la certificación sistema HACCP.

El sistema de gestión de la seguridad incluye capítulos con procedimientos que garanticen la inocuidad y calidad de alimentos, asimismo, que la dirección de recursos tenga una orientación de gestionar, planificar y manufacturar productos con la seguridad de

no crear ningún problema de salud pública. Una de las formas de garantizar la salud pública es con la implementación de las buenas prácticas que sea el prerrequisito para elaborar un plan de sistema HACCP que frecuentemente sea evaluada en post de evaluar la eficiencia y eficacia de la empresa utilizando indicadores de control que en los procesos que cada vez tengan menores productos no conformes y de esta manera alcanzar niveles de aceptación superiores a las expectativas del cliente (Camisón et al., 2006). Así, esto busca orientar a que el sistema de gestión de la seguridad debe incluir procedimientos aprobados por la autoridad sanitaria de control y que garantice el producto tanto en inocuidad y calidad.

Las BPM deben ser implementadas en las empresas MYPES del sector de panaderías y pastelerías debido a ser la base en describir procedimientos que asuma la organización en la manufactura de sus productos con seguridad alimentaria y a partir de ello brindar productos de calidad al mercado. Los requerimientos del cliente son mejor atendidos por aplicar normas estandarizadas de inocuidad y calidad que describan el uso de los principios de calidad en base a buenas prácticas de manufactura que sean eficaz y justifique la razón de implementar normas obligatorias y voluntarias de acuerdo al contexto del sector empresarial (Pascal et al., 2010). Asimismo, para proteger la salud de los consumidores son esenciales apoyarse con programas de higiene y saneamiento que en forma conjunta son conocidos como prerrequisitos bases para incorporar sistemas de calidad como el que requiere nuestro país de las industrias alimentarias es el sistema HACCP.

Los conocimientos tácitos adquiridos de los especialistas del Codex Alimentarius mediante la promulgación de normas alimentarias de acuerdo a su realidad para cada país deben describir e interpretar los procedimientos de manera explícita para el entendimiento razonable y criterioso dependiendo del tamaño de infraestructura de las MYPES en cada país por ello los Principios Generales de Higiene de los Alimentos son esenciales para garantizar la inocuidad de los alimentos los cuales han sido aplicados a lo largo de todo el proceso de la cadena alimentaria a fin de obtener alimentos inocuos y con calidad sanitaria. Los requisitos en una organización empresarial de que estratégicamente se realice la apertura una mejora de calidad es cumplir de acuerdo con la normativa matriz 007 del año 1998 que describe evaluar desde el enfoque de ingeniería de procesos la planta de alimentos en preliminar el diseño en infraestructura tenga en cuenta no solo óptimo proceso, el establecimiento de producción de alimentos debe tener en cuenta la limpieza y desinfección que se garantice la calidad e inocuidad de los productos manufacturados. Asimismo, tenga las condiciones de mantenimiento y transporte con un adecuado conocimiento de que es manufacturar alimentos por parte del personal con la protección al consumidor que han sido previamente capacitados de que la calidad tiene un costo en beneficio de retorno de las utilidades de la empresa (Resolución Ministerial 449 del año 2006 [Ministerio de Salud], 2006). En este sentido, los procedimientos del BPM y PHS son necesarios ser documentados mediante registros que validen la aplicación por la empresa y de esta manera aprobar la supervisión de la entidad sanitaria que podría ser realizada por DIGESA o una entidad distrital encargada como una DISA del mismo modo se puede

apoyar con una DIRESA en el aspecto regional. A todo ello, el establecimiento de producción estará listo para gestionar la certificación de sistema HACCP.

En las industrias alimentarias los principios generales de higiene de alimentos son básicos para el proceso de manufactura por ello el Codex Alimentarius recomienda usar normas alimentarias de acuerdo con sus necesidades de buenas prácticas de manufactura de alimentos en la realidad de cada nación para garantizar la inocuidad y calidad. Los principios básicos para elaborar un alimento o desde el enfoque de manufacturar alimentos industrializados se hace necesario establecer protocolos de producción con buenas prácticas de manipulación y procedimientos de limpieza y desinfección (Requena, 2015). En este sentido, los procesos de elaboración en relación con sus peligros alimentarios se controlan por aplicar las buenas prácticas de manufactura en función del riesgo alimentario que tiene el producto, en el cual depende del control del flujo de proceso y las condiciones de conservación del producto en relación con su vida útil.

Las buenas prácticas son básicas para enseñar y practicar frecuentemente mediante capacitaciones con el personal operativo en la industria de alimentos con el objetivo de tener sensibilizado el uso constante en los recursos humanos de las buenas prácticas de manufactura y programa de higiene de alimentos que brinden la garantía de la inocuidad y calidad de los productos alimenticios. La informalidad en el campo de la venta de alimentos tiene una

necesidad de implementar modelos de sistema acondicionados a esta forma de comercio de alimentos que controle los peligros que demuestren más riesgo a la salud pública mediante supervisiones y evaluaciones mediante un área de control de calidad que trate de motivarlos a cruzar la línea hacia la formalidad para ser certificados por la autoridad competente (Graziano, 2012). Es así como, la implementación del sistema APPCC en la comercialización de alimentos considera el control de peligros y puntos críticos, que se vigilan y se monitorean constantemente para que no supere los límites permisibles de que los alimentos no produzcan un riesgo alimentario, a ello tenemos la resolución ministerial 449 del año 2006 como apoyo para determinar los puntos críticos control (PCC) y con este principio de control hacemos que el riesgo por enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) sean muchos menores en beneficio de la salud pública.

Evaluando a las empresas nacionales, demuestra que Perú es una cuna de emprendimiento, realmente proyectando en unos diez años a más si aceptarían la formalidad de forma progresiva en las industrias alimentarias, para ello es necesario que el estado mediante los poderes legislativo y ejecutivo, además del apoyo de las empresas privadas de mayor tamaño con una decisión de “Responsabilidad Social” brinden condiciones de beneficios para que se motiven en gestionar la certificación básica del PGH de las empresas más pequeñas brindado sus casos de éxitos por aplicar las buenas prácticas de manufactura en la ingeniería de sus procesos, para con ello crear condiciones de competitividad equitativas entre las MYPES, en tal razón es necesario coordinar y

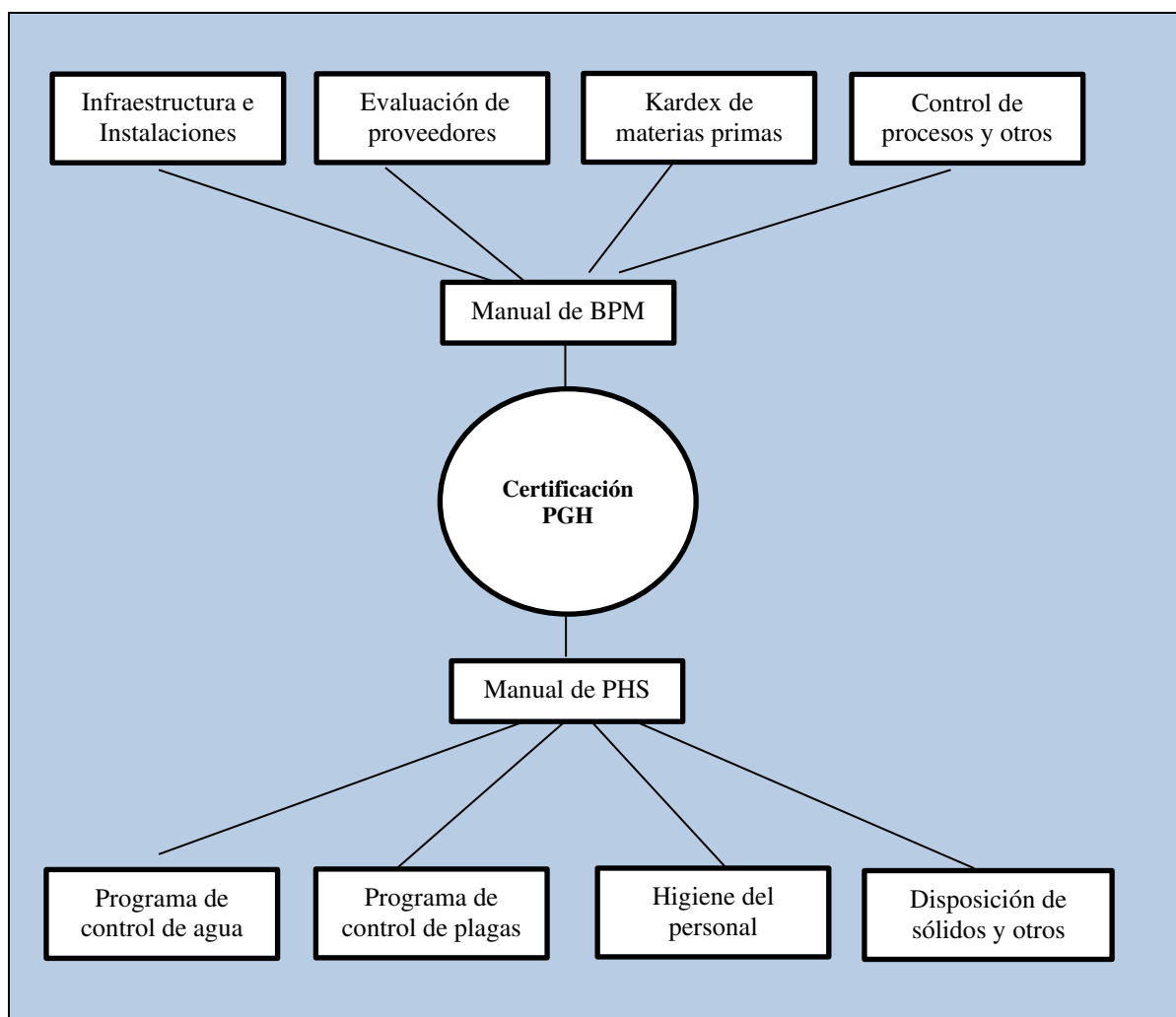
mutuamente llegar a un consenso de ambas partes para que en un proceso de tiempo se estructure una guía de formalización paulatina y no enfocarse en las sanciones como justificación para que lo hagan, porque creamos un escenario de inseguridad de las empresas frente a las supervisiones de la autoridad sanitaria, lo interpretan como una amenaza sus negocios. No debemos dejar de mencionar que las BPM en el futuro deben ser consideradas como gestión de procesos de aplicar la reingeniería de procesos.

Desde el año 2008 con la creación de la Ley de que los alimentos manufacturados por las empresas de industrias alimentarias describen que se deben procesar con calidad los productos para que el cliente peruano pueda tener opciones de adquirir un producto que satisfaga sus requerimientos. Las MYPES en las últimas modificatorias del año 2014 en relación con la norma matriz del año 1998 indica que para manufacturar alimento mínimo debe gestionar la certificación PGH para ingresar a la formalidad donde no tenga ningún problema con las autoridades sanitarias de supervisión y control de alimentos en el ámbito nacional (Decreto Supremo 004 del año 2014 [Ministerio de Salud], 2014). No solo es esto, debemos también entender que la MYPE con la obtención de la certificación PGH inicia una cultura de cambio a mejorar la calidad en su personal y procesos para que cada vez la estandarización del producto otorgue réditos económicos de posicionamiento que promocionan una competitividad de mayor en el mercado y crea una visión a buscar mercados internacionales debido a fomentar una calidad como política empresarial con la decisión estrategia de

obtener esta certificación básica para manufacturar alimentos. Ver Figura 5.

Figura 5

Requisitos de certificación principios generales de higiene de alimentos (PGH)



Nota. Procedimientos de certificación PGH. Fuente: Elaboración propia.

2.3.3.2. Sistema HACCP

La certificación HACCP mediante una resolución ministerial 449 ha sido promulgado desde el año 2006 por el gobierno peruano, con el motivo de proteger a los consumidores en el consumo de alimentos y enfocar la mejora de calidad para que los lineamientos de esta certificación realicen la apertura del área de calidad que sea un soporte de control de calidad en las diferentes etapas de producción y así de esta manera hacer las liberaciones de lotes con una garantía de ofrecer una calidad que satisfaga los nuevos requerimientos de los clientes. El sistema HACCP ofrece a una empresa lineamientos de pasos y principios que si son implementados de forma técnica hace decrecer los niveles de riesgo para que los clientes tenga cada vez una mayor satisfacción y no produzcan quejas frecuentes que sean en la perdida de imagen de la empresa y también es importante mencionar que la certificación sistema HACCP mejora la eficiencia en las líneas de producción además de garantizar la inocuidad teniendo un mejor control de los peligros en producción en su mayoría biológicos que comprometen la salud pública de un país (Pascal, et al., 2010). En este sentido, la política implantada por una MYPE genera la visión y misión que se debe complementar en base a su certificación sistema HACCP con el objetivo de liderar la competencia en el desenvolvimiento en el mercado que una vez garantizado la estabilidad en el ámbito nacional proceda a evaluar las estrategias de poder buscar nuevas oportunidades en otros mercados que sean más exigentes en calidad lo que brindara evidentemente al país una mayor competitividad.

Los peligros en los alimentos se determinan mediante un proceso de análisis de acuerdo con el Codex Alimentarius (1997) donde detalla pasos y principios de utilizar el sistema HACCP en el control de producciones alimentarias. En la manufactura de un alimento industrializado no todos pueden ser puntos críticos de control (PCC) en los alimentos, para ello es necesario evaluar el riesgo alimentario en el plan HACCP con el objetivo fundamental en determinar el posible PCC que podría determinarse en los ingredientes, insumos y envases como también analizar el control en las etapas del proceso alimentario y determinar el PCC (Requena, 2015). En este sentido, las MYPES para garantizar de que el alimento producido no hará daño a ninguna persona es necesario aplicar el sistema HACCP para disminuir el nivel de riesgo a la salud del consumidor en un probable evento de enfermedades transmitidas por alimentos conocida como ETAS.

Ahora bien, en nuestro país las MYPES tienen una norma alimentaria, la resolución ministerial 449 promulgada en el año 2006 que describe los pasos y principios del sistema HACCP para las empresas nacionales. Las normas internacionales alimentarias son brindadas por el Codex Alimentarius, cuya autoridad recomienda implementar el Sistema HACCP con el objetivo de que cada país determine los procedimientos de elaboración de sus alimentos de acuerdo a su realidad con el fin de asegurar su salud pública, para el caso peruano tenemos la norma matriz que es el Decreto Supremo publicado en el año 1998, que vigila y controla los productos industrializados de alimentos y bebidas lo cual se enfatiza dicha implementación en la quinta disposición que

complementa a la norma alimentaria (Resolución ministerial 449 del año 2006 [Ministerio de Salud], 2006). Así es, que el sistema HACCP para las empresas nacionales reúne condiciones claves de control de producción de acuerdo al proceso y producto manufacturado con objetivo en decrecer el nivel de riesgo alimentario para garantizar la inocuidad y en forma paralela genera el inicio de la mejora de calidad de productos, por ello a partir del año 2018 la autoridad sanitaria DIGESA establece como requisito obligatorio su implementación para MYPES con mayor enfoque en las que MYPES que manufacturan alimentos de alto riesgo (AAR).

Así mismo es importante mencionar que la política sanitaria que una empresa de alimentos debe asumir se describe en el artículo 5° de la normativa alimentaria 449 del año 2006 del sistema HACCP en el cual describe una ruta de implementación de la elaboración del plan HACCP para su aplicación en las etapas de procesamiento de productos. La seguridad de la inocuidad y calidad del producto alimenticio dependerá de la parte gerencial o directorio en invertir y ser partícipe de la implementación del sistema HACCP por lo cual debe comprender la inversión como una estrategia empresarial más que una obligación o amenaza de las autoridades sanitarias para cumplirlas por obligación (Resolución ministerial 449 del año 2006 [Ministerio de Salud], 2006). De este modo, el sistema HACCP garantiza la inocuidad y promueve el aumento del alcance de la empresa en fomentar un impacto estratégico empresarial de modo significativo en la calidad de sus productos que cada vez tengan mayor aceptabilidad de cumplir con los requisitos del cliente, en relación al cumplimiento de esta certificación sistema HACCP las

MYPES tendrán primero que cumplir con los requerimientos de una formación de cultura calidad en la política de la empresa que tenga en cuenta las regulaciones sanitarias promulgadas por el ejecutivo y legislativo; los cuales tienen una supervisión, vigilancia y control que está a cargo de la autoridad sanitaria DIGESA.

Dentro de este sentido en el artículo 15° de la norma alimentaria 449 del año 2006 descrita anteriormente en el marco nacional de regulación de alimentos, el sistema HACCP detalla los siete principios que se deben aplicar en la cadena alimentaria de manufactura de los productos. Cada principio ofrece al profesional que ha de elaborar el plan HACCP una secuencia lógica desde determinar en primera fase en que etapa podría ubicar los peligros alimentarios desde microbiológicos, físicos o químicos; con ello determinar el posible PCC, seguidamente establecer límites de control del peligro por medio de un sistema de vigilancia que defina correcciones si un peligro sale fuera de control a esto mismo aspecto es importante hacer pruebas de que las medidas correctoras demuestran eficacia, por ello todos estos principios son validados mediante formatos y registros de control (Resolución Ministerial 449 del año 2006 [MINSAL], 2006). Por tanto, se considera que la Matriz de la implementación del sistema es elaborar un plan HACCP bajo el cumplimiento de la normativa alimentaria peruana que contiene los siete principios para ser evaluados por los inspectores y den la conformidad con las evidencias de la correcta aplicación in situ de forma presencial el control de PCC en la fábrica de alimentos.

Cabe considerar, por otra parte, que la norma alimentaria en el anexo 2 complementa la elaboración del plan HACCP que debe tener los doce (12) pasos en el cual incluyan los 7 principios que muestren una secuencia lógica de implementación del sistema HACCP. Los doce pasos en la elaboración del plan HACCP tiene una estructura que debe ser indicado en el índice del manual donde se describa la formación de los miembros del HACCP por el cual el plan contenga desde que productos se procesara por cada línea de producción que la empresa necesite certificar, asimismo es necesario describir como se hará el consumo del alimento en el cual se puede utilizar fichas técnicas del producto, describir el flujo de proceso que tiene que ser igual a la manufactura que realiza la empresa alimentaria in situ y luego proseguir con la aplicación de los siete principios acompañados de los siete pasos restantes que complementan todo el índice del manual HACCP (R.M. 449 del año 2006 [MINSAL], 2006). Es así como, que un sistema inocuidad y calidad de este nivel antes de ser implementado por una empresa de alimentos, debe revisar primero la resolución ministerial de HACCP en el cual se describe todos los principios (7) y los pasos (12) que obligatoriamente debe contener un plan HACCP en toda industria alimentaria y de esa manera proyectarse en el periodo de obtención de la certificación sistema HACCP.

En la perspectiva internacional el Sistema HACCP es una norma alimentaria matriz que también es usada en diferentes países para brindar una seguridad alimentaria en relación con la inocuidad y a la vez promueve el mejorar la calidad de sus productos para garantizar los intercambios comerciales de alimentos. La inocuidad

y calidad en la industria alimentaria se enfoca en el peligro biológico para ello el conocimiento de las variedades de bacterias es clave para definir correctamente el peligro mediante una evaluación que microorganismo tiene mayor letalidad por ello se hace necesario ser evaluado por los siete principios que indica la norma sanitaria para el plan HACCP que inclusive brinda un apoyo de árbol de decisiones para encontrar el PCC de manera más técnica (Camisón et al., 2006). Dentro de este marco, de acuerdo con el Codex Alimentarius todos los países que realicen intercambios comerciales equitativos deben garantizar la inocuidad y calidad de los productos de sus industrias de alimentos por ello el nexo estratégico para los acuerdos comerciales en el intercambio de alimentos es la certificación del sistema HACCP, en el caso peruano es importante complementar el plan HACCP con la resolución ministerial 591 del año 2008 de evaluación de los microorganismos presentes desde bacterias, mohos y levaduras presentes en los alimentos procesados.

En los alimentos la inocuidad es no negociable debido a que el objetivo primordial es proteger el bienestar de nuestros clientes, por ello es clave la implementación de un sistema HACCP (inglés) o sistema APPCC en la versión española, esto se hace más importante al consumo de los productos que se expenden en la vía pública donde mínimo el responsable debe utilizar las buenas prácticas de manipulación de alimentos con el uso de las normas alimentarias en aplicar procedimientos de higiene de alimentos. La industria no solo debe enfocarse a sus procesos internos donde la vigilancia de sus alimentos tiene un nivel alto por la aplicación del

sistema de inocuidad y calidad que le otorga el control en todos sus procesos, pero se hace necesario que el alcance de su sistema llegue hasta el vendedor de la vía pública de aplicar principios básicos en el expendio de alimentos (Graziano, 2012). De este modo, la aplicación de un sistema APPCC otorga la oportunidad de brindar ventaja de apoyar al supervisor de campo en determinar el nivel del peligro de acuerdo con el riesgo del alimento por toda la cadena de producción hasta el vendedor encargado de brindar el producto al cliente, por lo cual el control de calidad tendrá mayor eficiencia. En el caso peruano contamos con una norma alimentaria que detalla una lista de alimentos de alto riesgo por el cuál si la MYPE está manufacturando productos dentro de la lista mencionada se ve obligado a implementar el sistema HACCP.

En el caso peruano la norma sanitaria que establece la lista de alimentos de alto riesgo es la resolución ministerial 020 promulgada en el año 2015, en el cuál describe si es que una empresa por más pequeña como el caso de una microempresa que cuente como por ejemplo con dos trabajadores y se da el caso de manufacturar alimentos que se encuentre dentro de esta lista de alimentos de AAR, está obligado a certificar en el sistema HACCP. Ante ello debe de gestionar con un profesional afín a las industrias alimentarias de como establecer el proceso de implementación del sistema HACCP en sus líneas de producción y con ello cumplir con las disposiciones de normativas de la legislación alimentaria nacional. En este sentido, las MYPES debe cumplir con la certificación del sistema HACCP para que no sea objeto de sanciones, cierres temporales hasta la clausura del establecimiento de producción.

El sistema HACCP para las MYPES debe ser un factor clave de crecimiento más que una obligación de certificación para manufacturar alimentos, este sistema permite a las empresas poder evaluar la eficiencia de su ingeniería de procesos con un mejor control de calidad donde les dará estrategias de afrontar la competencia desde aplicación de indicadores basados en la gestión de la calidad. Una vez que esta cultura se implante en la empresa automáticamente seguirán los pasos de obtener productos de mejor calidad. Seguidamente la motivación es saber si con este sistema cumple la satisfacción de los requerimientos del cliente. Debido a que, las MYPES no saben si realmente cumplen con la satisfacción del cliente solo es una percepción sensorial de que el cliente al realizar las compras continuamente demuestra su fidelidad, pero más tarde podrían cambiar las cosas con nuevos negocios de mayor competitividad como el caso de la apertura de un supermercado con líneas de panadería y panificación lo que origina el cierre de veinte a treinta establecimientos de MYPES de panaderías y pastelerías.

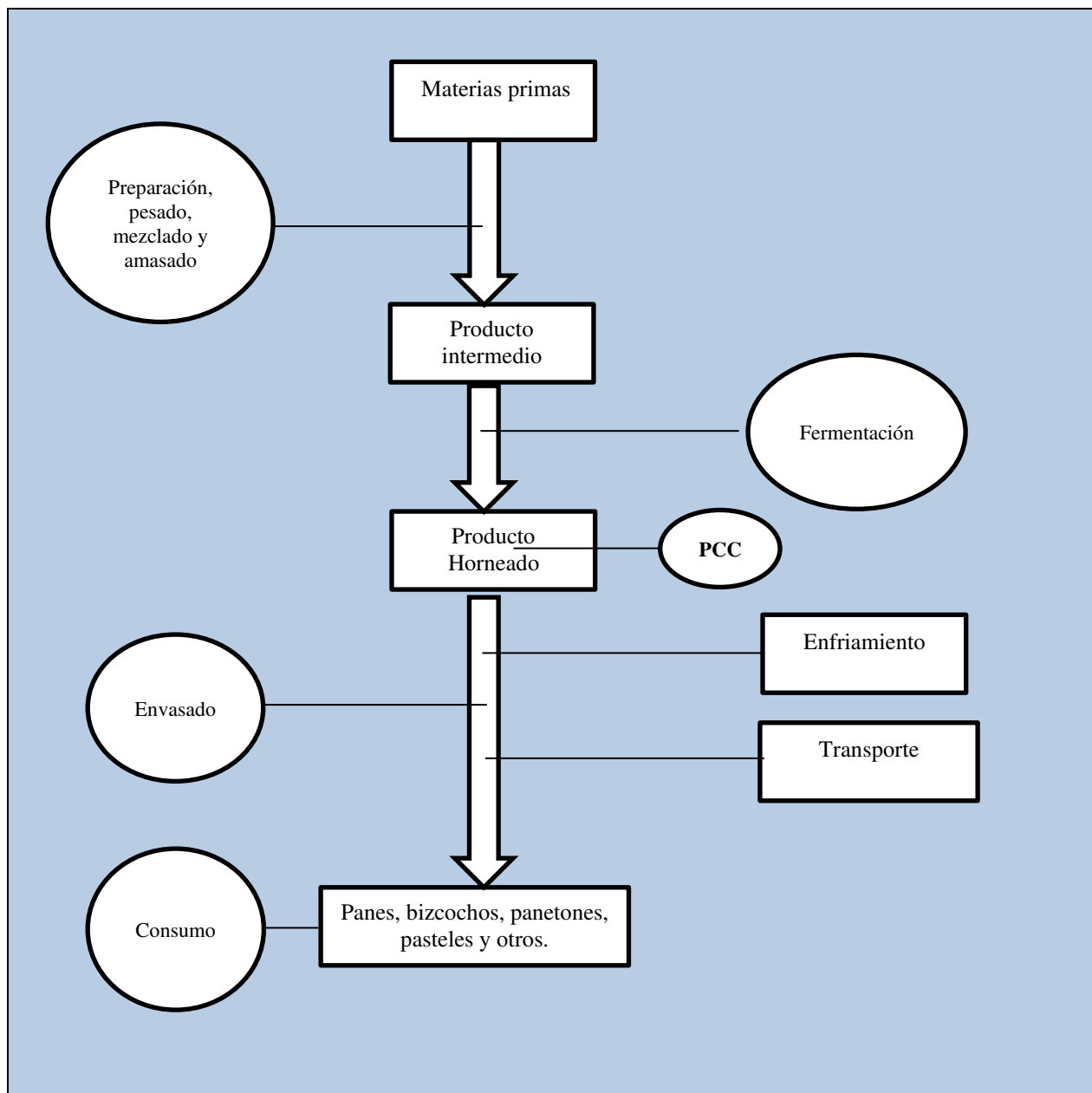
La certificación sistema HACCP de las MYPES es un proceso de implementación en el Perú debido a que la norma alimentaria incluyendo las últimas modificatorias del decreto supremo 004-2014 – S.A. en el cual se describe que si el alimento que se prepara en la panadería y pastelería es de alto riesgo es obligatorio la certificación en este sistema HACCP por más pequeño empresarialmente. De acuerdo con el trabajo de campo se interpreta que un alto nivel de población de MYPES considera que si tienen menos de 10 trabajadores por el cual son calificados como

Microempresas no tendrían que certificar en el sistema HACCP, pero esto queda de lado, en razón que la legislación alimentaria nacional obliga a implementarlo sin tomar en cuenta el tamaño de la empresa por el riesgo alimentario del producto.

El tamaño de empresa en las empresas peruanas no exime de no gestionar la certificación sistema HACCP, esta certificación dependerá de que tipo de alimentos esta manufacturando si es el caso de procesar alimentos alto en proteínas como producir alimentos a población vulnerable como los niños y ancianos se hace una obligación en gestionar en elaborar el plan HACCP para bajar el nivel de riesgo si es que en algún momento pudiera ocurrir una infección o intoxicación por el consumo del alimento. La norma alimentaria del sistema HACCP brinda todas las condiciones de procedimientos para que una MYPE pueda implementar este modelo de sistema de control de alimentos ya que al contar con un profesional que tenga experiencia en la materia y realice la interpretación técnica estratégica económica de como la fábrica de alimentos puede gestionar la certificación sistema HACCP solo le brindara utilidades para un mejor control de sus líneas en sus diferentes etapas de producción (Resolución Ministerial 449 del año 2006 [Ministerio de Salud], 2006). En este sentido, esta norma sanitaria de alimentos crea condiciones de aplicar procedimientos explícitos en las líneas de producciones de cualquier empresa del sector de alimentos para generar un aseguramiento de calidad mayor con el objetivo de incrementar su competitividad local y prepararse para competir con empresas que también podrían ser MYPES de otros países. Ver figura 6.

Figura 6

Caracterización general del flujo de panificación y pastelería de un Sistema HACCP



Nota. El PCC en el sector de panaderías y pastelerías se determina en la etapa del horneado por control de temperatura y tiempo. Fuente: Elaboración propia.

2.3.3.3. Sistema ISO 9001:2015

Las partes interesadas se pueden comprender desde los clientes internos quienes pueden ser el personal de la empresa y como clientes externos los proveedores y consumidores de un producto o servicio que al final deciden el nivel de calidad que dependerá de medir la satisfacción de cumplir con los requisitos del cliente. La estandarización de los procesos lo cual se demuestre como una mejora en los resultados dependerá previamente de los requerimientos que el consumidor establezca es decir ir del mercado hacia la producción ya que desde mucho tiempo se ha establecido y siempre será la meta que el cliente tiene la razón (Fernández, 2013). Es así como, se debe conocer primero los nuevos requisitos que el cliente demanda para el cumplimiento de la calidad que exige los nuevos escenarios de competencia por ello es importante implementar un sistema de gestión que mediante la creación de un área de control de calidad realice de forma progresiva la estandarización de procesos en los productos o servicios, cuya finalidad es mejorar la calidad lo que demuestre al empresario beneficios económicos en sus líneas de producción de eficiencia y a su vez por el compromiso de toda la organización empresarial la eficacia del negocio en mejores utilidades para demostrar a las MYPES que es negocio certificar en el sistema ISO.

La organización empresarial para mejorar su sistema de gestión de la calidad tiene que implementar la norma ISO 9001:2015, con ello sus objetivos de controlar sus procesos serán evidenciados en resultados de incremento de gestión organizacional en beneficio de

la empresa. El cliente es la clave para justificar la certificación del sistema ISO ya que su principal objetivo de la empresa es cumplir con los requerimientos desde las partes interesadas internas o externas que se involucran en los cambios de gestión en su mayoría el uso de indicadores para evaluar el funcionamiento de la organización empresarial (Cortes, 2017). En efecto, queda demostrado que la ISO gestiona una mejor capacidad de organización en todas sus áreas por la implementación de procesos de estandarización que en forma coordinada podrán obtener mejores resultados. Ver tabla 2.

Tabla 2

Fundamento de calidad de acuerdo con la ISO 9000

Según la norma ISO 9000	
Característica	Rango diferenciador
Requisito	Características que el cliente establece para la realización del producto o servicio

Nota. Cumplir un requisito en base a la norma ISO otorga a la empresa una diferenciación en el mercado. Fuente: Alcalde (2009).

La certificación ISO 9001 de la última modificatoria 2015 recomienda que las MYPES en relación con su implementación debe contar con un asesoramiento profesional técnico que haga todo el esfuerzo en tratar de ser honesto y marcar una creatividad de innovación y tecnología por parte de los profesionales como motivar al empresario emprendedor peruano de obtener este tipo de certificación que como base primordial son las utilidades que

ganaría la organización lo cual se puede demostrar con el uso de indicadores en sus procesos o servicios. La flexibilidad que otorga la certificación ISO 9001:2015 en una empresa es estratégicamente vital para que la organización defina su mayor potencial a certificar un sistema de gestión de calidad, es decir los registros de control de seguridad alimentaria también se pueden amoldar y ser base para este nuevo sistema (López, 2015). Por tanto, los representantes de estas normas técnicas tienen objetivos comunes de estandarizar los procesos en diversos países con alcances parecidos en su flujo de proceso como en sus métodos de servicios de atención al cliente por el cual uno de los pilares de este grupo de trabajo es evaluar constantemente la innovación en crear o mejorar los principios del sistema ISO próximo a ser aceptado con la última versión que sería la vigente.

La implementación de sistemas de gestión de calidad total se hace con el fin de establecer agrupaciones que incremente su desenvolvimiento empresarial desde el punto de vista de calidad, estos procedimientos deben ser practicados según la alta dirección de la empresa. La certificación ISO es una decisión voluntaria donde la empresa establece la colaboración natural de las competencias de valores del recurso humano para crear un ambiente laboral de escenarios de respeto mutuo y apoyo de grupo para mejorar la calidad de los bienes producidos (Fariñas et al., 2014). En este sentido, la implementación de normas ISO brinda procedimientos estandarizados para aplicar sistemas de gestión de calidad en relación con alcanzar la calidad total, es importante mencionar para llegar a esa meta se hace necesario utilizar normas

técnicas peruanas (NTP) en los modelos de sistemas de gestión que dependerá del sector de las industrias alimentarias que normas técnicas son específicas en apoyar al sistema con el uso técnico y sean el soporte de cada establecimiento en sus productos o servicios que brinda al mercado.

La certificación ISO es un estándar de calidad para las empresas, que le otorga una imagen de seguridad al cliente en el mercado frente a la competencia. Con el objetivo que el ISO 9000 creado por la unión de grupos técnicos sea aplicado en los procesos de las empresas, hace necesario establecer un vocabulario que brinde un lenguaje de entendimiento del uso de las normas técnicas (Camisón et al., 2006). Es así como, dentro de este orden de planteamientos de las normas ISO se originan para encaminar a una mejor dirección empresarial de las industrias, que tiene como apoyo y soporte por la parte gerencial con el enfoque de que prime la mejora de la calidad de sus productos o servicios validados por la obtención de certificación en el sistema de calidad.

La competitividad de las empresas por los nuevos escenarios direcciona a trabajar con herramientas de gestión que se enfoquen en establecer políticas de calidad por lo cual necesitan el apoyo de forma voluntaria en utilizar las normas ISO 9001 con la meta de alcanzar en el cliente un alto nivel de aceptabilidad de los bienes producidos. Se hace necesario crear una cultura de calidad en base Al vocabulario de las normas ISO aplicados en los recursos humanos para crear sistemas de gestión que generen cambios en

los procesos para incrementar la calidad de los productos o servicios (Pereda,2021).En este sentido, el recurso humano no podrá entender el sistema ISO, si previamente mediante capacitaciones y ejemplos prácticos mediante prototipos en unas de las etapas del procesos de la organización empresarial el aporte en la mejora de calidad. Además, se hace necesario exponer casos de empresas certificadas y como se encuentre su posición dentro del mercado nacional e internacional.

Los procesos de apoyo y soporte en las líneas de producción de las industrias alimentarias son estratégicamente importantes para que la gestión de calidad funcione como un sistema integrado comandado por el directorio de la empresa. La calidad se puede establecer en la organización por diferentes métodos de acuerdo con la normativa internacional del ISO 9001, desde utilizar diferentes tipos de indicadores que controle y justifique la certificación del sistema de gestión de la calidad que para iniciar sería un control de indicador etapa por etapa del flujo de proceso (Pereda, 2021). De tal modo, para que la gerencia o directorio se convenza de haber hecho una adecuada inversión es demostrar rentabilidades mejores en los procesos de obtención de los bienes, que asimismo incremente su posición en el mercado.

La gestión de calidad demanda un constante cambio de entender los nuevos enfoques de calidad que el cliente requiere por lo cual el sistema de gestión de calidad este flexible a estos cambios y no quedar obsoleto donde la competencia lo absorba o simplemente

origine el cierre de la empresa. La demanda de calidad no atendida por el sistema que no contempla cambios pragmáticos para resolver los problemas de las partes interesadas acarrea a la organización pérdida de participación en el mercado (Pereda, 2021). Así, la empresa tiene que capacitar a su personal en el uso de indicadores para incrementar la eficiencia en sus procesos y la eficacia del compromiso de todas las áreas en el resultado de toda la organización empresarial.

La Certificación ISO 9001:2015 representa para las empresas MYPES una proyección de garantía de competitividad más equitativa. Consiste en que la estrategia de incorporación de calidad para las empresas peruanas es la mejor alternativa de entender que una nación competitiva solo se creara a partir de que sus empresas nacionales brinden productos y servicios de calidad con enfoques de cumplir con la satisfacción de sus clientes. En tal sentido, se hace necesario que la política de calidad sea una estrategia empresarial. Las autoridades de turno deben de capacitar constantemente con el uso de herramientas de gestión como indicadores que demuestren el incremento de la rentabilidad de los negocios. A esta certificación voluntaria es necesario para su organización el inicio de entendimiento del vocabulario que se fundamente en la eficiencia y eficacia el cual se entienda de forma explícita cuyos primeros objetivos es mejorar su productividad, tecnología e innovación y progresivamente otras dimensiones que dependen de acuerdo con el tipo de negocio.

Para la empresa hacer una inversión en sistemas ISO dependerá de que la rentabilidad sea cada vez mayor para que le otorgue una posición económica de competitividad basados en los principios de la calidad por tanto obtener el certificado por sí solo no valida el incremento de calidad de los productos o servicios. El ISO 9000 es clave para entender la normativa ISO, ya que mediante su vocabulario la estandarización de procesos se pueda alcanzar más pragmática y así poder trabajar en forma conjunta con otras normativas como el caso de la norma ISO de protección del medio ambiente (Rubio y Baz, 2004). En tal sentido, las normas ISO se distribuyen en tratar de estandarizar que no solamente se enfoque en los procesos sino también interactúe en el resguardo de la seguridad del trabajador, el cuidado y respeto al medio ambiente. Asimismo, otros que los nuevos tiempos requieran en ser implementados.

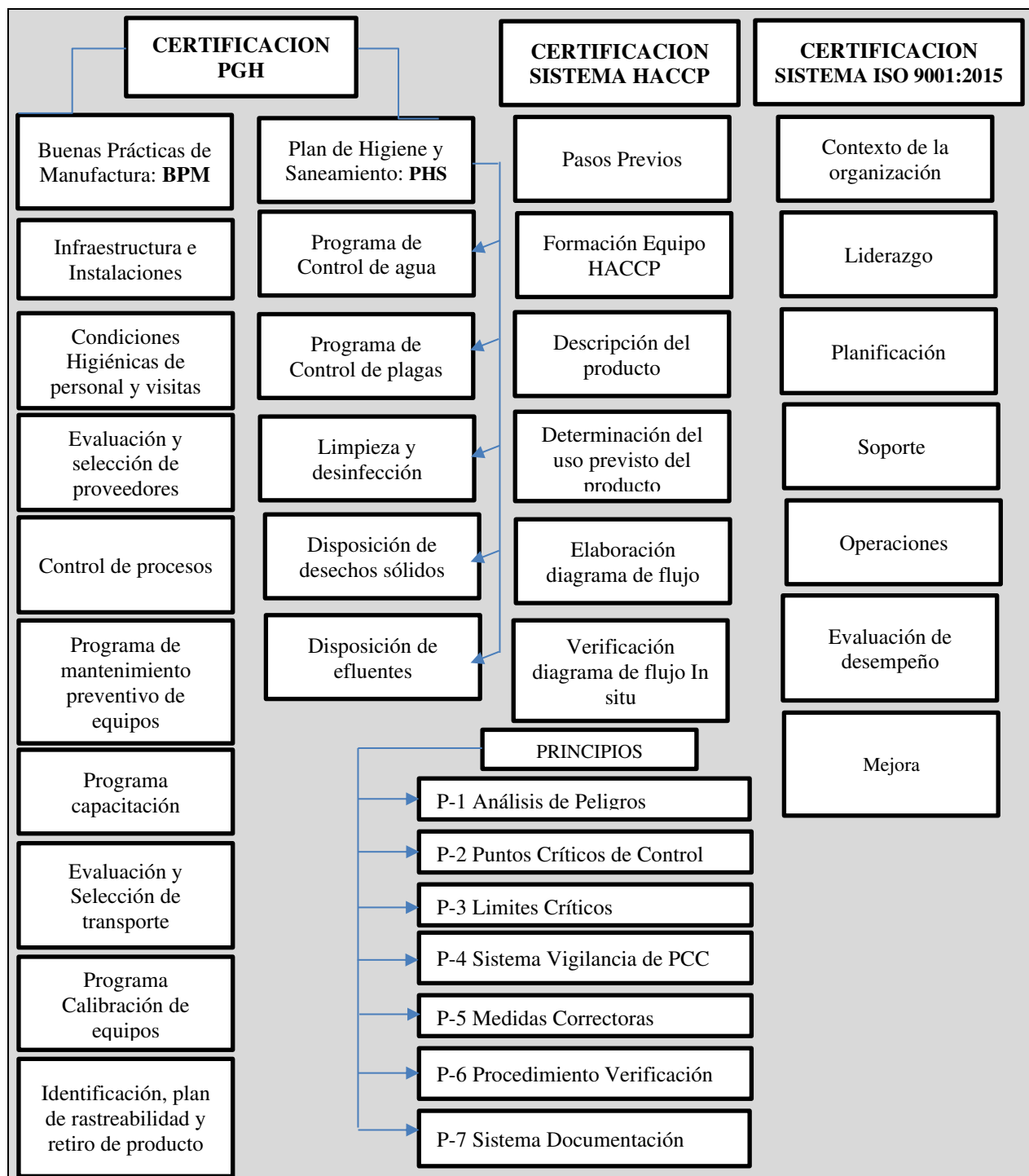
En los escenarios actuales las empresas han empezado a aplicar la trinorma que consiste en certificarse en normas ISO 14001:2015 encargado de proteger el medio ambiente, ISO 45001:2018 destinado a velar la seguridad de los trabajadores que estratégicamente tienen como eje a la norma matriz del ISO 9001:2015, para el caso de las industrias alimentarias las primeras certificaciones son el PGH y sistema HACCP. Para con ello crear el camino a que las MYPES se internacionalicen mediante la obtención de la certificación ISO 9001:2015 y estratégicamente para elevar la competitividad de las MYPES e intercambiar productos alimentarios en más amplitud de mercados preparar el horizonte para crear una necesidad que las MYPES rompan el

paradigma de implementar el sistema ISO 22000 que trata de sistema de gestión de calidad que gracias a ello estaremos a la competencia de normas como del Consorcio Británico de Minoristas (BRC), el sistema de seguridad alimentaria FSSC 22000 y el programa de calidad e inocuidad de los alimentos (Canadá Global GAP) . Ver figura 7.

Las normas ISO en las MYPES del sector de panaderías y pastelerías parecen un sueño, pero no es así tenemos el caso de rubros como el textil donde en su mayoría son empresas micro que tienen la certificación ISO 9001:2015, lo hacen a pedido de su cliente que solo les puede comprar el producto teniendo esta certificación para estandarizar la calidad en relación a las compras durante el año de compromiso de intercambio de prendas de vestir. En el sector de industrias alimentarias esta certificación es voluntaria para ya tenemos un soporte de una entidad joven como el caso de INACAL que ha creado recientemente desde hace dos años aproximadamente de un área específico de calidad con el objetivo de apoyar a las empresas nacionales en sensibilizar en las políticas de las empresas en especial en las MYPES de las razones de porque buscar esta certificación de gestión de calidad (Bravo,2023). De tal modo, les interés que podamos crear en las MYPES siempre sea de llevarlos para arriba en calidad como mejora continua pero lo cual no debe equivocar el horizonte de calidad del tamaño de estas empresas que primer objetivo es certificar en PGH, seguidamente con un calidad de cultura creada pasar a obtener una certificación sistema HACCP para poder gestionar una certificación sistema ISO 9001:2015.

Figura 7

Certificaciones del aseguramiento de calidad de MYPES alimentarias



Nota. Camino de MYPES en calidad para ser competitivos. Fuente: Adaptado de Vivanco (2017).

2.3.4. Sistema de Gestión de la calidad

2.3.4.1. Organización de los sistemas de Aseguramiento de la Calidad

La calidad en Occidente es totalmente necesaria para competir en el mercado, ya que es una de las estrategias empresariales de poder fomentar la confianza de la organización de brindar un producto o servicio de calidad, muchos de ellos tienen el enfoque de alcanzar el control de calidad total (CCT). Para buscar la calidad total es necesario sentar bases de coordinación conjunta entre los involucrados en un sistema que planea como asegurar la calidad del producto o servicio que el cliente requiere por el cual el ISO es una estandarización que apoya a la estructura del aseguramiento de la calidad (Camisón et al., 2006). Es así como, que en países emergentes una gestión estratégica para que la empresa tenga una mejora de calidad debe aplicar principios como base para iniciar el aseguramiento de la calidad, proyectando el rumbo inicial de elaborar los manuales de BPM y PHS, continuar con la elaboración del plan HACCP y terminar la primera parte con la certificación de sistema ISO 9001:2015 con la meta de crear modelos de gestión de calidad con la guía del acompañamiento de los sistemas de aseguramiento de otros países como el caso de China, Estados Unidos, Alemania y otros.

El aseguramiento de calidad para los países desarrollados es vital, ya que les brinda estandarizaciones de aspectos legales en obtener

una mejor competencia en su mercado. En Europa los miembros que se agrupan para establecer alianzas y así poder intercambiar productos o servicios han necesitado garantizar la calidad con ello se justifica la estandarización de sus productos y servicios que se basan en la regulación y cumplimiento de la normativa ISO 9000 requisito para tener un vocabulario de interpretación de requerimientos de los clientes de ambas partes (Jauregui, 1992). Así, de esta manera la calidad a nivel europeo está basado en principios y requisitos que promueven y motivan una competencia legal por lo cual Latinoamérica debe seguir los buenos ejemplos en hacer más sostenible su cultura de calidad en beneficio de su competitividad como alianza de países en base a objetivos comunes.

El aseguramiento de la calidad se puede medir de acuerdo con qué nivel de certificación tienen las empresas cumpliendo con su legislación nacional de su país, además de comprender si el conocimiento en sus organizaciones hace la necesidad de que ellos puedan emprender este camino en buscar bases iniciales de aseguramiento de sus procesos o servicios con calidad. En el Perú las empresas buscan una ruta para su aseguramiento de calidad, una de las estrategias es usar el sistema de gestión de calidad con el propósito de brindar productos o servicios cada vez de mayor calidad (Moquillaza y Carrillo, 2017). Así, las MYPES deben tener un conocimiento previo de que primero debe asegurar sus procesos con certificaciones básicas para luego iniciar la mejora de calidad de sus productos o servicios con el soporte de usos de sistemas de gestión de la calidad para fortalecer su aseguramiento de la calidad.

La interacción de la norma ISO estratégicamente debe ser interpretada de acuerdo con la realidad de cada país como en el caso de los países europeos que pueden coordinar entre sus autoridades sanitarias para impulsar una cooperación internacional en diferentes asociaciones de intercambio comercial. Los comités y asociaciones que se agrupan en la Comunidad Europea de considerar en centralizar las normas de ser similares para todos, con el objetivo que las auditorias de calidad sean estandarizadas, inclusive también para las empresas auditoras tengan perfiles similares de supervisión y control (Jauregui, 1996). En tal sentido, la certificación ISO significa que es el inicio a nivel global de ser una base en estandarizar las normas y procedimientos de manufactura de productos entre todos los países de Latinoamérica, para luego ser preparados a competir a un mercado competitivo como la comunidad europea, el mercado asiático , mercado americano y otros mercados que tiene conforman clientes con mayor exigencia de requerimientos que obliga a las empresas a manufacturar productos o brindar servicios con calidad.

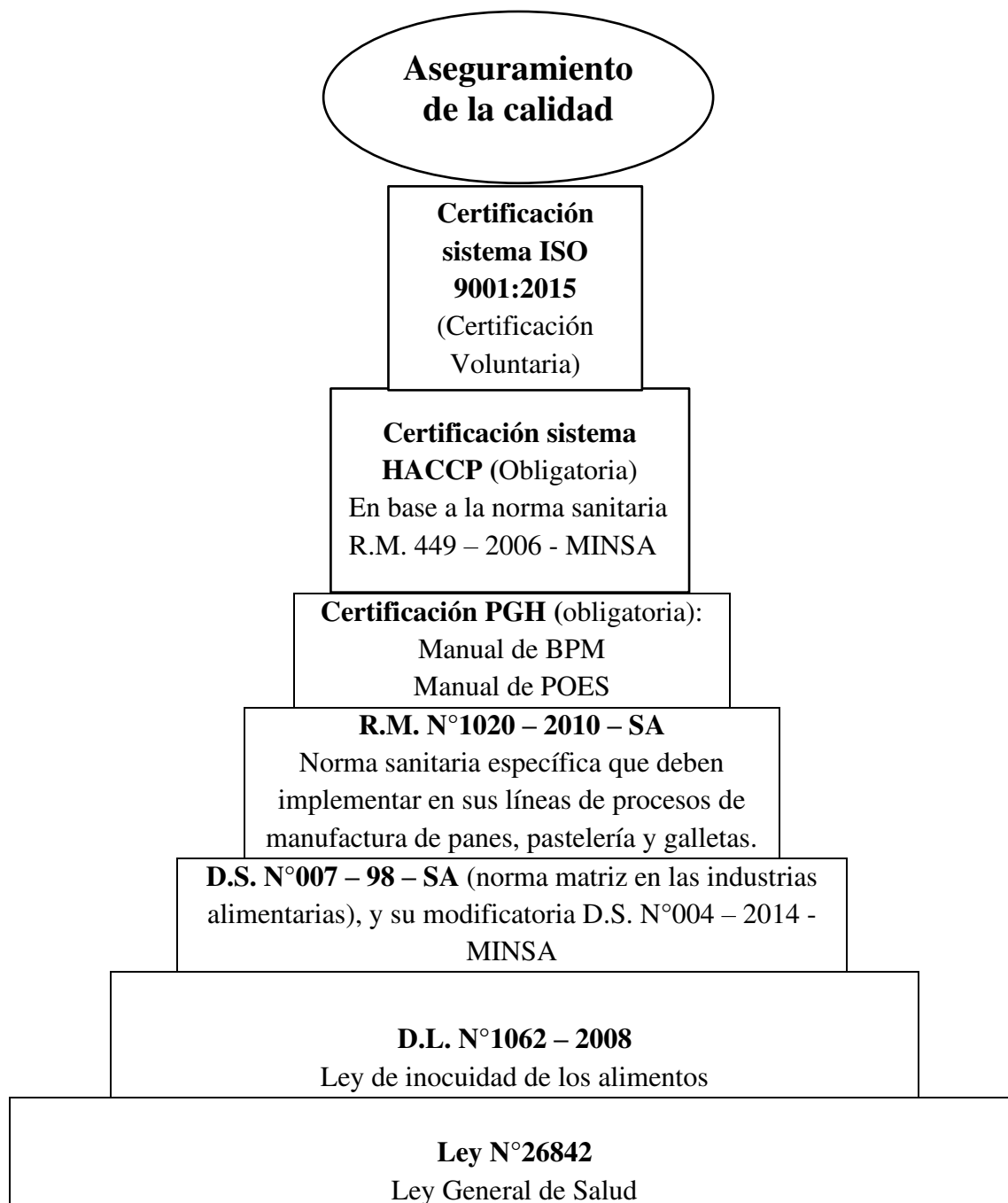
La certificación ISO en las MYPES del Perú es de manera voluntaria, en ella interviene la organización de INACAL que genera el aporte de normas técnicas peruanas para estandarizar los procesos o servicios, esta organización depende del Ministerio de Producción (PRODUCE) en este escenario de formación de cultura de calidad en las empresas peruanas, esta joven institución INACAL impulsa la certificación ISO con el apoyo de cuatro direcciones de línea como primera dirección el de la normalización que se encarga de generar normas técnicas peruanas, la segunda

línea de acreditación que se encarga de registrar los laboratorios por medio de una acreditación así como también a las empresas certificadoras de ISO, la tercera línea de metrología que se encarga de la calibración de equipos y maquinarias. El fin de esta organización es promover la calidad en los productos y servicios, para aplicar posteriormente la mejora de calidad que es necesario en las industrias alimentarias, para ello INACAL ha promovido la creación de la cuarta línea de dirección estratégica de calidad que promueve la implementación de la política nacional para la calidad y el desarrollo de la cultura de calidad con el objetivo de estandarizar sus procesos para la internacionalización.

La legislación alimentaria nacional brinda una amplia variedad de normas alimentarias para que las empresas del sector de industrias alimentarias puedan crear las bases iniciales del aseguramiento de calidad, por el cual son encaminadas a obtener las certificaciones como base inicial la certificación PGH, para luego de establecerse en el mercado poder evaluar los tiempos de certificación del sistema HACCP que es una obligación para las empresas que manufacturan alimentos de alto riesgo. Posicionados en el mercado nacional se hace demasiado importante analizar la estrategia de certificarse voluntariamente en el sistema ISO 9001:2015 con el objetivo de buscar el camino para la internacionalización en el cual la competitividad demanda una estandarización de productos de calidad por ello las MYPES tienen que buscar estos nuevos horizontes y de esta manera asegurar su permanencia por periodos de tiempos prolongados y consecuentemente generen puestos de trabajo en el crecimiento económico del país. Ver figura 8.

Figura 8

Pirámide de Aseguramiento de la calidad en el Perú



Nota. Normas alimentarias base de certificaciones. Fuente: Elaboración propia.

2.3.4.2. Normalización

Los intercambios comerciales nacionales e internacionales en una perspectiva general tendrá una prioridad de poder establecer una estandarización de normas como base técnica para las transacciones comerciales con productos o servicios que satisfaga las partes interesadas; proveedores y clientes. La estandarización ISO brinda la oportunidad de realizar los intercambios comerciales de alimentos entre las empresas de diferentes países de manera más justa con vocabulario de entendimiento para ambas partes (Ramírez y Flores, 2010). Asimismo, el cumplimiento de la calidad en las empresas serán normas de cumplimiento de un conjunto de procedimientos que las organizaciones empezarán a respetar y cumplir en su proceso productivo, por lo cual se hace primordial que implementen normativas estandarizadas de competitividad para obtener la certificación.

Las organizaciones empresariales para poder establecer una negociación equitativa antes de firmar un acuerdo comercial deben estructurar el contrato con objetivos afines de que la normativa al ser aplicada genere beneficios para las dos partes, se recomienda evaluar y determinar los índices de control de productos no conformes que sea un punto medio en concordancia de ambas empresas. La normalización tiene un primer objetivo de ser voluntario por ambas partes interesadas no se puede obligar al otro a utilizar normas técnicas ya que no sería justo implantar una calidad que el otro no justifica la rentabilidad de normalizarse, se

tiene que buscar otras estrategias desde el enfoque de la innovación y tecnología que genere un reconocimiento de su competitividad en el mercado (Camisón et al., 2006). En efecto, debe señalarse al país que apertura el área de normalización mediante la creación de su entidad reguladora de calidad caso nuestro INACAL, le será totalmente necesario para enfrentar la actualidad de controlar y evaluar mediante normas técnicas de productos o servicios que sea una guía de cumplimiento de requisitos que debido a la falta de conocimiento explicitó de una normalización afecta a la competitividad de las empresas y principalmente a los consumidores.

Visto de esta forma, la normalización es factor clave para un país debido a ello se creara un aumento de la competencia, la empresa que brinden mayor calidad donde oferte productos y servicios considerando la regulación de las normas estandarizadas en sus procesos otorgará al cliente tener la oportunidad de seleccionar con mejores criterios de selección por su nivel de calidad y lo cual es una garantía para los bienes adquiridos, cabe considerar, que por otra parte se dará la base inicial de desarrollar responsabilidad social empresarial a su propio ambiente y como también al recurso humano. Las normas técnicas son de acuerdo con el producto o servicio que mediante normas específicas describe el cumplimiento de la estandarización para incrementar la competitividad de la empresa que se fundamenta en pilares como la innovación y tecnología dependiendo del sector de la industria, además de otros factores de ventajas competitivas (Cortes, 2017). En todo caso, el consenso de las normas en la producción y servicios que brindaran

las empresas otorga la competitividad para perdurar en el mercado, previamente esta normatividad es aprobada por un acuerdo de frecuentes reuniones entre diferentes miembros de organizaciones empresariales, universidades, consultores independientes y otros.

El Perú para fortalecer el aseguramiento de la calidad necesitaba una entidad que le otorgue estructura de calidad diseñados en los diferentes sectores de alimentos para ello en el año 2015 se estableció el funcionamiento del INACAL como organismo de calidad y entidad de apoyo para el ministerio de producción (PRODUCE). En el Perú para poder proteger al cliente por el consumo de alimentos con calidad el PRODUCE crea esta organización de calidad con el objetivo de establecer progresivamente la cultura de calidad de manufactura de productos peruanos con el fin que en sus procesos utilicen normas técnicas asimismo el control de sus procesos en determinar PCC que se haga con instrumentos o equipos calibrados y validados por laboratorios acreditados por INACAL (Decreto Supremo 237 de 2019 [Ministerio de Economía y Finanzas], 2019). Así, se protege al consumidor desde la exigencia constante exigencia de mejora de calidad de la producción a la misma vez se disminuye los riesgos alimentarios por ETAS, con el fin de velar la salud pública de los consumidores peruanos e inclusive se sensibiliza a las empresas en respetar al medio ambiente con la responsabilidad social del uso de la energía y otros aspectos.

2.3.4.4. Acreditación

Un organismo acreditado tiene la potestad de generar el reconocimiento formal de cumplir con los estándares técnicos en relación con la aprobación a entidades de certificación, laboratorios de inspección, laboratorios de ensayo o laboratorios de calibración, con el objetivo de brindar servicios a las empresas de industrias de alimentos. Los aspectos técnicos de acreditación aplicados a las entidades deben ser evaluados a través de auditorías en el cual se aplica reglas de procedimientos de acuerdo con la normativa que rige para el beneficio de las dos partes donde el quien realiza la auditoria no se comporten como juez y parte (Cortes, 2017). Al respecto, la acreditación dentro de la mejora continua de calidad de sus productos es importante para un país como base para poder implementar la calidad y en forma conjunta con sus demás ventajas competitivas apoyen en el crecimiento de las empresas.

La acreditación de los organismos de certificación debe ser concedida mediante una inspección donde se valide el cumplimiento de los requisitos para obtener el certificado. Las organizaciones se agrupan en cooperaciones o foros internacionales que están normadas por trabajar con ISOS que se adecuan a cada tipo de laboratorio de acreditación, ensayo, clínicos, organismo de inspección y de acreditación por entender en aplicar criterios técnicos equitativos lo cual permite que a nivel mundial puede brindar sus servicios de acreditación a través de sucursales en ubicados en diferentes países del continente asiático,

americano y otros (González y Manzanares, 2020). En tal sentido, los organismos pueden estar acreditados a nivel internacional en un país europeo, como el caso de la entidad Bureau Veritas S.A. que brinda servicios en el Perú y tiene sucursales que otorgan certificaciones de ISOS en un mercado internacional de 140 países, en el caso nuestro INACAL reconoce a esta certificadora que se encuentra en la lista de empresas certificadoras acreditadas por lo cual los documentos emitidos son de garantía.

La acreditación de una empresa podría ser otorgada para una línea o etapa de proceso, e inclusive podría seleccionar su mejor proceso para iniciar la implementación de una certificación. España ha creado su institución nacional de acreditación que brinda servicios en diversos sectores de las industrias, debido a su reconocimiento mundial interactúa en la acreditación de los laboratorios y organismo en la comunidad europea y así como países de América, Asia y África (Camisón et al., 2006). Así pues, debe señalarse a la acreditación como una decisión empresarial no obligatoria, es una cultura que se crea en los ambientes de intercambio comercial entre la mayoría de los países, debido a que los escenarios de negocios se modifican por lo cual una decisión estratégica empresarial es ser direccionadas a ser acreditados para poder incrementar su fortalezas en el mercado con la ventaja competitiva de calidad, para el escenario del Perú con nuestro organismo INACAL y en el caso de España en relación a la incorporación de calidad de su nación es representado con la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

2.3.4.3. Metrología

La calibración de equipos se da por medio de la obtención de una certificación que consiste validado por un laboratorio o entidad en poder auditar y dar conformidad en equipos de control de procesos en la elaboración de una línea de producto dando cumplimiento a la normativa nacional que se relaciona a la verdad de un hecho según lo que describe la Real Academia de España en su diccionario matriz para definir conceptos de la certificación. La evidencia de que una empresa cumpla con la regulación de una normativa técnica en sus recursos humanos, organización, procesos y producto se valida con la certificación otorgada por la entidad nacional o internacional de haber verificado el funcionamiento del sistema (Portela et al., 2013). Es así que, el primer factor esencial es haber aprobado la auditoria de verificar el cumplimiento en sus líneas de procesos las normas alimentarias y técnicas en la obtención de sus productos manufacturados o servicios, entendiendo que estas tienen un periodo determinado de vigencia para que la empresa renueve la certificación que lo promociona gracias a su sello de calidad en el mercado por su gestión de calidad.

Para demostrar al mercado que el sistema de gestión de calidad tiene como soporte el control del proceso con equipos calibrados mayormente usado en el área de control de calidad en la empresa con el objetivo de obtener una certificación emitido por el organismo de calidad nacional e internacional registrado por INACAL. La

credibilidad de una empresa aumenta cuando tiene el sello del ISO lo cual solo se permite cuando la empresa ha obtenido la certificación de acuerdo con el alcance que ha gestionado con la entidad nacional e internacional de corroborar mediante auditorias el funcionamiento del sistema de gestión de calidad (Portela et al, 2013). En este sentido se comprende, que no es válido el certificado si no está registrado la certificadora en la lista de organismos de calidad que otorgan los certificados aprobados por INACAL, entendiendo que en dicha lista las organizaciones de calidad están adscritas al organismo de calidad, que previamente mediante una auditoria han cumplido con los estándares de calidad regulados por la entidad nacional.

Una interpretación necesaria es mal entender que una certificación de calidad sea similar que un sello de calidad de producción ya que esto sello puede ser una decisión empresarial interna de asegurar su calidad más una certificación valida al organismo su sistema de gestión de calidad. La estrategia competitiva de sectores diferentes de empresas en certificar su calidad debe ser realizada en su mejor proceso o de pronto servicio que brinda con el fin de que a partir de esta certificación empiece a destacar en el mercado para luego de unir las áreas de la organización en una sola certificación poder alcanzar un nivel de aceptación alto de los requerimientos del cliente (González y Arciniega, 2016). Así, al comparar estas evidencias de un certificado de calidad con un sello de seguridad, queda definido que este último es una decisión empresarial de gestión de calidad interna.

Es importante mencionar que INACAL a creado una cuarta línea de dirección estratégica de calidad con el fin de promocionar a las empresas peruanas la política nacional de calidad y la formación de cultura de calidad. El consumidor nacional y el medio ambiente necesita ser protegido debido a que en el Perú esto es una obligación debido a lo que indica nuestra legislación alimentaria nacional, normas hechas con el objetivo de generar competitividad en las empresas peruanas para ello es el necesario de las líneas de normalización, acreditación y metrología (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], s.f.). En este sentido, la competitividad de las empresas MYPES solo podrá darse si las gerencias de estas empresas son sensibilizadas en que el único camino para la internacionalización es promover la cultura de calidad dentro de la organización para tener herramientas de competencia estratégicas con empresas de otros países.

2.3.5. Competitividad

La competitividad obliga a las MYPES peruanas que estrategia podría gestionar para adaptar como alternativa a las cinco fuerzas de competencias de Porter en sus propias organizaciones empresariales, con el fin de gestionar los cambios hacia un escenario en donde la empresa peruanas cree sus ventajas competitivas a partir de la base inicial de las certificaciones PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 para crear una cultura de calidad que gestione el modelo de aseguramiento de calidad que

cree las condiciones de poder competir con otros mercados internacionales. Además de estar preparados cuando las empresas de otros países de tamaños de la grande y mediana empresa incursionen en el Perú, también es importante proyectarse mediante la globalización de intercambio comerciales que muchas empresas MYPES de otros países vendrán también a nuestro país a competir.

Las empresas son la base del desenvolvimiento de la competencia para que una nación sea competitiva a nivel global por el resultado de la competitividad de sus organizaciones empresariales se podrá medir el índice de competitividad para empezar a nivel Latinoamericano. El estado no puede asumir la responsabilidad única de ser el encargado de hacer competitivo a las empresas que están dentro de su jurisdicción para ello es necesario el apoyo de las organizaciones privadas que cooperen con el gobierno en un bien común de que la nación competitiva depende de la gestión estratégica empresarial con el apoyo de pilares con la productividad, tecnología e innovación con el objetivo de incrementar la satisfacción del cliente nacional para preparar a las empresas pequeñas en incursionar a mercados internacionales (Rubio y Baz, 2004). Así, las regulaciones del estado en favor del incentivo de crecimiento empresarial deben crear escenarios para que los recursos humanos de las empresas se beneficien en su vida personal, como también a los clientes en satisfacer sus exigencias en distintos sectores de industrias que concentra un país.

La industria peruana tiene que ser un conglomerado de empresas que generan rentabilidad de acuerdo con su nivel de competitividad en el mercado por ello es importante adquirir conocimiento para evaluar a que nivel de competencia puede alcanzar en el desenvolvimiento de la empresa, para luego analizar e interpretar en beneficio de la empresa y gestionar las reglas de competencia que definan la estrategia principal de garantizar una mejora. El desarrollo empresarial de una nación depende de cinco ventajas competitivas que consiste en enfrentar a los nuevos proveedores, innovación y mejora de productos similares al nuestro, el factor de los clientes que tienen mayor poder de decisión lo cual les brinda a ellos un empoderamiento en negociar en forma conjunta los acuerdos comerciales con los proveedores y el reto del enfrentamiento ante la nueva competencia (Porter, 2014). En tal sentido, si nuestras empresas MYPES inician la competencia en función a la calidad de manera responsable tienen que asumir factores relacionados a la productividad, innovación y tecnología con ello se iniciará una de las mejores estrategias empresariales para que empiecen adquirir ventajas competitivas y con ello perdurar en el mercado por largos periodos de tiempo.

Los mercados globalizados en estos tiempos tienen niveles de competencia muy altas entre las empresas, es primordial mencionar que solamente pueden perdurar en el tiempo las empresas las que han tenido la visión y misión de incorporar una política de calidad en sus productos o servicios respecto a los demás competidores y de esa manera poder participar de una parte en la segmentación del mercado. La interacción en cualquier

sector empresarial del gobierno y la parte privada entre las diferentes áreas de la organización se hace vital para fortalecerse como bloque y así poder mejorar sus procesos con el objetivo de obtener una mayor competitividad (Gutiérrez, 2010). Sucede pues, que los clientes definen su compra en base a la calidad, bondades del producto, valor monetario y la calidad del servicio y respecto a esta última parte, lo que el cliente define como calidad es un todo de la empresa, que sin duda marcará una competitividad en la mente del consumidor.

La estrategia de generar mejores oportunidades a la empresa de encontrar la identificación de compradores que se adecuan a nuestros productos o servicios brinda una selección que se amplía a cuatro niveles. Podríamos iniciar con el desarrollo de la industria en infraestructura como el diseño lo que confiere a elevar su ventaja competitiva, asimismo tener en cuenta la evolución del mercado e implementar estrategias con vallas altas de competencia para el ingreso de nuevos proveedores (Porter, 1991). De este modo, la industria recibe mejores condiciones para su crecimiento de acuerdo con su desenvolvimiento de dirección empresarial estratégica en concordancia con el sector donde labora.

Las ganancias de las empresas inciden en la toma de estrategia empresarial, un método para realizar una decisión del curso de la organización es la aplicación de las cinco fuerzas del ilustre Porter ya que recomiendan determinar utilidades promedio positivas en sus respectivos sectores industriales. La pérdida en el tiempo de la

empresa depende de las fuerzas de competitividad que son desde que los clientes que pueden negociar por tener alternativas amplitud de ofertas, la selección de proveedores, nuevos productos por innovación, productos similares al nuestro y la fortaleza de los nuevos competidores (Porter, 2009). Por tanto, la competitividad es un reflejo de las fuerzas de Porter, debido a que cuando interactúan las empresas constantemente exige y genera un beneficio de mejora continua en el crecimiento empresarial para todas las organizaciones.

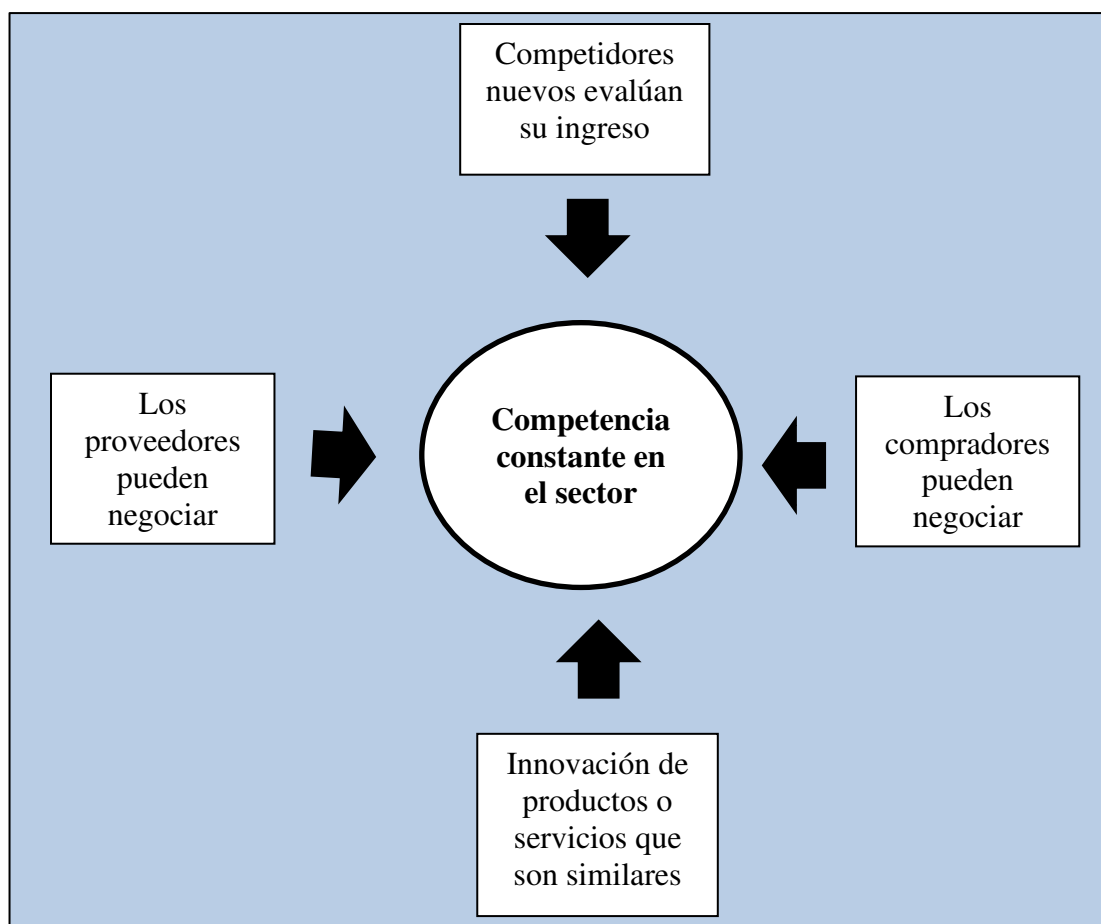
2.3.5.1. Competitividad en el Perú

La presente realidad describe a la nación en divergencias de llegar a encontrar una solución para la competitividad peruana que es repetitivo a través de los años por lo cual se tiene definido la diferencia primordial con lo ocurrido en anteriores años de caer siempre a una situación de problemática de primero como ser formales para su desarrollo como país. Las direcciones de ideología en la actualidad tienen que unirse en una sola estructura por el cual cada país asume sus reglas para tener competitividad a nivel mundial que se encierran en estrategias empresariales que siguen a un camino del bien común en tener varias alternativas que al final tienen el enfoque de apertura negocios equitativos de llegar a un bienestar de las dos partes interesadas (Rubio y Baz, 2004). Así que, la actualidad de los nuevos escenarios del mundo en los últimos veinte años define división de estrategias empresariales,

pero genera una sola opción, y a esto le sumamos las decisiones de ruta del gobierno nacional en beneficio del crecimiento de las empresas lo cual describe la necesidad obligatoria de iniciar la implementación de ejes de desarrollo empresarial para poder competir con otras naciones. Ver figura 9.

Figura 9

Competitividad del sector panaderías y pastelerías en base a fuerzas de Porter.



Nota. La competitividad hace a una nación con mejores oportunidades laborales y mejores formas de vivir para su población. Fuente adaptado de (Porter, 2009)

A pesar, de no tener una ruta establecida entre los diferentes gobiernos, el ámbito internacional nos hace un direccionamiento inconsciente o consciente de que el ministerio que se encarga de la economía y finanzas de generar una política en relación a crear y generar las bases para la competitividad de las empresas nacionales el cual se evidencio entre el rango de años 2016 hasta el año 2020 la predisposición a gestionar políticas de estado de proyecciones estratégicas de crecimiento competitivo de las empresas peruanas. El marco regulatorio de la política de competitividad de una nación se basa en la productividad de sus empresas el cual mayormente es del lado privado, lo ideal es hacer una conjunción con las entidades del estado para hacerlas productivas mediante inducciones de casos de éxito de tal forma que se cree una competencia entre ambas líneas para crear una mayor satisfacción por parte del consumidor peruano (Decreto Supremo 345 de 2018 [Ministerio de Economía y Finanzas], 2018). En otras palabras, generar una competitividad interna entre las empresas privadas y públicas otorgaría al trabajador que destaque tener la opción de poder seleccionar en que rubro de empresa debería trabajar por sentirse representado por la productividad que genera como parte operativa de la organización lo cual le dará también la opción de tener mejores horarios de trabajo para dedicarse más a su familia.

El trabajo de un experto en estrategia es analizar e interpretar las fuerzas y debilidades, así como sus oportunidades y amenazas con el apoyo de las herramientas administrativas que son conocimientos tácitos, el profesional innovador debe describir de

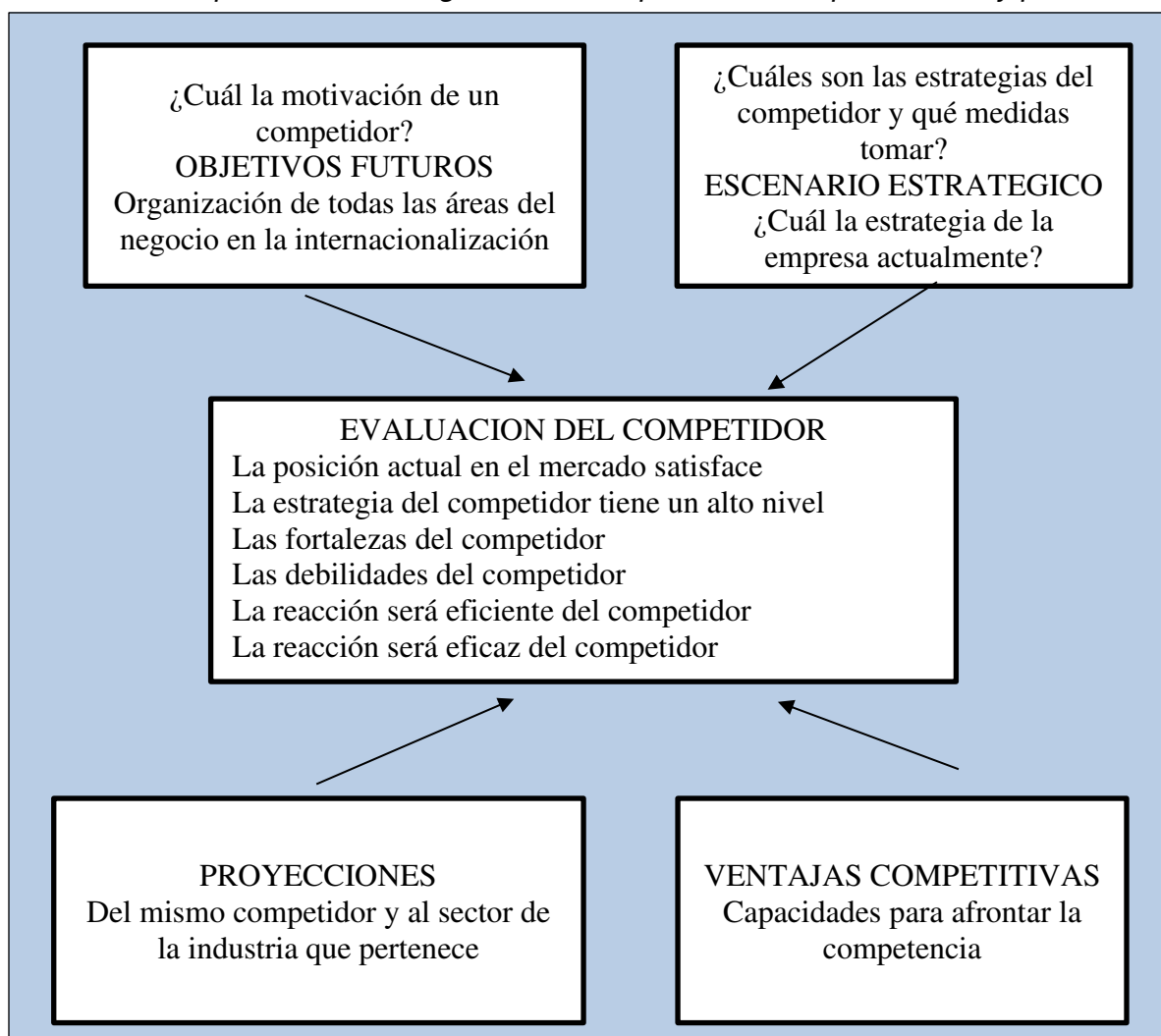
forma explícita como afrontar la competencia. Aunque, se observa que los encargados de la dirección empresarial minimizan la competencia con otros posibles competidores que aparezcan en el futuro solo estructuran su estrategia de acuerdo con el escenario actual del mercado. La competitividad no tiene en cuenta la experiencia de la organización empresarial se debe tener factores en las empresas del nivel de fuerzas que engloba a los consumidores, los encargados se suplir los productos o servicios además de bienes similares y otros que se encuentran a la expectativa de participar en el mercado (Porter, 2009). Es así como, la interacción de las cinco fuerzas de la teoría de Porter de saber realizar las mejores decisiones empresariales en un negocio describe a la organización como debe ser su comportamiento de saber alcanzar sus objetivos de acuerdo con el mercado nacional o internacional y así prepararse para afrontar escenarios de competitividad de mayor amplitud. Ver figura 10.

Las MYPES en el Perú necesitan implantar estrategias para poder participar en el mercado nacional por periodos de tiempos que generen trabajo a muchas generaciones, para posteriormente internacionalizarse por la sostenibilidad de ella misma, en un país para tecnificar a sus empresas en ser competitivas es necesario para ser pilares de desarrollo de una nación. La coyuntura de la competencia a nivel nacional e internacional destina a que las empresas estructuren nuevos modelos de negocio donde la eficiencia y eficacia demuestren un aspecto de incremento de la productividad y rentabilidad respectivamente (CENTRUM PUCP, 2018). De allí pues, que las MYPES deben tener un compromiso de

mejorar su productividad con la evaluación técnica de apoyo de la tecnología, lo cual conlleva a implementar factores importantes de la innovación de acuerdo con las necesidades de requerimientos de los clientes que constantemente cambian y con ello podrán ser realmente competitivos en el mercado.

Figura 10

Análisis empresarial estratégico en la competitividad de panaderías y pastelerías



Nota. La competitividad de la industria impulsa a realizar una mejora continua.

Fuente adaptado de (Porter, 2009).

Los desafíos que nos ha generado esta pandemia a las empresas peruanas determinan realizar estrategias de potenciar nuestras industrias y permitan hacer cambios frente a los nuevos requerimientos de los mercados. El representante y líder del consejo nacional de competitividad y formalización en el periodo de gobierno del año 2016 al 2020, recomienda a nuestros emprendedores realicen un cambio notable en las organizaciones empresariales de adquirir innovación tecnológica digital para sus procesos y mediante la utilización de un software diseñado para el proceso se mejore la productividad utilizando indicadores que aumente los índices de desarrollo empresarial (Decreto Supremo 237 de 2019 [Ministerio de Economía y Finanzas], 2019). De este modo, los gerentes o representantes de las empresas tendrán que proyectarse para el futuro que los pilares de sus empresas se basarán en adquirir conocimiento y tecnología lo cual genera un país más competitivo para los tiempos nuevos y con menos dependencia de incertidumbres económicos y políticos de otros países.

La calidad en relación de la aplicación del uso del manual de BPM en el sector de alimentos de las industrias alimentarias de nuestro país debe garantizar el inicio de las bases de un aseguramiento de calidad de nivel aceptable mínimo para tener una competitividad interna que sea lo más justa y equitativa entre las empresas nacionales, es decir hacia adentro como base para crear un sistema de seguridad alimentaria. El escenario muestra que el desarrollo del sector de la industria alimentaria no es competitivo a nivel internacional debido a que elaboran alimentos primarios en el caso

de manufacturar productos con valores agregados como primer requisito es necesario que el personal tenga técnicas operativas básicas de adiestramiento para procesar alimentos que garantice la calidad e inocuidad del producto alimenticio (Suca, 2012). Asimismo, las personas involucradas necesitan capacitaciones frecuentes en gestión para tener en sus empresas mejores oportunidades en las negociaciones dentro de su mercado interno y crear las condiciones de camino para la agroexportación y competir en otros mercados internacionales.

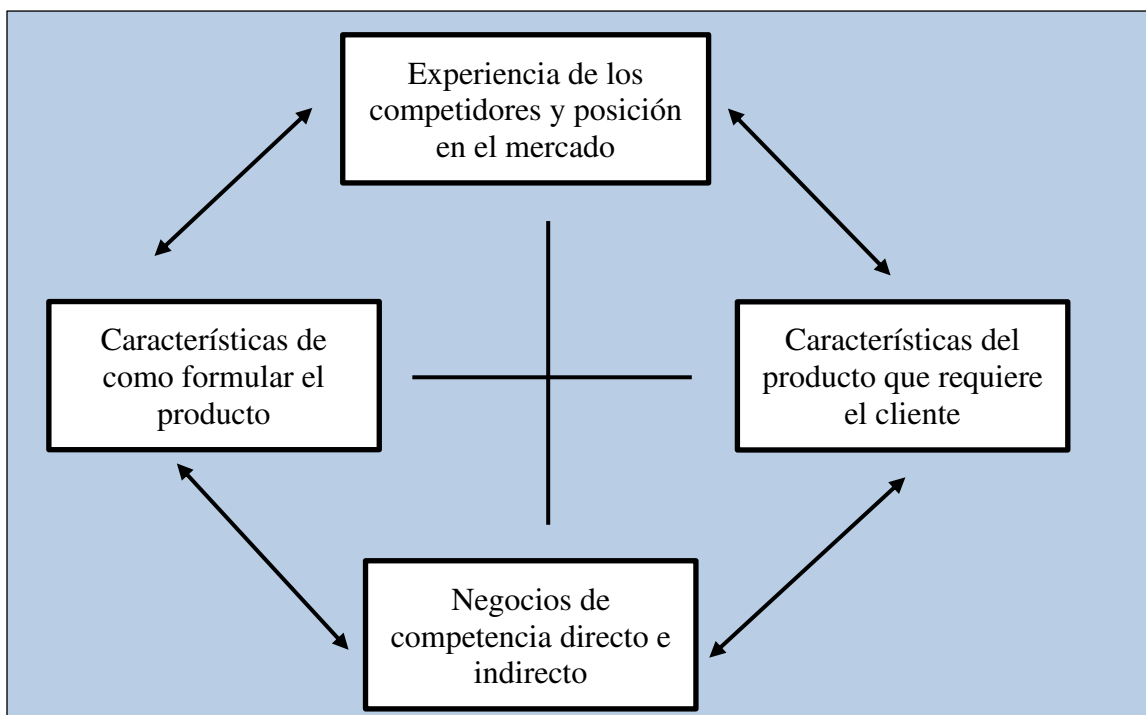
La competitividad de una empresa mejora de acuerdo con implementar un cuadro matriz que incluye las finanzas, clientes, procesos y personal que basado en un sistema de gestión brindar otras oportunidades en el mercado. La implementación de un mando de control con la correcta gestión de procesos, el equilibrio de finanzas, personal capacitado y lograr la satisfacción del cliente determina la mejora de competitividad de la empresa (Aguilar, 2018). En este sentido, el sistema de gestión actúa como un soporte para brindar calidad en sus productos o servicios con el objetivo de encontrar la competitividad para tener un segmento de participación cada vez mayor en el mercado.

Las ventajas competitivas del sector de panaderías y pastelerías se basan en la experiencia que tienen en el mercado en formular para manufacturar sus productos. Muchas de estas empresas empiezan a tener mayor participación en el mercado por lo cual inicia la apertura de nuevos sucursales para ello es importante que el know

how de la formulación sea similar entre ellas para ello es necesario elaborar una “Lista Maestra” en su manual de BPM para que posteriormente el producto al momento de ser consumido por el cliente evalúe y genere la conformidad de los distintos locales o sucursales en cuanto a la variedad de presentaciones de producto y no tenga preferencia por una de ellas. Además, es necesario primordial analizar las competencias directas e indirectas con el apoyo de unos análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), y dentro de ello evaluar a los productos alternativos y los riesgos del negocio frente a la competencia. Ver figura 11.

Figura 11

Ventajas competitivas de las MYPES de panaderías y pastelerías



Nota. Las empresas nacionales necesitan adquirir ventajas competitivas para perdurar y posicionarse en el mercado. Elaboración propia.

2.3.5.2. Productividad

La eficiencia de una empresa se mide en base a su nivel de productividad, si ha aumentado la gerencia define que sus procesos o sistemas de producción están generando resultados esperados, eso mismo ocurre con los operarios que demuestran su trabajo con el incremento de la productividad. La producción de los bienes de las empresas se puede evaluar de acuerdo con la rentabilidad que se puede visualizarse por medio de utilizar indicadores de eficiencia en los procesos con enfoque de evaluar el trabajo del recurso humano y luego de cumplir este objetivo en forma conjunta evaluar las áreas de la organización para definir la eficacia en los resultados de la rentabilidad del negocio empresarial (Gutiérrez, 2010). Dentro de este orden de ideas, la productividad se puede medir de acuerdo con el comportamiento de los recursos humanos en relación con su comportamiento laboral en todo el flujo de proceso de obtención del producto.

La productividad en las MYPES del sector de panaderías y pastelerías depende del tamaño de la empresa. Las empresas grandes y medianas basan su productividad en la adquisición de tecnologías emergentes a nivel global y apoyados como soporte con la capacitación constante a sus trabajadores. Las empresas pequeñas están en esa renovación de equipos y maquinarias con el objetivo de incrementar su productividad para ello es importante que técnicamente una profesional afín sea quien aporte el conocimiento en bien del desarrollo industrial de la empresa para

poder mejorar sus líneas de proceso en determinar que tecnología es la necesaria en inversión de compra para aumentar los niveles de producción y a eso mismo evaluar el rendimiento del personal. También será importante evaluar el comportamiento de las áreas de apoyo y soporte o las que estén actuando como ellas con el fin de determinar la productividad de la empresa y con este indicador proyectarse como será su posicionamiento en los nuevos escenarios de competitividad del mercado.

Para una empresa MYPE iniciar el contenido de vocabulario de productividad se refiere a conceptos que hace necesario establecer el termino eficiencia que tiene que ver con su línea de producción lo cual se puede medir por ejemplo en base al desenvolvimiento del personal y rentabilidad de tiempo de sus maquinarias y equipos; el otro concepto asume el compromiso de alcanzar la meta, dicho en otras palabras, es un logro lo cual se conoce como eficacia de cumplir el objetivo planteado. La eficiencia en una empresa es producir alimentos de calidad con el uso de recursos como la mejor capacidad del personal ubicando a los operarios en puestos estratégicos donde su potencial favorezca tiempos de producción y no cometa errores que produzca perdidas de lotes o errores de calidad por ello se hace necesario establecer a la organización una meta común entre las áreas y establecido estos principios dará como resultado final cumplir los objetivos trazados y proclamar la eficacia de la organización empresarial (Gutiérrez, 2010). Es más, el comparar la productividad de sus empresas nacionales frente a las extranjeras trae consigo una evaluación de su nivel de competitividad en analizar y determinar las series de metodologías

para establecer un camino estratégico de realizar evaluaciones estadísticas de las dimensiones que influyen en su productividad con el objetivo de estandarizar procesos que unan las terminologías de eficiencia y eficacia de plantear objetivos que sean alcanzables con la implementación de sistemas en relación con su desenvolvimiento empresarial.

El planteamiento de la productividad se basa en utilizar el conocimiento en beneficio de la producción de la empresa desde un enfoque de mejora de calidad y no confundir con el indicador de esfuerzo del trabajador, el incremento de la productividad ya no fundamenta en el trabajo de mucho esfuerzo, por el contrario, la estrategia exige incluir inteligencia. La calidad es un producto que depende de la estandarización de los procesos en el área de producción, ya que la productividad esta influenciada por otros factores como tecnología que reemplaza al esfuerzo físico de los recursos humanos (Fernández, 2013). Así, que unos de los instrumentos para el incremento de rentabilidad son de evaluar la eficiencia de producción, pero no define de forma autónoma que la productividad haya mejorado, ya que esta dimensión debe ser medida con la eficacia de producción.

Las organizaciones empresariales en el Perú de cualquier tamaño deben basar su productividad en establecer una política de calidad que otorgue el aseguramiento de la calidad de los productos manufacturados y con el uso de indicadores de control poder ser reflejados en el incremento de productividad. La norma sanitaria de

certificación de sistema HACCP determina que las empresas deben capacitar a todos los miembros de la organización con el objetivo de hacerles partícipes de la política de seguridad alimentarias que se aplica técnicamente el control de calidad en toda la línea de proceso con el fin de cumplir con los requisitos de calidad e inocuidad de los productos manufacturados exigidos por el cliente (R. M. 449 del 2006 [MINSAL], 2006). Así, con la inclusión de una política sanitaria como base en toda la organización empresarial se alcanzará niveles de productividad que permitan a la empresa una mayor participación en el mercado nacional para evaluar en el futuro cual será el momento de estar preparados para participar en los mercados internacionales.

La competitividad de una empresa se puede realizar en base a sus líneas de procesos que les otorgan evaluar la productividad empresarial, en el soporte de esta área se hace necesario la inclusión de las áreas de contabilidad y finanzas con el objetivo de consolidar su competitividad. Lograr una posición en el mercado depende de evaluar el aspecto económico y financiero de sus capitales en las decisiones estratégicas empresariales de ser una organización más consolidada entre áreas que determine una mayor competitividad en su sector empresarial (Ibarra, et al., 2017). Ante ello, las dimensiones forman un conjunto en la evaluación empresarial de promover crecimientos y participaciones más sólidas en el mercado que son escenarios similares para las empresas pequeñas y medianas empresas.

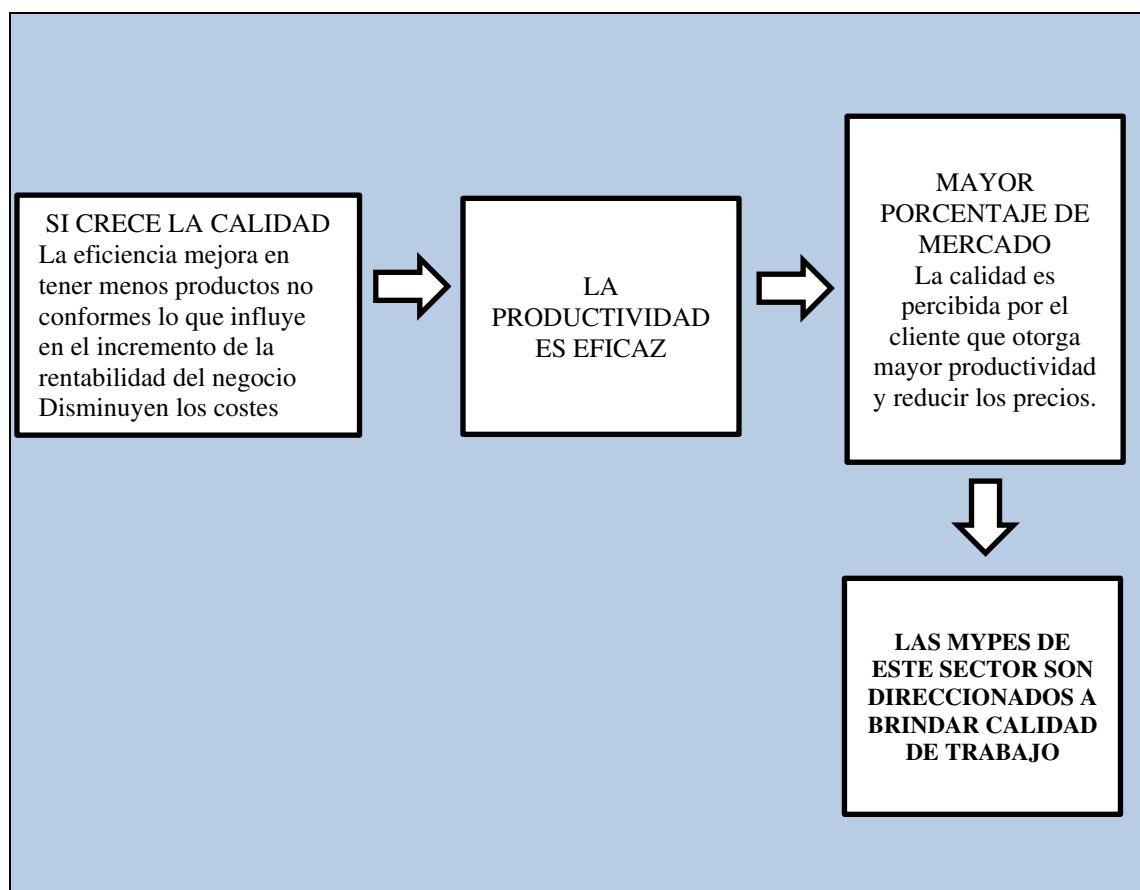
La productividad no solo es resultado del incremento de rentabilidad de la producción, asimismo a pesar de que a menor productividad se pueden obtener rendimientos mayores de la misma forma que el decrecimiento de los costos no refleja una mayor productividad. La calidad total es un premio a la empresa que gestiona un ambiente laboral de alta aceptabilidad para el recurso humano debido a que lo puede obtener en base a distintos factores de las áreas de la organización desde los soportes de apoyo administrativo, económico e inclusive el marketing para generar una productividad englobada por el aporte de todas las áreas en funciones que se comportan también como soporte a los procesos (Fernández, 2013). De este modo, las áreas de apoyo y soporte de la organización empresarial generan actitudes en sus trabajadores de brindar calidad de trabajo con el objetivo de maximizar su potencial en su desenvolvimiento laboral, así como mejora su actitud personal hacia la sociedad.

La productividad en las MYPES no tiene una gestión de nivel aceptable debido al no aplicar las BPM en producción de alimentos se ocasiona mucha pérdida de tiempo lo que disminuye la eficiencia de las líneas de proceso. El orden en una fábrica de alimentos es sumamente importante para poder cada vez mejorar los cuellos de botella de producciones y con el uso de indicadores demostrar una mejora de eficiencia en beneficio de aumentar la productividad de las MYPES (Bravo, 2023). De tal manera, sensibilizar a los empresarios o gerentes que la productividad se hace eficaz que va de la mano con la aplicación de las buenas prácticas por crear una cultura de orden que puede disminuir los tiempos de pérdida en los

cuellos de botella de las líneas de producciones de alimentos. Ver figura 12.

Figura 12

La productividad y calidad de MYPES panaderías y pastelerías



Nota. La calidad de trabajo define una mejora de productividad por trabajadores lo cual otorga mayor participación de mercado. Elaboración propia.

Tenemos diferentes métodos que brindan ventajas y desventajas para estimar la productividad de una empresa. La evaluación del nivel de ventas es indicador clave para determinar la rentabilidad

de las empresas con relación a determinar la aprobación de la productividad (Rubio y Paz, 2004). Así que, utilizar el indicador de ventas para una empresa se convierte en un parámetro para realizar una decisión estrategia empresarial que permita evaluar su accionar frente a las demás empresas, este indicador no es exclusivo para empresas grandes en estos nuevos escenarios también es una base importante para el comportamiento en el mercado de las empresas MYPES.

La competencia es de nivel global entre las empresas que tengan proyecciones de incursionar en otros mercados internacionales, lo cual genera opciones de nuevos mercados, por ello la competitividad debe estar en mejora continua como eje para poder afianzarlo en la cultura empresarial y tener mayor participación en el mercado. Las tercerizaciones ofrecen mejor productividad a las empresas por derivar sus procesos más lentos a otras con mayor productividad lo cual brinda ventajas competitivas de reducción de costos y ahorro de tiempos de producción (Fariñas, et al., 2014). Por tanto, tercerizar será importante como decisión empresarial, en etapas donde la productividad es menor por tiempos prolongados de trabajo u otras razones de cuellos de botella que generan decrecimiento en las utilidades de la empresa.

Productividad significa para un país que solo se puede obtener en base a su personal capacitado, por más que se le obligue y no tenga la educación de manufacturar alimentos que son de alto riesgo, asegurado la sanidad del producto se podrá tener índices de

menores pérdidas de producción como las menores probabilidades de quejas o reclamos por los clientes. La sensibilización de los aspectos técnicos de parte de los trabajadores en alcanzar estándares de calidad altos determina una mejor economía para la empresa debido al aumento de la productividad por la inversión de cultura de calidad en el personal (Decreto Supremo 237 de 2019 [Ministerio de Economía y Finanzas], 2019). Por lo tanto, las MYPES de las industrias alimentarias tienen la responsabilidad de capacitar en la formación de una cultura de calidad de sus trabajadores que en el largo plazo serán beneficiados con el aumento de su productividad.

La productividad media de las empresas en España y Alemania depende del tamaño de la empresa, por lo cual una empresa grande tiene mejores resultados de productividad que una empresa mediana y de forma correlacional una pequeña comparada a una microempresa. Las empresas de menor tamaño en la nación germana en relación con las grandes empresas de comparar su rendimiento de producción no tienen amplias diferencias, caso contrario en las microempresas españolas debido a que sus rendimientos de producción caen en un aproximado de un 40% menor que las empresas de gran tamaño (Fariñas et al., 2014). De este modo, las empresas alemanas se acercan a una productividad media de menores diferencias entre los distintos tamaños de organizaciones empresariales. Para el caso de las empresas españolas define la relación de sus resultados de su entorno económico en función al tamaño de empresa.

En conclusión, el objetivo de la productividad en las empresas es de solucionar problemas de pérdidas de tiempo para que el recurso humano maximice sus tiempos de trabajo en beneficio de las partes interesadas. La plenitud de calidad en el personal se da cuando el individuo siente una atmosfera de trabajo de apoyo mutuo donde siente protección al recurso humano tanto en lo económico y así se pueda velar el respeto a su vida personal lo cual propicia el desarrollo de su potencial en favor del crecimiento de la empresa (Fernández, 2013). De este modo, el recurso humano eleva su calidad por sentirse representado por proteger y demostrar la cultura de calidad de la organización empresarial y ello conlleva a crear tiempos mayores para disfrutar de su aspecto de vida personal y familiar. Esto representa en los escenarios nuevos de competencia unos de los objetivos ejes para poder alcanzar los niveles de productividad proyectados por los empresarios.

2.3.5.3. Tecnología

El entorno de la tecnología a nivel mundial está cambiando muy rápidamente en los nuevos diseños de los equipos y maquinarias, lo que antes se demoraba en crear o diseñar promedio de un año hoy la realidad demuestra que hay proveedores internacionales y nacionales que se acondicionan a corto plazo promedio menos de medio año en entender fácilmente los requerimientos técnicos de las empresas para mejorar sus líneas de procesos que les brinden

una mayor oferta productos con mayor calidad para ello es necesario el soporte del área administrativa que evalúe y provea los recursos suficientes de inversión. Previamente, la empresa debe capacitar a sus colaboradores en el uso correcto de la adquisición de las nuevas tecnologías por ello se hace necesario la capacitación constante que inicialmente debe ser teóricas con evaluaciones del nivel de conocimiento adquirido para poner en práctica el uso técnico de las nuevas maquinarias para no ocasionar fallas mecánicas por malas maniobras e inclusive accidentes de los operarios es por ello que el área administrativa mediante una gestión de procesos, estratégicamente será la base de poder estructurar como se realizara estos procedimientos en generar rentabilidades de mejora de tiempos o procesos para incrementar la calidad del producto o servicio (Ahmed et al., 2012). En este sentido, una gestión administrativa estratégicamente se debe hacer con el apoyo de asesores externos que cuenten con la experiencia profesional y empírica de haber visto casos de adquisición de nuevas tecnologías y prevenir a la empresa, donde el énfasis sea en las MYPES debido a que si las nuevas tecnologías no son acordes al tamaño de la empresa en conocimiento lamentablemente esto origina la pérdida de capital que sería muy costoso y de ardua labor empresarial de tiempo prolongado de recuperar la inversión hecha en adquisición de tecnología.

El mercado a partir del periodo de los años ochenta marcar un inicio de la incorporación de la tecnología como ventaja competitiva en los procesos de la empresa para que incremente la rentabilidad y asimismo la calidad cumpla con las exigencias del cliente que le

permita una mayor participación en el mercado. La tecnología es una decisión empresarial emergente que se establece con la adquisición de equipos y maquinarias en el crecimiento para el desarrollo de la empresa, la razón se debe a que desde hace muchos años de estudios las organizaciones aumentaron el nivel de conocimiento que les brindo planificar la inclusión de la tecnología como fortaleza para ser competitivo en el mercado y asimismo mejorar la rentabilidad económica de la organización empresarial (Escorsa y Valls, 2003). Al respecto, una estrategia para una empresa es mejorar su calidad y por lo cual debe invertir en tecnología para que sus productos tengan un nivel de estandarización de producción que les otorgue una ventaja competitiva y así poder tener una mayor participación en el mercado.

La calidad es una exigencia de los consumidores que cada tiene mayor nivel de satisfacción con respecto a los productos para cumplir con los requerimientos de los clientes, por ello en nuestro país las empresas estratégicamente deben manufacturar sus productos con la incorporación de nuevas tecnologías en sus procesos. Las supervisiones de la autoridad sanitaria dan la conformidad del sistema y por ello se otorga la certificación HACCP a las líneas de procesos de los productos industrializados el cual tiene que ser validado nuevamente debido a que el conocimiento evoluciona constantemente lo cual determina la decisión empresarial de adquirir nuevas incorporaciones de tecnología en la eficiencia de los procesos que tienen el objetivo de mejorar la calidad del producto (R.M. 449 del 2006 [MINSAL], 2006). Así que,

en la medida que las empresas MYPES adquieran ciencia y tecnología se tendrán evidencias de mejora de aplicación de los procedimientos de control calidad, por lo cual los errores de producción en pérdidas serán menores y con esto se apoya a elevar la eficacia de la industria.

La incorporación de equipos y maquinarias en los procesos de la industria depende del sector empresarial que se inicia con la necesidad en primera fase de contar con especialistas en transferir conocimientos de la implantación de tecnología que abarca desde la implementación, funcionamiento hasta el mantenimiento del diseño industrial. La tecnología no es igual para todas las industrias depende del control de sus procesos con equipos, maquinarias que incluyan termómetros, potenciómetros y otros parámetros técnicos que mejoren el control de procesos por ello los autores Balaña y Minguella en el año 1984 mencionan que la primera fase es capacitar a su personal con el objetivo de que la tecnología adquirida sea rentable y no una inversión que por inadecuados usos de control queden en desuso o simplemente ha sido una inversión sin retorno (Escorsa y Valls, 2003). Asimismo, concluye que la tecnología se transfiere entre las organizaciones empresariales para el crecimiento del sector empresarial de forma equitativa en generar un campo industrial fortalecido en base a la ciencia.

Los diseños tecnológicos para el sector de alimentos se han vuelto muy versátiles debido a la influencia de proveedores como China que tiene producciones de maquinarias y equipos a un alto nivel de

escala, eso hace que exista una mayor competitividad por parte de las MYPES en saber seleccionar el tipo de maquinaria en relación a la tecnología que mejore sus procesos de manufactura de alimentos, incluso analizar los diseños de los materiales que se adecuan a la línea de proceso que garanticen calidad e inocuidad de los productos manufacturados. En estos nuevos escenarios la calidad es una exigencia por parte del consumidor lo que hace que las empresas se adapten a estos nuevos requerimientos con la inversión en nuevas maquinarias y equipos que cumplan estándares de calidad que propicien además la innovación de sus productos y no ser absorbidos por la competitividad de otras empresas en el sector de industrias alimentos (Raventós, 2015). Es más, la tecnología va de la mano con la innovación en productos alimentarios ya que el mejorar o crear un nuevo producto se hace luego de hacer diseños de innovación en procesos, innovación en productos e innovación en el servicio con el objetivo de plantear las nuevas adquisiciones de maquinarias y equipos que les otorguen una mayor competitividad para seguir otorgando trabajo a nuevas generaciones por largos periodos de años.

La innovación de productos se apoya en la tecnología, para ello es necesario tener la técnica del conocimiento en poder utilizar instrumentos de gestión de la administración. La competitividad demanda a la empresa en su política empresarial también debe incorporar a la innovación como una estrategia empresarial de reingeniería para evaluar los procesos y determinar en qué etapas la innovación de nuevos conocimientos brinden la mejora de calidad en conjunto con la tecnología, permitan un reconocimiento del cliente en satisfacer especificaciones técnicas que cumplan funciones más versátiles de uso (Espinoza, 2021). Y así, el nivel de

aceptabilidad del producto sea mayor, además de generar credibilidad de los productos por los cambios generados de mejora de los procesos en beneficio de los clientes, trabajadores y consecuentemente en una trazabilidad hacia atrás al conjunto de proveedores de la empresa.

El costo de la empresa refleja una diferenciación principal en el desenvolvimiento en el mercado en relación con la adquisición de tecnología que promueve a tener una ventaja competitiva en el mercado. El reducir los costos y manufacturar productos que no tiene la competencia implica invertir en tecnología para mejorar los procesos en generar no solo eficiencia sino también incorporar eficacia (Porter, 1991). Es decir, el valor de las actividades depende de la tecnología adquirida, debido que esto influye en el costo o diferenciación de los formatos de procedimientos de implementación de costos o guías propias de valoración de sus actividades de diferenciación.

El capital y trabajo de las empresas se diferencian de manera muy pronunciada, sumado al auge de la economía con el tiempo, se hace una mayor distancia, a pesar de que pertenezcan a un mismo rubro. La tecnología depende de la gestión empresarial de la empresa lo cual también podría ser relacionado al tamaño de la empresa y esto hace que las diferencias tecnológicas sean notorias entre las organizaciones que solamente pueden ser decrecidas con el conocimiento del capital humano en estar actualizado en las tecnologías emergentes (Fariñas et al., 2014). Así que, las empresas determinan la gestión tecnológica como uno de los

recursos estratégicos de diferenciación en el mercado, por ello las organizaciones empresariales aplican estrategias de unir factores tecnológicos de equipos y maquinarias de mayor competitividad en beneficio del crecimiento de la empresa con apoyo de recursos y mejora de precios de acuerdo con sus costos fijos.

La estrategia de competitividad reúne muchos factores de competencia por ello no solo se basa en destinar recursos de investigación y desarrollo (ID) en tecnología como eje sino se debe entender como una parte inicial de la competitividad estratégica de la empresa. La decisión estratégica empresarial de la producción debe incrementar la inversión en tecnología por ello es necesario evaluar si la empresa desde los ingenieros y operarios están preparados para adquirir una versión nueva de equipos y maquinarias en el cual el personal este capacitado previamente por capacitaciones y manuales de uso en asegurar la inversión (Pineda, 2010). En tanto, si es necesario entender que la tecnología se hace imprescindible como estrategia para obtener ventajas competitivas o competitividad de enfrentar un conjunto de competidores de calidades diferentes como lo describe los autores (Betz, 1993; Burgelman et al., 1996; Linky Tasey, 1987).

Las MYPES en su mayoría adquieren tecnología de proveedores nacionales en especial de la marca NOVA empresa posicionada en la oferta de equipos y maquinarias para el sector de panaderías y pastelerías desde hace muchos años especializadas en esta tecnología para las industrias alimentarias. En relación con las

pequeñas empresas la adquisición de maquinarias tiene también la oportunidad de tener proveedores de Italia, Alemania o España. Las dos tecnologías de procedencia nacional e internacional para tener un mejor uso se hacen necesario que el personal operativo en la parte técnica sea capacitado en conocimientos de maximizar el uso y protección de las maquinarias. Inclusive se hace un requisito que el técnico de las maquinarias importadas en su primer funcionamiento piloto o de prueba sea con la manipulación y puesta en funcionamiento con el técnico del proveedor que detalle mediante la practica el uso de problemas técnicos el apoyo del manual de la maquinaria o equipo adquirido.

La tecnología en el Perú necesita de técnicos especialistas para el mantenimiento preventivo de los equipos y maquinas con el objetivo de que los bienes adquiridos tengan un periodo de duración con la garantía que brindan la empresa proveedora nacional o internacional. Los técnicos del Perú deben ser sensibilizados desde el inicio de sus clases de carrera para poder comprender que ellos son parte de la solución de nuestro país para generar competitividad en las MYPES con el objetivo de inducirlos a la empresa al lado formal (Bravo, 2023). En este sentido, el apoyo del estado y los grupos empresariales privados encaminen a dar condiciones de trabajo de niveles de percepción profesional y económica que recompense todos los años de capacitación de estos para con ello poder adquirir la tecnología de diferentes países como la nuestra con la seguridad de maniobrar los equipos y maquinarias sin ningún riesgo hacia el personal como al daño de los bienes adquiridos. Ver tabla 3.

Tabla 3*Nomenclatura relacionada a la tecnología*

Términos	Definición/Explicación
Tecnología (technology)	Conjunto de artefactos proyectados para funcionar como medios relativamente eficientes.
Practica tecnológica (technology – practice)	Conjunto de operaciones, actividades, situaciones o fenómenos que envuelven a la tecnología en toda su extensión.
Tecnológico (technological)	Término utilizado para calificar operaciones, actividades, situaciones o fenómenos que comprenden a la tecnología en toda su extensión (es decir, la forma adjetiva de la práctica tecnológica).
Técnico (technical)	Adjetivo o adverbio utilizado para calificar fenómenos tanto (humanos como no humanos) dedicados a operaciones eficientes, racionales, instrumentales, específicas, precisas y metas orientadas.
Tecnicidad (technicity)	El factor que distingue o la cualidad que hace a un fenómeno técnico.
Técnica (technique)	Habilidad humana que involucra un elemento técnico significativo.
Ciencia tecnológica (technological science)	Estudio cinético de materia tecnológica o practica científica que comprende una cantidad significativa de tecnología.
Tecnológica apropiada (appropriate technology)	Artefactos que han sido adaptados para funcionar como medios relativamente eficientes y para corresponder al contexto psicosocial y biofísico predominante en una localidad y periodo particular (es decir tecnología que es compatible con su contexto).
Tecnología apropiada (TA)	Un modo de practica tecnológica orientado a asegurar que la tecnología es compatible con su contexto psicosocial y biofísico

Nota. Diferencia entre tecnología y técnica. Fuente: Pineda y Torres (2010).

2.3.5.4. Innovación

Toda empresa que se dedique producir un bien necesita implementar en su directorio la innovación, con ello hará que sus productos progresivamente obtengan más atributos de mayor calidad lo cual le otorgue competitividad a nivel nacional y estar a la par de las industrias del mundo global que para sus empresas uno de sus bases es la innovación que se comporta como eje para afrontar los cambios constantes en los nuevos requerimientos del mercado. La ciencia para la gerencia empresarial se basa en crear nuevos productos o realizar la mejora de productos posicionados en los mercados los cuales son acompañados de eficiencia de servicios esto es referido estadísticamente por la agrupación de unidades de inteligencia económica, con ello se entiende que se prepara a la empresa para enfrentar con conocimiento a la competencia nacional e internacional (Ahmed et al., 2012). En este sentido, para proteger a las empresas en relación con la competitividad se debe tener la capacidad en hacer posible que la innovación sea un factor clave de competencia.

La innovación para las MYPES peruanas se hace importante para dejar de ser proveedores de materias primas, ya que al no tener productos con valor agregado no genera fuentes de trabajo en mayor proporción dejando de aportar mayores utilidades a la organización empresarial. De acuerdo a la Asociación Española de Normalización menciona que innovar es cambiar la forma de ofertar el producto con el objetivo de incursionar en nuevos mercados para

lo cual se hace necesario el uso de nuevas estrategias de competencia por lo cual se planifican y desarrollan nuevos productos hacia la apertura del nuevo mercado con la aplicación de metodologías con otros enfoques productivas para organizar y posicionarse técnicamente en el mercado (Instituto Andaluz de Tecnología [IAT], 2012). Así, los mercados requieren de nuevas exigencias por parte del consumidor, por lo cual impulsan a las empresas de estar actualizados de los nuevos requerimientos del cliente en ciencias de la innovación, en el Perú la innovación también se realiza en el sector de panaderías y pastelerías el punto es que muchos de los productos nuevos no son acompañados con la parte técnica de valor nutricional que ahora demanda el mercado nacional en la innovación o mejora de producto.

La innovación según Schumpeter es que los empresarios tienen otra dimensión en función de adquirir un liderazgo de innovar de acuerdo con el escenario que les brinda el intercambio comercial. Es voluntario la innovación, pero se hace constante para el emprendedor para que la empresa puede incrementar su mercado y distinguirse frecuentemente de la competencia ya que al no asumir esta decisión empresarial normalmente serán absorbidos por las empresas de mayor evolución en innovación de productos y a la vez tendrá como destino la reducción o clausura de la empresa (López J., 2018). Aunado a esto, el representante de un negocio automáticamente esta direccionado a realizar la innovación para poder ser reconocido en el mercado y perdurar por largos periodos de tiempo en el fomento de brindar trabajo.

La coyuntura actual de las MYPES hace que la innovación se haya convertido para una empresa en una herramienta de gestión estratégica primordial para poder competir en el mercado, esta es la razón de evaluar fondos necesarios de inversión para diversificar productos que se adecuen a las nuevas necesidades de los consumidores en cubrir necesidades más específicas por lo cual el producto debe tener nuevos diseños tanto en su formulación como su forma de presentarlo al mercado ante ello se hace necesario crear un área de innovación y tecnología que analicen los nuevos productos que salen al mercado para crear una nueva cartera de productos o mejorar en características de los que ya producen en bien del consumidor. Si la empresa se olvida de innovar tendrá una repercusión de que la competencia lo pueda absorber fácilmente por no haberse preparado a elaborar estrategias de gestión empresarial desde el campo de innovación para mantener su mercado, que al contrario los nuevos competidores sean sus nuevos aliados a fomentar una nueva cultura de relanzamiento de calidad en tratar de satisfacer las necesidades de los clientes de diversos comportamientos de enfoque de calidad de productos o servicios se hace recomendable conocer escenarios de otros países cercanos al nuestro como la nación sureña de Chile (Escorsa y Valls, 2003). En este sentido, el producto debe tener una visión de comportamiento en el futuro de satisfacción del cliente y cuando se evalué el decrecimiento del mercado actuar de acuerdo a los lineamientos de competitividad de la organización empresarial, se hace necesario mencionar salvedad de tener cartera de productos básicas en las industrias alimentarias que perduran en el tiempo por ser tradición de productos posicionados desde hace muchos años que tienen participación de mercado

como productos representativos de la cocina o gastronomía peruana en el sector de panaderías y pastelerías.

En el año 1993 Peter Drucker menciona que el propósito de intentar y equivocarse es la razón para obtener resultados estratégicos empresariales por el cual se origina la necesidad de implementar un sistema de gestión de planeamiento y organización con el propósito de innovar. Asimismo, en los años ochenta el especialista Michael Porter para ser competitivos indica la necesidad de innovar con nuevos procedimientos en afrontar la demanda de los diferentes requerimientos de los clientes cada vez más distintos y exigentes a las nuevas formas de vida de cada país (Rubio y Baz, 2004). Por tanto, innovar para las empresas significa ser uno de los requisitos primordiales para la competitividad de las organizaciones empresariales en poder competir en el mercado y no rezagar las ventas por no estar en concordancia con las nuevas exigencias de los clientes.

El desarrollo de la innovación como inversión para la empresa genera rendimientos que brinda oportunidades a la organización de adquirir una potenciación en el mercado en alcanzar un segmento de participación de mercado. Una decisión estratégica clave es no estancar el crecimiento del mercado en dejar de innovar ya que puede llevar a que la competencia puede alcanzar niveles donde sus utilidades sean tan altas más que la empresa, que en su momento ha creado una comodidad económica de utilidades que generó una estabilidad como organización empresarial y que de

pronto la competitividad haga peligrar la vida de la empresa por la inversión estratégica de una ventaja competitiva como de incluir en su política la innovación (Fariñas et al., 2014). Es así como, la innovación en las empresas con un marco legal de protección por parte del estado a la innovación empresarial será un soporte y apoyo a estas decisiones estratégicas empresariales, por la cual la organización debe determinar qué nivel de competencia tiene frente a otras empresas en innovación pertenecientes a su sector para afrontar escenarios de competencia alta.

La investigación básica, pura o fundamental, busca en las personas incrementar su conocimiento y entender las leyes de la naturaleza por el cual la innovación se realiza a través de un conjunto de parámetros que se inicia desde la invención del producto hasta el ingreso del mercado. Mientras que la investigación aplicada utiliza ese conocimiento para lograr resultados explotables, procedimientos operacionales, susceptibles de llegar a los mercados. Esto se conoce como la actividad de investigación y desarrollo (ID) (Battini, 1994; Bhalla, 1987) definiciones descritas en el libro de (Pineda, 2010). Es decir que, el mercado aceptara productos nuevos que satisfagan las necesidades del cliente lo cual es el objetivo del empresario innovador o de pronto en el mercado será catalogado el invento como un caso exitoso o fracaso ideas descritas por (Battini, 1994; Burgelman et al, 1996; Drucker, 1989), para llegar al invento de un producto se realiza a través de individuos y grupos diversos que consisten en el investigador, el inventor y el empresario innovador.

Para las MYPES la innovación es una estrategia de competitividad de mayor importancia, de igual manera la innovación es vital en la competencia de las empresas grandes, entendiendo que para cada tamaño de empresa la innovación es diferente. En función del nivel de empresa la tecnología tiene prioridades de inversión que para el caso de las empresas grandes el enfoque para poder ser competitivos es fundamental la innovación de productos, en el caso de las micro y pequeñas empresas la inversión en tecnología tiene como primeras prioridades la reducción de costos por la eficiencia de procesos con el objetivo de ser competitivos en el mercado (Pineda, 2010). De este modo, el tamaño de la empresa en relación con el mercado y la estrategia de competencia conforma tres factores que se relacionan con el tamaño de empresa lo cual define las diferencias entre ellas, aunque es importante mencionar casos de MYPES exitosas que se asemejan a las ventajas competitivas de las empresas grandes.

Las ideas son el marco inicial de crear modelos que se deben volver una realidad de acuerdo con la investigación de una organización empresarial que tenga el área de investigación y desarrollo, por lo cual la unión de los factores crea y forma un patrón para nuevos productos. Un producto nuevo para el mercado debe primero pasar por una planeación con un previo de proceder con una investigación general y posteriormente la investigación específica para desarrollar el bien que cumpla los requerimientos de los nuevos escenarios de competencia de mercado (Rivera, 2016). De este modo, el área de Investigación y desarrollo debe tener apoyo de distintos recursos de la empresa para no afectar la estructura de la

organización, así como en su participación en el mercado (marketing) y de igual manera no afectar la eficiencia de manufactura de elaboración como al mismo producto en calidad.

La innovación ha cumplido una función importante ante la crisis presentada del COVID 19, para que puedan mantenerse en el mercado, que inclusive a las MYPES que gestionaron estrategias de mejora de sus productos o servicios los han capitalizado en sus utilidades. La participación de la gerencia ha sido importante en la decisión empresarial de la innovación, ante ello el gerente debe ser capacitado mediante casos de como las empresas han salido adelante frente a estas crisis y así d esta manera incentivar a los cambios de mejora de los productos o servicios con el objetivo de incrementar la competitividad en su sector empresarial (García et al., 2021). Ante ello, es importante la misión y visión de la empresa para cumplir sus objetivos y metas en su periodo de participación en mantener una competitividad que marque una posición de cada vez una mejor posición en el mercado.

La innovación es la entrada de requerimientos que se diseñan de acuerdo con las características que el cliente requiere, por lo cual la empresa de acuerdo con su área de investigación se encarga de formular el producto para luego ser manufacturado en su línea de proceso, con el objetivo de que el producto final debe satisfacer al cliente. A toda esta cadena de proceso donde se apertura productos innovadores el apoyo del área comercial es primordial

para describir los beneficios del producto o servicio y conseguir un posicionamiento lo más rápido dentro del mercado.

La innovación en las industrias alimentarias debe tener un apoyo técnico profesional en los nuevos productos o mejora de los que tienen en el mercado y, por tanto, indistinto al tamaño de la empresa siempre se tendrá la necesidad de innovar para tener una competitividad en el mercado. “Existe la imperiosa necesidad de crear y lanzar nuevos productos al mercado, en el caso de las Pymes por su pequeño tamaño y quizás escasos recursos aparecen algunas singularidades que requieren un tratamiento pormenorizado” (Rivera, 2016, p.63). En este sentido, la innovación en las MYPES tiene una estrategia de inversión sumamente importante que es de acuerdo con evaluar el escenario de la empresa frente a la competitividad del mercado para obtener una mayor rentabilidad del negocio.

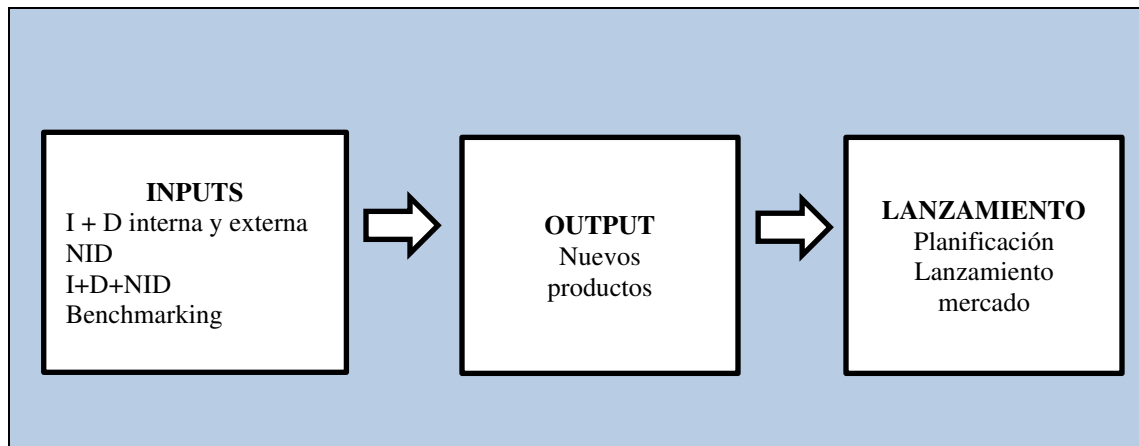
Se define a que la innovación en las MYPES es similar debido a que los representantes y dueños de estas empresas son emprendedores que frecuentemente están innovando productos, esto algo intrínseco en ellos, pero es importante mencionar que a las innovaciones de productos de panadería y pastelería sin calidad nutricional se comporta como una “moda”, para que el producto no solo sea un aspecto visual o de sabor sino cambiar el enfoque que de acuerdo a los nuevos escenarios las necesidades del cliente han cambiado a requerir un valor nutricional saludable y de vida útil más prolongada. Es importante mencionar que a partir

del año 2021 tenemos una Ley de alimentación saludable 30021, que evalúa la disposición de octógonos de alto en azúcar, grasa y sodio en las etiquetas de los productos alimentarios y no dejando de mencionar el cuidado pertinente de no presentar altos niveles de grasas trans o de preferencia no debería tener el producto.

La aplicación de la innovación en las MYPES tendrá que evaluarse que tipo de innovación podría ser tal vez una innovación incremental que se realice en un proceso de tiempo con la mejora o creación de nuevos productos e inclusive los servicios que brinden post venta. Hacerles entender a las MYPES que la única manera de mantenerse y crecer en el mercado nacional es innovar en diversificar sus productos o mejorar los que ya tienen con el objetivo primordial de proteger el valor nutricional de los alimentos manufacturados (Bravo, 2023). De tal modo, las MYPES del sector apoyen en disminuir los altos índices de desnutrición y anemia que agobian a nuestro país en ello se enfoca la responsabilidad mediante capacitaciones de crear una necesidad de certificación en del PGH, sistema HACCP o el mismo sistema ISO 9001:2015 como estrategias de benchmarking para evaluar la competitividad de sus competidores y planificar en elaborar productos con mayor calidad nutricional y el mercado encuentren en sus nuevos productos niveles de aceptación cumpliendo los estándares de calidad requeridos cada vez exigentes por el mercado nacional. Ver figura 13.

Figura 13

Proceso de innovación en la empresa.



Nota. El área de investigación y desarrollo tiene la responsabilidad de generar nuevos productos hacia el mercado. Fuente: Rivera (2016).

2.3.5.5. Satisfacción del cliente

El cliente define la adquisición del nivel de calidad del bien que crea adecuado cumplir con sus requerimientos en cuanto a sus características técnicas que para el caso de las MYPES del sector de alimentos tiene un enfoque en innovación de incluir a los productos valores nutricionales que describan cambios de marketing promocional de los alimentos como la cuantificación de aminoácidos para tener una mejor alternativa de nutrición tal como se da en el caso de los productos procesados de las industrias alimentarias como en Europa, Estados Unidos, Asia y otros. La capacitación a los encargados de venta se hace con protocolos bien preparados técnicamente para que adecuen los productos en

función de la necesidad real del cliente lo cual le genere beneficios por el consumo, además de ello se debe tener en cuenta el nivel socioeconómico (NSE) del segmento de mercado que se desea llegar y como también el marketing adecuado para este estrato de mercado que está dispuesto a pagar una calidad de producto para cubrir los requerimientos de productos para sus nuevos escenarios de vida (Cantú, 2011). Mejor dicho, las MYPES tiene que implementar áreas de innovación de productos con proyecciones de tal vez de diez años mínimo afrontar los cambios de requerimiento que se tendría que hacer a los productos para mejorar la competitividad frente a cumplir y satisfacer las nuevas necesidades de los clientes quienes serán más exigentes en calidad para los tiempos nuevos, más aún que la oferta de productos se restringirá a establecer una calidad de acuerdo con la exigencia del mercado en el futuro.

Satisfacción de cliente en este sentido comprende la evaluación del cliente del producto en relación con sus diferentes atributos y características. La competitividad de los bienes que una organización empresarial que estratégicamente evalúa destacar en el mercado depende de la calidad que el cliente requiere el cual depende que características de mercado representa debido a que de acuerdo con el nivel económico que estima la empresa alcanzar, por lo cual se evalúa los costos para ofertar precios económicos conjuntamente con los servicios que otorguen un nivel de aceptación y le confiera competencia para posicionarse en el mercado (Gutiérrez, 2010). Es así como un cliente define la adquisición de un producto, por ello es necesario que las empresas

inviertan en calidad con el objetivo de ser competitivos en el mercado, para perdurar en el mercado y así de esta manera estar atentos a los cambios de las necesidades de compra de los clientes.

Las definiciones de calidad son diversas que muchas veces dependen de que cultura tiene el país en relación con este atributo sus organizaciones empresariales asimismo su población objetivo. La calidad se puede describir como satisfacer el requerimiento del cliente de acuerdo con el precio que el consumidor siente que el producto o servicio lo merece (Prasts, 2011). En ese sentido, la calidad es un factor del precio que el cliente está a dispuesto a pagar en función a su nivel de alcance económico, las empresas lo que hacen estratégicamente para tener una mayor demanda de mercado es diversificar sus productos por marcas y con precios accesibles de acuerdo con el nivel socioeconómico lo cual también determina la calidad del producto.

Las estrategias generales de Porter son tres las cuales se refieren a la diferenciación, liderazgo en costos y el enfoque en nichos o segmentos, estos son determinados por el cliente por ser la razón de implementar las estrategias empresariales. El posicionamiento de una empresa depende de la evaluación de la rentabilidad en mejorar sus precios para competir con empresas de este sector, que han iniciado innovar en dar cualidades de mejora en el uso del producto que los diferencia en el mercado y de esta forma atraigan a mayor población de consumidores (Porter, 2015). Por tanto, los

atributos que brindan una mayor satisfacción son rápidamente reconocidos por el cliente y por ello la empresa en su defensa aplica un liderazgo en costos que hace al producto en su valor de mejorar la oferta de productos para ser catalogados como el más económico en el mercado.

El consumidor es la base de la empresa por ello se debe siempre tratar de tener un sistema de aseguramiento alimentario y de su entorno. El primero es el de la protección de la salud, la seguridad, y el medioambiente, es decir los bienes o servicios, no deben presentar riesgo alguno para la salud o la seguridad de las personas, en condiciones de uso normal o razonablemente previsible incluida su duración (Rivera, 2012). De este modo, el crecimiento de la empresa está asegurado por trabajar y enfocar como premisa el bienestar del consumidor.

La economía es un factor importante en la decisión de compra del cliente, pero los escenarios actuales y del futuro demandan calidad nutricional en la formulación de los productos para cubrir necesidades de aminorar la desnutrición y anemia que son enfermedades que tienen niveles altos en el Perú. Los clientes tienen derecho en adquirir los alimentos no solo que garanticen su inocuidad, también las empresas deben manufacturar productos con valores nutricionales que satisfagan sus requerimientos de proteínas, carbohidratos, grasas, vitaminas y minerales que mantenga la salud de los consumidores (Decreto Legislativo 1062 del año 2008 [Ministerio de Salud], 2008). Entonces, los escenarios

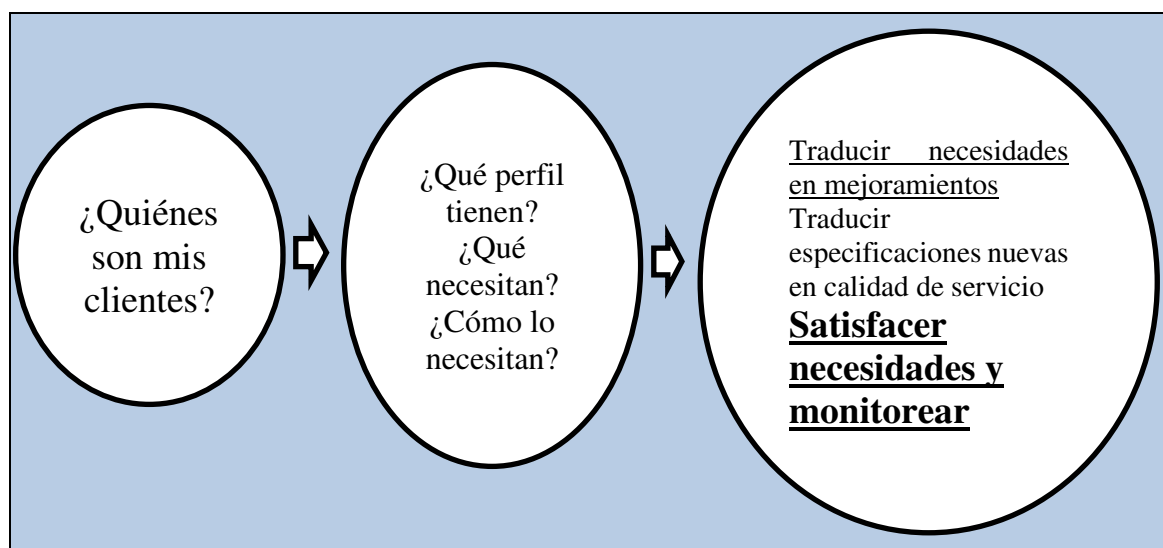
que nuestra población exige en el consumo de alimentos están cambiando a retornar a productos no solo de características organolépticas apetitosas, ahora se debe exigir productos con valores nutricionales altos para satisfacer los requerimientos nutricionales de la población peruana.

El nivel de satisfacción del cliente interno o externo depende de la calidad de servicio que se le ha brindado, por ello el cliente decide su conformidad de acuerdo con las expectativas de cumplir los requisitos que ellos esperan, por el contrario, la satisfacción debe ser superada para llegar a un alto nivel de cumplimiento, lo cual también se interioriza a los clientes que la propia empresa tiene como trabajadores. El reto para la empresa es estar en condiciones de brindar a los clientes internos aquello que cumpla con unas expectativas (mejor si las supera), tanto en la provisión de lo que necesita para ejecutar de manera adecuada su trabajo, como el bienestar del personal que por razones naturales debe suministrar y lo que disponen las normas legales para no estar predispuesto a sanciones o multas por no velar el requerimiento de salud de los operarios (Martínez, 2016). Es decir, que el nivel de satisfacción de los clientes internos debe ser un grado de cumplimiento como mínimo de bueno para que con una mejora continua llegar a niveles de satisfacción que ni el propio cliente interno esperaba dentro del marco legal de su ambiente laboral.

En el sector de panaderías y pastelerías se hace importante definir el mercado en función a los tipos de clientes que están dispuestos en adquirir el producto, para ello es necesario evaluar los perfiles de los clientes y formular en relación con las características que requieren, para luego realizar el monitoreo del grado de aceptación del mercado objetivo y promover la mejora de los productos. Igual enfoque se da en la oferta de productos o servicios de las demás industrias relacionadas al sector de manufactura de alimentos para consumo humano. En los nuevos escenarios los perfiles de los clientes progresivamente están teniendo un cambio hacia la exigencia de la calidad lo que hace más competitivo a las MYPES en el mercado. Ver figura 14.

Figura 14

Acciones para emprender a partir de requisitos del cliente



Nota. La satisfacción del cliente es constante. Fuente: Adaptado de Martínez (2016).

El nivel de aceptación del cliente dependerá de cumplir con las expectativas que él previamente lo analizado antes de hacer la adquisición del producto. La evaluación es de suma importancia para evaluar estratégicamente si el bien cumple con los requisitos que el consumidor demanda y está dispuesto a pagar en el mercado (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], s.f.). En este sentido, la organización debe utilizar la gestión estratégica en el diseño de cómo realizar la evaluación y dar la conformidad del cumplimiento a los requisitos que el cliente espera en relación con el grado de aceptabilidad del producto que cada vez aumenta en requisitos con nuevas características que el cliente exige.

2.3.5.6. Salud Pública

La certificación PGH de acuerdo con el Codex Alimentarius garantiza que los alimentos manufacturados en una empresa ofrezcan una garantía de seguridad alimentaria. La salud pública de los individuos es la razón primordial de las industrias de alimentos en la manufactura de alimentos, además que está amparado por el estado por el intermedio de las autoridades sanitarias encargadas de control y vigilancia de los alimentos, debido a que se debe manufacturar los alimentos controlando los peligros alimentarios que garantiza la inocuidad del producto alimenticio (D.L. 1062 del 2008 [MINSAL], 2008). Es así como, que en el Perú para manufacturar alimentos es obligatoria ser certificado con buenas

prácticas de manufactura las cuales se basan en el uso de normas alimentarias en los procesos alimentarios.

Las entidades que velan la salud de los clientes deben realizar supervisiones a los establecimientos de producción de alimentos para que con ello la empresa esté a la tutela de tener siempre presente la supervisión y vigilancia de los alimentos industrializados. El consumidor para que no sufra enfermedades transmitidas por alimentos desde intoxicaciones e infecciones que inclusive lo podría llevar a fallecer, por ello el estado fomenta de manera coordinada con la parte privada para en conjunto tener la responsabilidad de velar y proteger la vida de las personas (Martínez, 2003). Es así, que el control y vigilancia es un factor clave para la salud pública para que las empresas realicen buenas prácticas que garantiza la salud del consumidor.

Los problemas de intoxicación e infección alimentarias son producidos por alimentos no inocuos, por lo cual no es negociable ningún alimento por más económico que sea su costo no garantice la inocuidad. La estrategia de coordinar entre las autoridades con la población en adquirir una cultura de inocuidad y calidad para prevenir de enfermedades y brindar el conocimiento de cómo aplicar la higiene de alimentos para proteger la vida, ideas desde el año 1920 por Winslow (Castillo, 2010). Por ello, es necesario interactuar con las autoridades y organizaciones de la comunidad como mercados para mejorar el control de alimentos de acuerdo

con la realidad de cada país con el objetivo de proteger la salud de la población.

La competitividad en industrias alimentarias especialmente en las MYPES del sector de alimentos tiene como primer objetivo cuidar y proteger al cliente de que no tenga ningún problema de intoxicación e infección luego de haber consumido el producto, ya que muchas MYPES realiza apertura por cada año, asimismo también se da el caso de que varias de ellas cierran por estar expuestas a sanciones de multas o cierres temporales que inclusive cuando cometen ETAS por alimentación colectiva llegan a ser clausuradas por DIGESA o la autoridad distrital correspondiente.

Por tanto, teniendo en cuenta la salud pública los gobiernos anteriores crearon y promulgaron una Ley para proteger a los consumidores de la población peruana en cuyo contexto se describe los procedimientos de como se debe manufacturar los alimentos teniendo en consideración no contaminar los alimentos por parámetros internos y externos para crear un mercado donde la estandarización de las buenas practicas sean las bases para poder competir de manera más honesta, justa y equilibrada en el formato de sus sector de competencia en buscar mejores segmentos de acuerdo a la calidad que ofrecen sus productos con el requisito básico de garantizar la salud del cliente nacional para esto la competencia involucra las autoridades de supervisión y control de alimentos para todo el alcance del territorio peruano (D.L.1062 del 2008 [MINSA], 2008). De este modo, los consumidores peruanos tienen una ley de protección que está en base a normas alimentarias que describen procedimientos, principios, registros y otros con los objetivos de que otorguen una confianza de seguridad alimentaria de los productos que se expenden en la nación por toda la gama de industrias alimentarias de manufactura de productos peruanos.

La salud de los clientes es lo primordial para un producto, debido a que originar un riesgo alimentario crearía problemas complejos de daños al consumidor por resolver, que por ley asume la empresa responsable. La seguridad alimentaria de una población estratégicamente tiene una mejor protección mediante aplicar controles de calidad para bajar el riesgo de un alimento en hacer daño al cliente por el consumo de alimentos, esto se hace más

importante en el consumo ambulatorio (Martínez, 2003). En lo esencial para que un producto resulte inocuo, se hace necesario la implementación de un área de control de calidad que evalúe la inocuidad y calidad del producto antes de ser liberados para su venta al mercado.

La seguridad de los consumidores está controlada de acuerdo a que existe leyes que protegen y salvaguardan la vida de los consumidores es decir que un cliente peruano puede quejarse si es objeto de una infección e intoxicación alimentaria debido a que la empresa de alimentos no ha implementado los procedimientos de buenas prácticas en la manufactura de sus alimentos donde se adecue con el uso más adecuado de las normas alimentarias que se adapten a sus etapas de procesos o línea de proceso con la búsqueda de la certificación que sea de acuerdo con sus procesos como base para cumplir con las leyes de protección al cliente peruano. Incentivar a cumplir la legislación alimentaria nacional influye en que las MYPES empiecen a evaluar los beneficios de la formalización frente al comportamiento de los nuevos escenarios de competitividad en el Perú, es por ello que se hace necesario brindar los conocimientos de profesionales expertos en la materia para crear o indicar el camino de formalización que en el futuro le genere redito económicos para sus crecimiento empresarial por haber elegido trabajar en el sector de industrias de alimentos(Ley N°29571 del 2010 [Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad privada], 2010). En otras palabras, la informalidad en el campo de las industrias alimentarias representa de cada diez MYPES ocho son informales lo cual genera

un riesgo alto a la salud pública que siendo bastante pragmáticos que nuestro país no está preparado para controlar por medio de las autoridades sanitarias muchos casos de intoxicaciones e infecciones que se dan a todo el nivel territorial peruano causando constantemente problemas de ETAS en sus diferentes rubros de industrias unas menores o mayores por riesgo alimentario de consumo.

Los alimentos de acuerdo con sus ingredientes y modo de preparación concentran una variedad de gérmenes que puedan causar problemas de infecciones o intoxicaciones alimentarias. Nuestro deber como manipuladores consiste en conocer tanto las herramientas de las que disponemos para prevenir el crecimiento de gérmenes, como las precauciones que debemos tener en cuenta para evitar que el crecimiento incontrolado pueda producir una contaminación que suponga peligro para la salud pública (Amores, 2013). Así, los alimentos que se contaminan por los microorganismos producen malestares en las personas como vómitos, diarreas, fiebre y trastornos nerviosos que dependerá del lugar como lo ha preparado de acuerdo con sus buenas prácticas de manipulación.

Las enfermedades transmitidas por alimentos (ETAS) son uno de los grandes problemas en las MYPES de las industrias alimentarias debido a que muchos de ellas no han obtenido la certificación PGH, básica para manufacturar alimentos. El gobierno de turno en el control de las empresas de alimentos tiene como objetivo primordial

supervisar y controlar las producciones de los alimentos ya que esto es derecho de los ciudadanos peruanos (Ley 26842 de 1997 [Ministerio de Salud], 1997). Por tanto, toda persona de la población peruana de diferentes economías tiene el derecho a consumir alimentos manufacturados con la garantía de inocuidad y calidad para garantizar la salud personal y de su familia.

Las empresas de panadería y pastelería deben tener infraestructura adecuada para manufacturar los productos alimenticios, en el cual las condiciones sean ambientes inocuos para almacenar los insumos además de que el proceso garantice no solamente la inocuidad, a esto también le sumamos mejorar la calidad con los tratamientos de manufactura de los productos alimenticios. Los procedimientos operativos estandarizados de sanitización de los establecimientos de producción son requisitos obligatorios para garantizar la inocuidad de los productos los cuales deben ser aplicados a diario, semanal u otro periodo que crea necesario la empresa de alimentos (Amores, 2013). De este modo, el ambiente se recomienda almacenar los alimentos a temperaturas debajo de 15 °C, lo cual define que los productos alimenticios no sean fáciles de ser contaminados por las bacterias en especial productos de pastelería de alto riesgo como rellenos con cremas, natas, yemas y otros, asimismo es importante mencionar que la climatización dependerá del lugar de ubicación con relación a su temperatura ambiente propia de su zona geográfica.

El código de protección para los consumidores peruanos está avalado por la constitución política del Perú, de que las empresas deben manufacturar sus productos con responsabilidad de garantizar la inocuidad y calidad del alimento. En un mercado social que plantea la constitución en el artículo 65° de la constitución política del Perú, las empresas son responsables de los productos que ofertan al mercado peruano, para ello existe normas alimentarias que protegen en relación con la salud pública y no solo ello el estado brinda normas técnicas para garantizar la calidad de los alimentos peruanos (Ley 29571 [INDECOPI], 2010). En este sentido, la entidad nacional de defensa del consumidor se apoya con una institución joven como INACAL que tiene mayor especialización en las industrias alimentarias que se comporta en el escenario peruano como un apoyo para proteger la salud pública del consumidor, el trabajo de INACAL como por ejemplo de promulgar normas técnicas es a largo plazo porque debería ser un soporte institucional para elevar el estándar de calidad y no solo garantizar la inocuidad con el control y vigilancia de las autoridades sanitarias mediante normas sanitarias, sino fomentar la cultura de calidad en las empresas nacionales.

La salud pública está directamente afectada por las ETAS que son las enfermedades que se producen por el consumo de alimentos mal procesados que causan riesgos de enfermedades desde menores a graves e inclusive la muerte. Los peligros alimentarios en la manufactura de productos para tener en cuenta la empresa son tres, desde un peligro químico en el cual se puede intoxicar la persona por las toxinas de cualquier clasificación de los

microorganismos, biológico por el incremento de bacterias no acordes a nuestra flora intestinal y físico por partes físicas como astillas y piedras (Medin, et al., 2016). Por tanto, los peligros en los alimentos se describen como infecciones o intoxicaciones alimentarias lo cual crea una necesidad de seguridad alimentaria en el bien de la salud pública de una población, el peligro más constante es el de microorganismos para los productos de panaderías y pastelerías que al estar presentes en poblaciones de niveles muy altos en el alimento, estos agentes biológicos en su mayoría normalmente pueden crear problemas gástricos, diarreas, cólicos y otros. Ver tabla 4.

Tabla 4

Microorganismos en los productos de panaderías y pastelerías

Agente microbiano	Causa de enfermedad
Mohos	Dolores estomacales
<i>Escherichia coli</i>	Dolores estomacales y cólicos
<i>Staphylococcus aureus</i>	Dolores estomacales y cólicos
<i>Clostridium perfringens</i>	hinchazón del estómago y malestar
<i>Salmonella sp</i>	Diarreas y cólicos

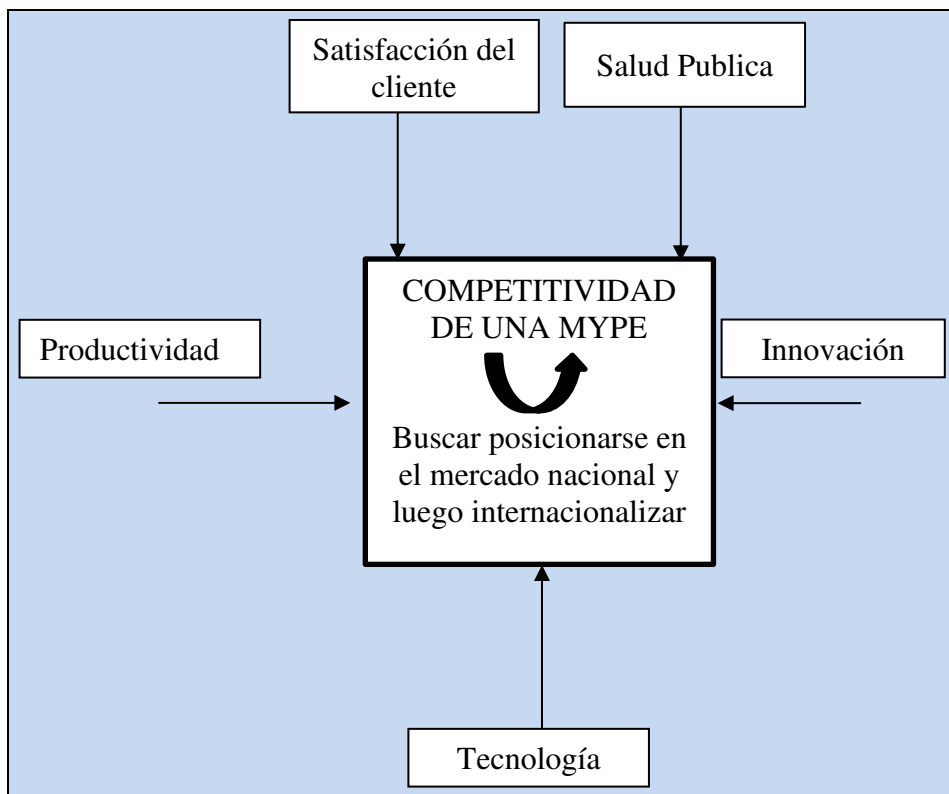
Nota. Bacterias que son descritas en la resolución ministerial N°591-2008-MINSA con sus posibles efectos en la salud pública. Fuente: elaboración propia.

El poder ejecutivo en unión con el congreso de la república como ente legislador en nuestro país de manera conjunta deben estar en la búsqueda constante de que los productos nacionales puedan manufacturar no solo materias primas sino dar el paso a procesar productos con valor agregado. En los acuerdos comerciales como los tratados de libre comercio, en este caso con Estados Unidos se hizo necesario elaborar la Ley de Salud en el Perú con el objetivo de describir principios de procesar alimentos con responsabilidad de no causar ningún daño a las personas que consumen el alimento, dicha ley en algunos ítems puede tener cambios de acuerdo con el escenario que afronta la alimentación en los años futuros para los dos países (D.L. 1062 del 2008 [MINSAL], 2008). Desde este enfoque, la competitividad de las MYPES debe ser una base para que las empresas puedan competir en los años futuros con empresas ubicados en el continente americano en los intercambios comerciales de alimentos.

Las industrias alimentarias de las panaderías y pastelerías deben entender sus dimensiones de productividad, tecnología, innovación, satisfacción al cliente y salud pública como estrategias empresariales de tener la oportunidad de competir en el mercado, para ello es necesario el apoyo técnico de conocimientos y el soporte de llevar a la práctica las dimensiones de su organización empresarial para crear fuentes de trabajo a generaciones de individuos de personal operativo y profesional que tomen la posta y con ello tener la oportunidad de mejorar las condiciones de trabajo en este rubro. En el caso de las MYPES por ser negocios familiares mayormente los hijos no desean tomar la sucesión del negocio por calificar como industrias de trabajo de mucho esfuerzo y tiempo. Y una de las claves para cambiar este pensamiento es internacionalizar a la empresa para tener mejores condiciones de trabajo. Ver figura 15

Figura 15

Dimensiones de competitividad de las MYPES de panaderías y pastelerías.



Nota. La figura muestra 5 dimensiones de la competitividad para MYPES. Fuente: Elaboración propia.

2.3.6. Las micro y pequeñas empresas (MYPES)

El poblador peruano tiene una característica nata de ser emprendedor lo cual genera que siempre se reinventa para poder hacer negocios en el caso de las industrias alimentarias no solo solamente se necesita

ser emprendedor a ello se tiene que sumar certificaciones como la básica certificación PGH que establezca la formalidad frente a las autoridades de control de calidad del gobierno peruano para poder hacer una trazabilidad de alimentos si es que tendríamos un problema de ETAS. El ingreso a la formalidad desde el punto de vista empresarial se da cuando el emprendedor genera los trámites para que la entidad de supervisión de Aduanas y Administración conocido como SUNAT le suscriba un numero de régimen único simplificado (RUC) como persona individual con negocio o la alternativa de ser una persona jurídica con RUC que mediante Ley N°28015 describe los artículos y procedimientos para obtener la categoría de negocio formal (Matute et al., 2008). Pero esto no es suficiente, de acuerdo a la legislación alimentaria nacional donde mediante sus leyes y normativas exige de manera obligatoria tener las certificaciones de PGH o sistema HACCP cuya decisión depende de qué tipo de alimento manufactura, en otras palabras las exigencias para una MYPE en alimentos tiene un nivel mayor por dedicarse a la fabricación o comercialización de alimentos que al no tener condiciones básicas de proceso como fábrica de alimentos se convierten sus productos en alimentos de alto riesgo, es por ello que la necesidad es imperiosa para poder gestionar la formalización de las MYPES del sector de alimentos lo cual genere una competitividad nacional con el objetivo de trazar líneas de acción en buscar nuevos mercados internacionales por haber cumplido previamente con los requisitos exigidos de formalidad en el ámbito nacional de las industrias alimentarias en el Perú.

Asimismo, es necesario entender que las empresas en las industrias alimentarias, en relación con la situación contractual las MYPES para ser formales mínimo tendrán que gestionar la certificación PGH. La certificación HACCP se da para las empresas que manufacturen alimentos de alto riesgo, determina que sea una microempresa con un mínimo de trabajadores que inclusive podrían ser dos componentes está obligado a ser certificado en este sistema de control de calidad lo cual se define de acuerdo con las últimas modificatorias del D.S. 007-98-MINSA, cambios realizados en el año 2014 con el D.S. 004-2014-MINSA. Por último, si es oportuno recordar que en nuestro país la certificación del sistema ISO 9001:2015 es una decisión empresarial voluntaria de obtener la certificación en calidad lo cual será el complemento ideal de brindar una apertura de camino a la internacionalización de las MYPES.

La responsabilidad social de la industria alimentaria en relación con las MYPES de este sector está dentro de un marco regulatorio de legislación nacional de normas alimentarias y técnicas. El representante y que actué como tal es primer responsable de no cumplir con las reglas de buenas prácticas en la manufactura de alimentos, por lo cual la MYPE debe saber que puede recibir sanciones y multas de parte de las autoridades sanitarias (D.L.1062 del 2008 [MINSA], 2008). Ante ello, las empresas de este tamaño son responsables directos de cualquier afectación a la salud pública del consumidor, entendiendo que el dueño es el representante legal en las MYPES de nuestro país.

2.3.6.1. Características

Las MYPES son las empresas que tienen mayor porcentaje de representación dentro de todos los niveles o tamaños de empresa en nuestro país, generan trabajo a muchas familias, lo cual repercute en el crecimiento de nuestro país. Las integrantes de la mayoría de este tipo de empresas son por sus propias familias, el dueño es el padre o madre del componente familiar.

En el Perú las MYPES pueden ser constituida por ser una persona natural o jurídica lo cual define muchas veces el tamaño del negocio de acuerdo con su aspecto económico en nuestro país, que se clasifican en distintas empresas que se dedican al rubro extractivo, transformación, productivo, negocios de prestación de servicios y comercio de bienes. Para entidades de control de la formalidad mediante la promulgación de la Ley 28015 se supervisa y controla a las empresas de indistintos tamaños por lo cual deben cumplir requisitos básicos que son iguales para todos con el objetivo de ser registrados como MYPES (Ley 28015 de 2003 [Congreso de la Republica], 2003). Así que, es importante mencionar que hay excepciones del régimen laboral que regula las MYPES en su desenvolvimiento operativo los cuales tienen que ser registrados en el ministerio de trabajo.

Las características de las empresas de estos tamaños en el Perú dependen la composición de trabajadores, para el caso de la microempresa es de 1 hasta 10 trabajadores. En este tamaño de empresa el enfoque de la certificación sistema HACCP todavía no se comprende por los dueños o representantes de la empresa por evaluar que tiene poco trabajadores deberían solo trabajar con la certificación PGH e inclusive no tener ninguna certificación. Luego de esta tenemos las pequeñas empresas que están conformadas desde 1 a 50 trabajadores, en la tabla siguiente se muestra la composición de trabajadores con sus respectivas ventas anuales para determinar a qué rubro pertenece. Ver tabla 5.

Tabla 5

Características de las MYPES

TAMAÑOS DE MYPES		
Tipo	Número de trabajadores (promedio)	Niveles de ventas anuales (unidades impositivas tributarias – UIT)
Microempresa	1 hasta 10	Hasta 150
Pequeña empresa	1 hasta 50	150 hasta 1700

Nota. Tamaño de MYPES propia basado en la Ley N° 30056 y D.S. N°007 2008-TR.

La infraestructura de los establecimientos de producción de alimentos debe tener diseños adecuados para garantizar la inocuidad y calidad de la manufactura de los productos alimenticios. La localización debe estar alejado de fuentes de contaminación así como la infraestructura y diseño del local de producción es de gran importancia para que la manufactura de los productos de panificación, pastelería y galletería se elaboren con procedimientos de buenas prácticas de manufactura los cuales son aplicados en una zona de trabajo que cumpla las condiciones básicas para cumplir con los prerrequisitos de BPM y PHS debido a que el local ha sido diseñado para realizar la limpieza diaria con su respectiva desinfección y con estos prerrequisitos se garantiza la inocuidad y calidad del producto (Amores, 2013). De este modo, la manufactura de alimentos con la aplicación de los prerrequisitos brinda las condiciones de seguridad alimentaria con la primera etapa de planificación en relación con el diseño de plantas en la construcción de las empresas de alimentos.

A nivel de América Latina y el Caribe, el Perú se caracteriza por ser uno de los países donde la informalidad tiene altos niveles de no tener control sobre las empresas en especial las MYPES. La informalidad es una de los grandes problemas en nuestro país genera un desorden en el crecimiento, en la última década describe que de cuatro personas tres son emprendedores por lo cual nuestro país se ha calificado como una nación de alto emprendimiento, pero necesita el apoyo de la formalidad empresarial, aunque debemos hacer la salvedad que esto empieza a decrecer la informalidad en la estadística brindada por el instituto

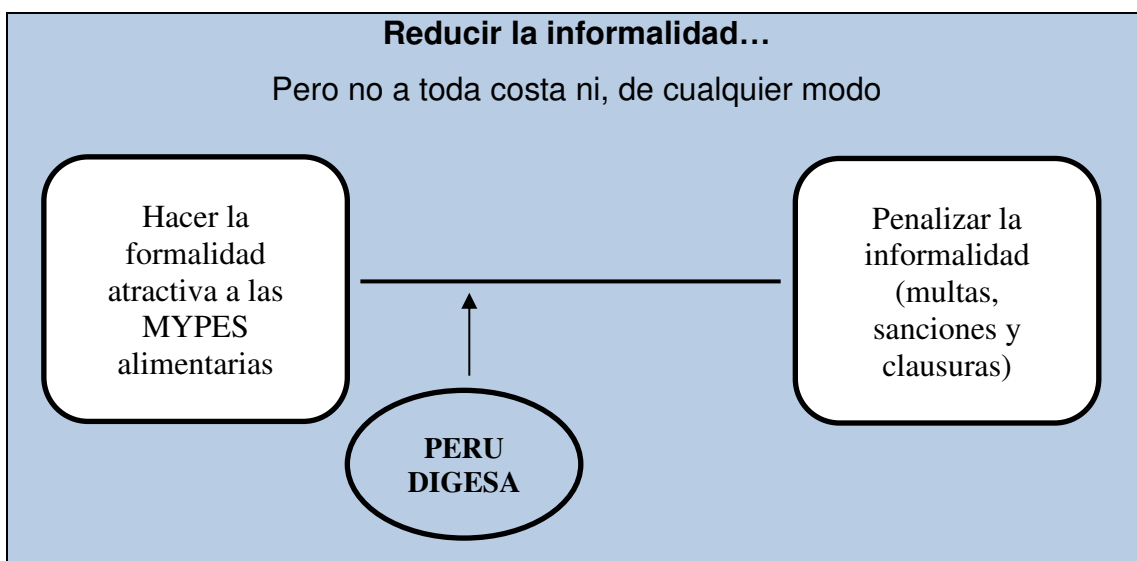
nacional encargado donde los datos demuestran de no ser suficientes ya que no otorga un crecimiento en creación de nuevas empresas para que mediante este bloque el país puede a llegar ser competitivos que brinde el alcance de interactuar con inversiones extranjeras a nivel nacional y encontrar así el rumbo para muchas de ellas a la internacionalización (Tomaselli, 2021). Es así como, que en los diez años se observa un decrecimiento en 5 puntos porcentuales, estos datos fueron reemplazados en forma contraria debido a la pandemia, ya que en junio del año 2019 la tasa de informalidad era de 72.6 % a junio de 2020 paso a 73.6% y tiene un cierre para el mes de junio del año 2021 llego a 78.1% esto datos referidos por la entidad encuestadora nacional del INEI del año 2021.

En la página web de DIGESA se puede observar una gran cantidad de MYPES con proceso de sanción o multas, esto debido a que la mayoría de las empresas no tiene las certificaciones de PGH o sistema HACCP por lo cual no están permitidas a manufacturar alimentos. El escenario describe que los profesionales están defendiendo en aminorar la multas o prescribir las sanciones, esto no es la solución para las MYPES de las industrias alimentarias, el camino es invertir desde el inicio en la infraestructura de la empresa. La norma matriz describe como es el procedimiento de diseñar un establecimiento de producción de alimentos también indica como la planta se debe protegerse de fuentes de contaminación y no ser predispuesto a una sanción o multa de las autoridades sanitarias (Decreto Supremo 007 de 1998 [Ministerio de Salud], 1998). Desde este enfoque, las MYPES deben entender

que la formalización es una buena inversión no una amenaza en su desenvolvimiento laboral. Ver figura 16.

Figura 16

Como reducir la informalidad en las MYPES de alimentos



Nota. La informalidad en el sector de alimentos se debe a no estar certificadas con el PGH y sistema HACCP. Fuente: Adaptado de Loayza (2018).

Desde el año 2015 hasta el año 2020 se ha tenido un proceso de variación de empresas de ingreso a la formalidad. La pandemia ha generado un problema del crecimiento de la informalidad por ello las empresas desde el periodo de los cinco años a pesar de orientarse a la formalidad en un aproximado del 1% era y es sumamente importante para que nuestra nación en el futuro sea competitiva. En relación con esto, en el año 2020 se llega a más del 30% lo cual fue una participación de las Mipyme representantes de la formalidad que el asumir este cambio genera una ventaja

competitiva a la nación. Asimismo, es importante mencionar que la autoridad sanitaria DIGESA determine estadísticamente cuantas empresas están en sus listas por año debido a la falta de formalización.

Las MYPES en nuestro país representa una fuente de trabajo que necesita ser protegido ya que en los nuevos años recientes representa más del 90% de empresas del total de empresas en el Perú esto de acuerdo con estadísticas del ministerio de producción. La dirección de la orientación de las MYPES debe ser la tarea de gestionar estrategias empresariales con el apoyo de los entes del estado de las autoridades sanitarias para sensibilizar y promocionar en dar el paso de las empresas de industrias alimentarias a la formalidad por medio de las certificaciones de PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015, que inclusive una de las formas sería el soporte en las herramientas de gestión empresarial para convencerlas que es negocio ingresar a la formalidad (Bravo, 2023). En este sentido, la alianza autoridades sanitarias como DIGESA y MYPES donde de forma coordinada evalúen cuales serán los pasos a seguir para establecer procedimientos administrativos de establecer gestiones de como iniciar el proceso de certificación de acuerdo al tamaño de una empresa entendiendo que mucho más peso en alcance de constitución frente a la superintendencia nacional de tributos (SUNAT) son las empresas micro que tiene un nivel de trabajadores desde una persona hasta diez personas en relación al marco regulatorio legal de constitución de empresas en el Perú. Ver tabla 6.

Tabla 6*Empresas formales de MYPES*

Tamaño empresarial	No de empresas	%
Microempresa	1626533	95.2
Pequeña empresa	70050	4.1
Total, MYPES	1696583	99.5
Mediana empresa	3417	0.2
Gran empresa	8543	0.5
Total, de empresas	1708543	100

Nota. Se observa que la mayor concentración de empresas son microempresas que concentran más del 95%. Fuente: (Ministerio de producción,2020).

2.3.7. Relación entre el aseguramiento de la calidad y competitividad

Los productos alimentarios tienen que generar una seguridad y confianza al consumidor peruano por ello se hace necesario establecer las leyes de seguridad alimentaria para que un alimento por más económico que sea o tenga el precio más ínfimo en el mercado también está obligado a garantizar inocuidad y calidad para no afectar la salud del personal es por ello que en nuestro país es necesario establecer una pirámide de legislación alimentaria que forme una estructura empresarial de certificaciones graduales en las MYPES del sector de alimentos para que tenga una guía técnica

de porque formalizar para así progresivamente entender que la única manera descubierta por lo pronto es ser formales para crear una nación competitiva que genere una competencia interna más equilibrada y los que destaquen pueden decidir buscar mercados internacionales contando ya con otras certificaciones para afrontar la competencia en nuevos mercados. Definitivamente la Ley promulgada en el año 2008 se adelantó a estos nuevos tiempos donde la competitividad de las empresas de alimentos solo se podría lograr con bases de aseguramiento de la calidad que protejan al consumidor y demande una competencia de cultura de calidad de manera más justa donde el consumidor local tenga mayor amplitud de tener la alternativa de seleccionar sus proveedores de alimentos (D.L. 1062 [MINSAL], 2008). Más allá de esto, con el soporte de todas las normas promulgadas a través de todos los años anteriores se dan las condiciones propicias para poder asegurar la calidad y de esta manera crear la competitividad de empoderar a nuestro país en base a sus MYPES con la producción de alimentos en un corto plazo de productos con valor agregado y establecer una competitividad que el mundo globalizado nos exige por tener una biodiversidad de recursos alimentarios que serán vitales para asegurar la provisión de alimentos con calidad para nuestra propia población como para el mundo entero.

El escenario de la competencia de las MYPES en relación a comprender que la calidad no solo es precio o cantidad de producto a recibir por la adquisición de producto alimenticio, se está dando el caso de que las nuevas generaciones empiezan a entender que asegurar la calidad interpreta muchas razones como preservar el

valor nutricional del producto para ello se hace necesario el apoyo de profesionales de haber adquirido experiencia en el sector para indicar los nuevos requerimientos de calidad en los próximos periodos de tiempo. En este sentido, las MYPES empezaron a buscar nuevas competencias en los nuevos profesionales de asesorar y ser un soporte a las decisiones empresariales de posicionar sus productos mediante la innovación y el apoyo técnico de utilizar las nuevas tecnologías en mejorar las líneas de proceso. Ante ello, las capacitaciones se hacen sumamente importantes para que el profesional de estas épocas empiece a fortalecerse mediante aporte de conocimientos tecnológicos de los nuevos requerimientos de los consumidores.

Es sumamente importante mencionar que desde el año 2008 en cuyo periodo de tiempo se promulga la Ley de Inocuidad de alimentos el cual recomienda que el Perú en relación a sus MYPES tendrá que adecuar estrategias para que alcance competitividad en niveles de poder preservar su entidad de producción mediante aportes de calidad a sus productos y con ello contribuir a decrecer la informalidad herencia que tenemos desde la época colonial y el cual se ha acrecentado por no tener políticas que estructuren una legislación alimentaria que entienda las debilidades de este tipo de organizaciones empresariales.

El aseguramiento de calidad en nuestro país debe ser una estructura desde tener las bases de la Ley N°26482 que describe la Ley General de Salud, la Ley 29571 del Código de protección y

defensa del consumidor y la Ley de Inocuidad de alimentos con el decreto legislativo 1062 del año 2008. En relación con estas leyes orienta a las MYPES a obtener las certificaciones en PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 lo cual se justifica para estructurar una pirámide tipo Kelsen como marco regulatorio en la legislación alimentaria peruana que influya en la competitividad de las MYPES para ser reconocida formalmente en las industrias alimentarias y a partir de ello marcar el inicio de crecimiento y expandir la organización empresarial a nivel internacional.

Las MYPES en las naciones menos desarrolladas en tecnología son las que más concentran en su mayoría en el total de empresas del país centroamericano, caso similar a las MYPES peruanas que por su tamaño de empresas en la relación de tecnología brinda el mismo escenario de la nación de México. También estas empresas pueden generar tecnología nueva y de gran valor comercial, aunque en mucha literatura se afirma que fallan en ese aspecto que igual caso se da para las empresas multinacionales y conlleva a menos registros de sus meritorias innovaciones (Pineda, 2010). En este sentido, las Pymes en relación con tecnología si lo saben utilizar estratégicamente han de incrementar su competitividad mediante la innovación de ingresar y presentar nuevos productos al mercado y de esta manera poder participar del mercado que es dominado por las grandes empresas.

El aseguramiento de calidad en nuestro país tiene como soporte la certificación del sistema HACCP en apoyo de la mejora de

competitividad de las empresas nacionales que manufactura alimentos de alto riesgo. La mejora continua se basa en que el personal debe estar capacitado en la manufactura de alimentos para ello es importante que tenga las condiciones adecuadas el establecimiento de fabricación en cuanto diseño de planta para que las líneas de proceso otorguen la productividad y calidad de producto que satisfaga los requerimientos de los clientes (Rosas, 2018). De este modo, las empresas pueden implementar un sistema de seguridad alimentaria que otorgue la aplicación de indicadores en la mejora continua de sus líneas de procesos con el objetivo de tener mayor competitividad en el mercado.

La competitividad de un país se basa también en las dimensiones de satisfacción del cliente y salud pública, parámetros de control para medir como se están manufacturando los productos. La certificación PGH tiene el primer objetivo de garantizar la inocuidad del producto, la certificación sistema HACCP hacer un control de calidad y con estas dos certificaciones debo asegurar la salud pública en la población peruana para luego certificar en el sistema ISO 9001:2015 con el objetivo de estandarizar los procesos buscando alcanzar niveles altos de satisfacción del cliente. Si es importante mencionar que estos nuevos escenarios en el Perú de los nuevos años con la certificación PGH y el apoyo de una “Reingeniería de Procesos” se podría incorporar indicadores para todas las etapas de producción y las áreas de apoyo y soporte de la empresa en la aplicación de las BPM.

2.3.8. Panadería y pastelería en el Perú

Para manufacturar productos de panificación, galletería y pastelería las autoridades de turno han promulgado una norma específica para producir estas líneas de alimentos con inocuidad y calidad. El sector de panaderías y pastelerías en relación a su norma describe las condiciones de como manufacturar los productos los cuales cumplan con los procedimientos de elaboración de buenas prácticas para prolongar su fecha de vencimiento que no superen las 48 horas como el caso del pan de las panaderías que por ser alimentos de rotación rápida se les permite no tener registro sanitario en el tiempo mencionado anteriormente (Resolución Ministerial 1020 de 2010 [Ministerio de Salud], 2010). De este modo, las diferentes líneas de productos elaborados que pasen este periodo de vida útil de 48 horas, automáticamente se les obliga estar envasados y contar con un registro sanitario para la comercialización del producto en todas las provincias del Perú.

Para el caso de la tesis doctoral las MYPES que colaborarán en el desarrollo del trabajo serán los negocios del rubro de panaderías y pastelerías ubicados en Lima Metropolitana para ello las panaderías tienen que definir qué tipo de alimentos producen para evaluar su clasificación de la empresa. Las empresas de panadería son aquellos establecimientos que manufacturan diferentes formas de panes desde preparar masas para que sean horneados en casa, así como las tradicionales que se expenden desde panes salados, semi dulces y dulces en sus zonas de producción (R.M. 1020 de

2010 [MINSAs], 2010). Así, la panadería no tendrá problemas de confundir los productos con negocios de pastelería y galletería, aunque en el ámbito del negocio muchos de ellos comparten sus líneas para hacer ambas producciones y poder generar mayores utilidades.

Las pastelerías tienen una diversidad de productos por lo cual es necesario también una definición de este negocio de que productos manufacturan. Este tipo de negocio de las pastelerías manufacturan alimentos desde tortas, pasteles, empanadas que pueden ser elaborados desde masas que tienen variedades con sal y dulce con la inclusión de carnes, frutas y verduras (R.M. N°1020-2010, 2010). De acuerdo con esto, el negocio de pastelería se ampara también su producción en la norma de panificación, pastelería y galletería.

Los productos de panificación o bollería son alimentos que pasan por la exposición de altas temperaturas para que garanticen su inocuidad, estos alimentos están hechos a base de harinas que pasan una etapa previa de fermentación antes del horneado. La fermentación para los productos de panificación son clave para determinar la calidad del producto, así como el uso de la temperatura en el horneado que dependerá del tipo de pan a elaborar se ser crocante o suave (Amores, 2013). De este modo, los productos de bollería se presentan con otras mezclas, rellenos e insumos en su formulación, asimismo está permitido el uso de aditivos para una mejor presentación y vida útil.

Dentro de este sector tenemos una amplia gama de productos de pastelería y repostería. La base de las panaderías y pastelerías es contar en su formulación como mínimo harina, azúcar, sal y agua que mediante la fermentación producen una masa que cambia de sabor e incrementa en tamaño que inclusive para mejorar los tiempos de fermentación utilizamos levadura y aditivos alimentarios para ser horneados (Amores, 2013). Es así como, las masas que dan origen a este rubro son variadas que se conforman de acuerdo a su formulación por ello tenemos panadería y pastelería dulces y salados, asimismo en estos sectores es importante protegerlos con el uso de aditivos responsablemente para ello necesitamos a los operarios, técnicos y profesionales como al mismo empresario en sensibilizarlos en la dosificación de uso de aditivos de acuerdo a la UNE en la realidad de España y para el Perú con INACAL en coordinación ambos países con la recomendaciones de las normativas del Codex Alimentarius.

2.3.9. Marco Legal

Es opcional incluir en la tesis de investigación un marco legal que defina palabras técnicas de la investigación. El cumplimiento de la normatividad de un país genera desarrollo en relación con ser responsables de estandarizar procesos que propicia un soporte para los estudios del cumplimiento e interpretación de la legislación en beneficio de su población (Toro y Parra, 2010). De tal modo, se da una secuencia técnica de la interpretación de la norma en buscar

el beneficio de tener el enfoque explícito de entendimiento de la tesis.

A continuación, se describe lo principal al sistema jurídico de marco legal desde el enfoque alimentario.

- La protección de la salud pública en un país es clave. El Perú ha promulgado desde el año 1997 la Ley General de Salud con N°26842 en el cual se describe las multas en unidades tributarias impositivas hasta la medida de clausura definitiva por procedimientos de malas prácticas de manufactura (Ley General de Salud 26842 de 1997 [MINSAL], 1997). Así, las empresas MYPES tienen que garantizar la inocuidad y calidad del producto manufacturado.
- Las autoridades sanitarias del país tienen como eje de cumplimiento de normativa técnicamente un decreto supremo matriz. Los alimentos y bebidas deben ser supervisados para ello la norma matriz es el decreto supremo promulgado en el año 1998 con código 007 (Decreto supremo 007 de 1998 [MINSAL], 1998). De tal modo, mediante esta norma se trabaje en forma coordinada todas las organizaciones nacionales de supervisión y vigilancia de toda la biodiversidad de alimentos.
- Las MYPES que manufacturan alimentos de alto riesgo tienen estratégicamente que certificar en el sistema HACCP. Los pasos

y principios para elaborar el manual HACCP son descritos en la 449 promulgada en el año 2006 cuya norma hace más entendible de coordinar con la autoridad sanitaria en el proceso de supervisión para obtener la certificación de este sistema (Resolución Ministerial 449 de 2006 [MINSAL], 2006). De este modo, el sistema HACCP prepara a las empresas para aplicar herramientas de gestión de calidad en maximizar sus controles a los procesos y aumentar eficiencia a la producción.

- El Codex Alimentarius recomienda que todo país para intercambiar alimentos necesita su Ley de alimentos. Las empresas tienen como Ley primordial la Ley de que el alimento no debe producir ninguna enfermedad al consumidor el cual se describe en esta ley de inocuidad de alimentos (Decreto Legislativo 1062 de 2008 [MINSAL], 2008). Así, una Ley solo puede funcionar en el Perú con la elaboración de un reglamento.
- Para que una Ley funcione se necesita promulgar un reglamento. Ante ello en el mismo año de creado la Ley de inocuidad se estructura su decreto supremo con código 034 donde se detalla los procedimientos de protección al consumidor por elaborar alimentos (Decreto Supremo 034 de 2008 [SENASA], 2008). Por tanto, cualquier MYPE debe manufacturar alimentos en base la normatividad de la Ley de protección alimentaria.

- La salud pública es primordial para las industrias alimentarias por el cual las MYPES deben adquirir conocimientos en trabajar en base a esta normativa. Los límites de microorganismos permisibles en un alimento se describen en la norma 591 que se promulgo en el año 2008 con el objetivo de prevenir a las empresas antes de liberar sus alimentos un previo control microbiológico que mediante un certificado garantiza que no hará daño ninguna persona (Resolución Ministerial 591 de 2008 [MINSa], 2008). Esto justifica, que las empresas que manufactura alimentos no pueden exceder límites para no crear enfermedades ni intoxicaciones alimentarias.
- Cada sector empresarial debe manufacturar los alimentos con una norma específica. En el caso de las panaderías y pastelerías tiene en beneficio de normativa que se promulgo en el año 2010 con resolución 1020 que describe los procedimientos a utilizar en la manufactura de productos de estas líneas de proceso (Resolución Ministerial 1020 de 2010 [MINSa], 2010). En razón, de que las MYPES puedan gestionar más fácilmente sus certificaciones deben hacer sus manuales en base a esta norma de panaderías y pastelerías.
- Las MYPES deben de tener en cuenta las ultimas modificatorias a la norma matriz. En el año 2014 con código 004 se realiza una modificatoria a la norma general donde se incorpora artículos para la certificación en PGH y sistema HACCP (Decreto Supremo 004 de 2014 [MINSa], 2014). Así, las certificaciones en el Perú para

las MYPES de las industrias alimentarias son obligatorias según sea el caso.

- La certificación sistema ISO en el Perú no es obligatorio es una decisión voluntaria. La estandarización de procesos en una empresa se hace bajo la norma ISO de la 9001 que describe los principios de elaboración del sistema para una gestión que los prepara a internacionalizarse (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], s.f.). En este sentido, para ser competitivos debemos hacer entender a las empresas que la calidad es una herramienta de negociación clave para la apertura de nuevos mercados.
- El control de los ingredientes debe tener en consideración no crear problemas de salud a los consumidores. Ante ello se elaboró la Ley N° 30021 para brindar detalles técnicos de los octógonos altos en azúcar, grasa y sodio; con el objetivo de ser recomendar el consumo prudente de estos alimentos industrializados (Ley de Alimentación Saludable 30021 de 2018 [MINSA], 2018). En tal sentido, el consumidor se informa del producto para que no exagere el consumo a niveles de crearle problemas de salud en especial para la población de edad menores.

Todo lo descrito en normatividad describe que nuestro país tiene la estructura para formar una pirámide de legislación alimentaria suficiente para poder ser competitivos con otros países solo se necesitan actualizarlas con interpretaciones técnicas explícitas de

acuerdo a los nuevos escenarios de exigencia de aseguramiento de calidad para las MYPES.

2.4. Glosario

- **APPC:** Son procedimientos para determinar donde se encuentra los procesos donde se debe tener mayor control para bajar el riesgo de causar una enfermedad por consumo de alimentos.
- **Aseguramiento de la calidad:** los alimentos para que puedan cumplir la satisfacción de los clientes necesitan brindar la seguridad de que la calidad esté garantizada mediante procedimientos estandarizados de trabajar bajo las normativas alimentarias y normas técnicas de un país.
- **BPM:** son procedimientos que se basan en utilizar normas alimentarias específicos que depende del sector de industria alimentaria que otorga la garantía de inocuidad y calidad del alimento.
- **BPAL:** Buenas Prácticas de Almacenamiento.
- **Calidad:** Son cualidades que un producto alimenticio propone para ser adquirido por un cliente en cumplir sus expectativas de compra.

- **Codex Alimentarius:** son normas internacionales para que cada país lo interprete en promulgarlo en su país de acuerdo con el escenario de su biodiversidad de alimentos y climas para garantizar la conservación del alimento.
- **Competitividad:** Las MYPES para poder perdurar en el tiempo y desarrollar empresarialmente necesitan ser competitivos sino será absorbidos por el mercado.
- **Control de calidad:** Las empresas para alcanzar objetivos de controlar las pérdidas por producción necesitan analizar y evaluar que controles son necesarios para corregir y cada vez ajustar los procesos mediante estandarización.
- **DIGESA:** Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria.
- **DISA:** Dirección de Salud Ambiental.
- **ETA:** Enfermedades Transmitidas por Alimentos.
- **EMPIRICA:** Es el fundamento del aporte del profesional en interpretar las posibles soluciones de acuerdo con su experiencia.
- **FAO:** Es una entidad de unión de países que se encarga de evaluar el consumo de alimentos a través de todo el mundo.
- **HACCP:** Son pasos y principios que se describen para determinar etapas de los procesos que podrían ser considerados con riesgos de crear

enfermedades a los consumidores por lo cual deben ser considerados como críticos para ser controlados.

- **Inocuidad de Alimentos:** Alimento que no debe hacer daño a ninguna persona al ser ingerido.
- **Inspección:** Es la evidencia de que una línea de proceso sea válida para otorgar la certificación respectiva.
- **Infecciones Alimentarias:** Los microorganismos son los causantes de las infecciones en las personas los cuales solo necesitan condiciones aparentes de temperatura, humedad y tipo de alimento para poder iniciar un crecimiento exponencial en afección de la salud de la persona.
- **Intoxicaciones Alimentarias:** Las toxinas son producidas mayormente por microorganismos que necesitan que el alimento no tenga las medidas mínimas de conservación para producir aminos que afectan la salud del consumidor.
- **NTP:** Norma Técnica Peruana.
- **PC:** Punto de control.
- **PCC:** Puntos críticos de control.
- **PGH:** Principios Generales de Higiene de alimentos.
- **PHS:** Programa de Higiene y Saneamiento.

- **PHVA:** Planificar – Hacer – Verificar – Actuar.
- **POES:** Procedimientos Operativos y Estandarizados Sanitizados.
- **PYMES:** Pequeñas y Medianas empresas.
- **Queja:** Es un indicador que describe una alerta de que se está procesando mal el producto o un servicio es ineficiente.

CAPITULO 3: METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada de corte transversal no experimental hecho en un solo momento para determinar la relación del aseguramiento de la calidad con la competitividad mediante la elaboración de un instrumento de medición (cuestionario) que contiene preguntas técnicas de su desenvolvimiento empresarial. Cuando se hace una encuesta como instrumento de medición y se aplica por una sola vez en un momento y punto determinado se refiere a una investigación transeccional debido a que ya no se repetiría en otra oportunidad (Rivero, 2018). En este sentido, el cuestionario que aplicará a las MYPES del sector de panaderías y pastelerías será solo hecho por única vez.

La investigación aplicada se hace en base al marco teórico los cuales tienen como soporte la parte empírica del investigador que con el aporte de sus conocimientos buscaran las alternativas de soluciones al problema. El profesional debido a tener un marco teórico previo adquiere conocimientos que le otorga condiciones culturales y científicas en poder adecuar metodologías prácticas para realizar una

mejor estrategia de encaminar su investigación en post de la solución del problema (Andia, 2017). De este modo, el conocimiento empírico del profesional se hace imprescindible para poder utilizar la parte teórica en el campo práctico y no sea al contrario de tener interpretaciones muy distantes al enfoque de ampliar los conocimientos en bien de la investigación aplicada.

La experiencia de la persona en su campo profesional define una filosofía de marcar una forma de pensar de las varias alternativas de soluciones a los planteamientos de los problemas. El aporte de la experiencia en la investigación cuantitativa por el autor es importante que mantenga los límites permisibles para no influir en describir una realidad que brinde datos para evaluar el escenario de ese momento y poder con ello cuantificarlas para generar alternativas de soluciones (Sautu et al., 2005). En este sentido se comprende, que el tesista no debe intervenir en la realidad empresarial y cultural de la empresa en el momento de la evaluación de las organizaciones empresariales con relación al aseguramiento de calidad y competitividad.

La investigación transeccional es importante aplicar en la tesis ya que mediante el uso de la técnica de las encuestas se obtendrá datos en un solo momento por ello el diseño es de acuerdo con el escenario donde se necesita hacer el estudio. La información recogida para este tipo de investigación en campo es de hacerlo en un solo hecho de corte de tiempo para que con ello evaluar el comportamiento de la relación entre las variables y determinar las causas de la relación en ese instante (Toro y Parra, 2010). En la medida que se obtengan los

datos hechos en un solo momento podremos determinar el comportamiento de las variables que plantea la tesis doctoral.

3.1.2. Diseño de Investigación

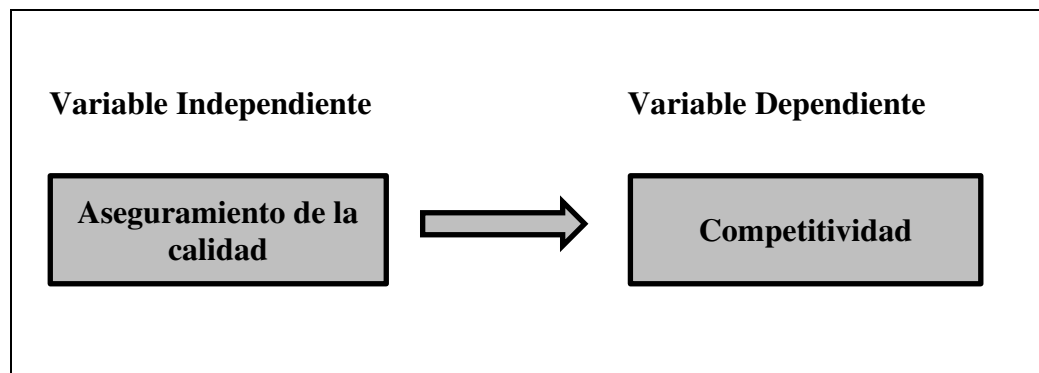
El diseño no experimental es el aplicado para esta investigación por razones metodológicas que condiciona al investigador en no tener ninguna inferencia en el trabajo del escenario en estudio, describe el contexto de las variables para sistematizar una relación entre ellas. La investigación se basa en la observación en describir el sistema tal como se da, además de entender que el investigador no tiene control sobre ellas por lo cual la utilidad de esta investigación no experimental es relacionar la variable independiente con la dependiente con el objetivo de evaluar el nivel de correlación para analizar e interpretar posibles soluciones (Kerlinger y Howard, 2002). Es por esta razón, que el diseño de una investigación no experimental se hace apropiado aplicar para una mejor comprensión de la relación de las variables que explicaran la realidad empresarial de las MYPES.

En una investigación de diseño no experimental, no se puede tener inferencia en la variable independiente, por el cuál la función del tesista es de observar y correlacionar el escenario de comportamiento entre las variables. Se evalúa el comportamiento de las variables independientes sobre las otras variables, el trabajo es analizar las alternativas de causales de correlación entre variables independientes

con las dependientes (Hernández, et al.,2014). En este sentido, el investigador no manipula las variables independientes, lo que hace es evaluar el nivel influencia de estas sobre las variables dependientes para definir las hipótesis planteadas.

La estrategia de responder las preguntas de la investigación con éxito tiene como uno de los primeros requisitos planificar desde el diseño de la investigación si es experimental o no experimental. El diseño de una investigación se estructura de acuerdo con el planteamiento del problema lo cual genera objetivos que sean alcanzables para evaluar, analizar y determinar la prueba de hipótesis en su aceptación o rechazo (Ríos y Vivanco, 2018). Desde este enfoque, el diseño de una investigación es la estrategia o plan que determina previamente el investigador para al final del trabajo mediante análisis estadísticos realice las pruebas de nivel de significancia de las hipótesis.

El análisis de las posible variables de la tesis doctoral ha hecho comprender que la identificación se hace primordial para próximamente poder evaluar el nivel de relación entre ellas y con ello determinar alternativas de solución en determinar cuáles serán las decisiones estratégicas y tomas de decisiones para encontrar las soluciones a los problemas planteados del trabajo de investigación y con ello contribuir a que las empresas MYPES tengan un perspectiva de un nuevo horizonte en la manufactura del sector de industrias alimentarias. Ver figura 17.

Figura 17*Identificación de variables*

Nota. La figura muestra la relación del aseguramiento de la calidad y la competitividad.

El alcance de la investigación es correlacional esto se aplica para conocer la relación entre el aseguramiento de la calidad con respecto a la competitividad de las MYPES. El objetivo del nivel de investigación correlacional es de establecer las causales del grado de asociación de teorías representadas en dos variables o más (independiente y dependiente), las cuales son relacionadas en el escenario de desenvolvimiento del marco del estudio (Hernández, et al., 2014). Es así como, se relacionan las variables para plantear las alternativas de solución que se comportarían como una guía para ser parte de la solución al problema planteado.

El estudio correlacional recomienda conocer primero cada variable para definir y analizar cómo se mide estos conceptos a fin de validar la relación entre variables de manera cuantitativa. Las variables forman una base de datos para establecer correlación entre ellas en determinar el nivel de

relación que existe en la asociación mínima de dos variables a más (Hernández, et al., 2014). Por lo tanto, con la correlación entre variables podemos someter a pruebas de niveles de significancia si la hipótesis se relación para aceptar o rechazar la prueba de hipótesis.

Por tanto, el alcance de la tesis será correlacional con un nivel de investigación cuantitativa, ya que obtendremos datos de las encuestas que se harán a las MYPES del sector de panaderías y pastelerías. Las empresas familiares son encuestadas y al obtener estos datos se estructuran en programas de análisis de datos para evaluar, explicar y comprobar la hipótesis haciendo la correlación de la variable independiente con respecto a la variable dependiente (Rivero, 2018). Visto de esta forma, la cuantificación de datos mediante la comprobación de las hipótesis podrá definir las causales de correlación entre variables.

3.1.3. Operacionalización de variables y modelo de investigación

La variable independiente tiene que establecer la consecuencia mediante la casualidad del comportamiento de la variable dependiente, por ello tendremos que evaluar la relación del aseguramiento de calidad respecto a la competitividad de las MYPES.

El comportamiento de la variable dependiente es el resultado de la influencia de la variable independiente. Antes de evaluar la variable

dependiente se tiene que hacer la trazabilidad en la variable independiente y de acuerdo con la evaluación mediante indicadores podremos analizar el nivel de relación que existe entre las variables (Kerlinger y Howard, 2002). Asimismo, es importante realizar un análisis de plantear la relación entre las variables con un criterio que se apoye en base a la experiencia empírica del investigador.

En atención a la problemática el trabajo de investigación tiene un estudio correlacional donde compararemos dos variables para evaluar y analizar qué nivel de relacional existe entre ellas. La correlación de las variables se puede entender mediante el comportamiento sincronizado de ellas de niveles bajos o altos de acuerdo con el caso que determinan la interpretación correcta para poder realizar decisiones con conocimiento (Toro y Parra, 2010). Visto de esta forma, este trabajo relacionara varios conceptos del comportamiento empresarial de las MYPES con el objetivo de vincular sus acciones frente a posibles alternativas de solución para que tengan una mejor competitividad, se postula a utilizar una correlación bivariado para establecer una relación entre dos variables desde débil, moderada y fuerte. Al mismo tiempo hay que explicar la dirección esencial de la relación de variables a nuestro criterio de estudio.

A continuación, se presenta las dimensiones de la variable independiente aseguramiento de la calidad en relación con las certificaciones que deberían tener las MYPES del sector de panaderías y pastelerías.

Variable Independiente (X): Aseguramiento de la calidad**Dimensiones:**

- X₁: Certificación PGH
- X₂: Sistema HACCP
- X₃: Sistema ISO 9001:2015

Las empresas con relación a la seguridad de su calidad enfocan una necesidad para poder ser competitivos en el mercado, razón por ello este sistema debe ser diseñado de acuerdo con la realidad de cada sector. Las áreas de toda la organización son claves unas mayores que otras para crear un aseguramiento de calidad total, teniendo en cuenta que para llegar a esto se hace necesario evaluar las áreas más potenciales en asegurar la calidad de la manufactura de productos por el cual etapa por etapa se debe incorporar a las demás áreas de la organización para alcanzar una gestión total del sistema (Cantú, 2011). Dentro de esta perspectiva, el aseguramiento de la calidad será uno de los pilares en que las MYPES tengan una ruta de implementar sus modelos de asegurar la calidad en búsqueda de la mejora de sus procesos en relación de ser más competitivos en el mercado.

Seguidamente se presenta la variable dependiente con sus cinco dimensiones que han sido seleccionados para representar la competitividad de las MYPES de acuerdo al sector de panaderías y pastelerías.

Variable Dependiente (Y): Competitividad

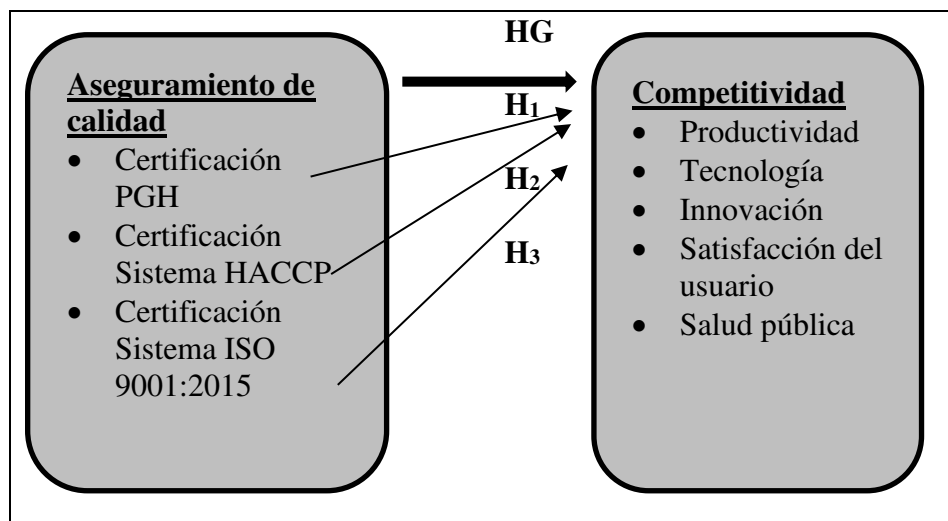
Dimensiones:

- Y₁: Productividad
- Y₂: Tecnología
- Y₃: Innovación
- Y₄: Satisfacción del cliente
- Y₅: Salud pública

Con la descripción de las dimensiones podemos demostrar un modelo de propuesta de investigación en la figura 18. Que incluye el planteamiento de la Hipótesis General (HG), así como las hipótesis específicas.

Figura 18

Modelo de propuesta de investigación



Nota. La figura muestra las variables con sus dimensiones respectivas. Fuente: Elaboración propia.

La competitividad de las MYPES se basa en factores estratégicos empresariales de acuerdo con este sector de industrias alimentarias con el objetivo de que la empresa pueda perdurar en el tiempo.

El análisis de la estrategia para afrontar la competencia es primero enfocarse en ella misma para potenciarse de acuerdo a las regulaciones donde estas disposiciones no sean una amenaza al contrario interpretarlas y adaptarlas como fortalezas para posicionarse en el mercado interno y posteriormente ser competitivos mediante estándares que mejoren la eficacia de la industrias de productos o servicios que apliquen estrategias empresariales en poder competir en el futuro con empresas del extranjero (Porter, 2014). En este sentido se comprende que las MYPES nacionales tienen que adquirir experiencia en afrontar las ofertas o demandas del mercado en su rubro para que el Perú realmente en un tiempo no muy lejano sea competitivo como nación.

3.2. Población de estudio

La población es un conjunto de individuos a ser medidos mediante características de su sector, en el caso nuestro las empresas son las que laboran en la industria alimentaria que reúnen características de acuerdo con la norma alimentaria 1020 de

panificación, pastelería y galletería promulgada en el año 2010 para la regulación de la aplicación de legislación alimentaria en esta población de empresas. Las características de una población dependen del grado de conocimiento del investigador para que con su experiencia defina un aproximado de cuantas personas, empresas u otros de esa población en la práctica representa la evaluación de la relación que existe entre las variables (Mejía,2005). Es así como, la población de estudio serán empresas MYPES que se dedican a la manufactura de productos de panificación y pastelerías de acuerdo con la R.M. 1020-2010-MINSA.

Por tanto, la población de las MYPES de panaderías y pastelerías reúnen las siguientes características:

- Microempresa: integrada por cantidad de 1 hasta 10 trabajadores.
- Pequeñas empresas: integrada por cantidad de 1 hasta 50 trabajadores.
- Empresas de la industria de alimentos que pertenecen al sector de panaderías y pastelerías. Clasificados de acuerdo con la resolución ministerial 1020 del año 2010 promulgada por MINSA.

En tal sentido, siguiendo la descripción de los establecimientos de acuerdo con la resolución ministerial 1020 del año 2010 emitida por MINSA, menciona que las empresas que se dedican a los

productos de panificación están comprendidas por elaborar panes que pasan por un proceso de fermentación para luego ser horneados donde se producen desde presentaciones de panes crocantes, semi dulces y dulces. Asimismo, es importante mencionar que la misma norma describe que las empresas de pastelerías preparan productos desde empanadas, queques, y otros.

Otras características de la población son:

- Establecimientos ubicados en la ciudad de Lima Metropolitana.
- Empresas con diez o más años de operaciones.

Para identificar a estas empresas se ha recurrido a las siguientes bases de datos:

- Directorio de MYPES de ASPAN (Asociación peruana de empresarios de la panadería y pastelería)
- Directorio de panaderías y pastelerías del Perú de las páginas amarillas

Ambas bases de datos se han registrado que incluyen nombres de las empresas, evaluación de números de trabajadores, cultura organizacional, dirección, localidad, teléfonos y correos electrónicos.

Luego de tener las bases de datos se registró en hojas Excel, y de acuerdo con la Resolución Ministerial N° 1020-2010- MINSA, las panaderías y pastelerías deben de estar dentro del sector de negocio, con una ubicación que se aproxime a lo que norma indica, se tuvo en cuenta el número de trabajadores, así como cuanto tiempo tiene trabajando en este rubro.

Luego de la aplicación de los filtros, se identificaron 57 empresas de panaderías y pastelerías.

3.3. Tamaño de Muestra

La muestra para a obtener previamente tiene que ser evaluada por el investigador para determinar si el tamaño es prudente para establecer una relación entre variables. El método de muestreo depende del tamaño de la población para poder evaluar que muestra representa un análisis que se acerque a la realidad los cuales brinden datos en poder interpretar los resultados de la evaluación, para ello la estadística propone alternativas de muestreos probabilístico y no probabilístico, la elección del método depende del grado de conocimiento empírico del investigador de su población (Kerlinger y Howard, 2002). Sin duda, que el tamaño de la muestra indicara el escenario de la realidad que está ocurriendo en el sector de estudio por el cual el investigador tanto con el apoyo de la teoría y su experiencia empírica debe ser las bases para definir las características de su población y determinar un tamaño

de muestra que brinden a la investigación un impacto de modo significativo.

Luego de la aplicación de los filtros de criterios de inclusión y exclusión se identificaron 57 empresas que cumplían con los requisitos para ser entrevistados.

De las MYPES seleccionadas. Los individuos entrevistados podrán ser los encargados de control de calidad, jefes, gerencia y representantes legales incluido el dueño de la empresa. El método que se aplico es el Probabilístico Aleatorio Simple.

La fórmula utilizada será la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Los datos son los siguientes:

- Tamaño de la población (N) = 57 MYPES
- Nivel de confianza (NC) = 95%
- Valor Normal al 95% (Z) = 1.96
- Error (e) = 5%

- Probabilidad de aprobación (p) = 50%
- Probabilidad de rechazo (q) = 50%

La cantidad de empresas a ser encuestadas es de 49.75 MYPES, quiere decir que serán entrevistadas 50 MYPES ubicados en Lima Metropolitana.

3.4. Técnicas de Recolección de Datos

El instrumento de medición tiene que ser elaborado con el aporte de conocimiento del investigador para que el grado de error sea lo menor posible. En la medida que, la elección de la técnica e instrumento de recolección de datos dependerá del objetivo y diseño de la investigación, pero siempre teniendo en cuenta que a través de ellos se pueda medir con el menor grado de error (Ríos y Vivanco, 2018). En nuestra opinión, la muestra debe reflejar la intención de cambio de su realidad mediante el uso de nuevos constructos en proyección de la realidad de la organización empresarial.

La estructura de una tesis es estándar normalmente para todas las investigaciones ya que propone una coherencia de saber interpretar de la intención de resolver un problema de investigación. La organización de los parámetros de investigación son procedimientos ordenados que se origina desde plantear el

problema a resolver que describa objetivos que sean alcanzables para la tesis donde es necesario previamente fortalecer la investigación con un marco teórico consistente que sea el fundamento de la metodología para encontrar las posibles soluciones (Toro y Parra, 2010). Aunado a esto, la relación de estas partes debe ser correlacionales en conocer y plantear las posibles soluciones de alternativas de la problemática planteada.

Las técnicas de recolección de datos en la investigación serán las siguientes:

- a) Técnica: Encuesta
- b) Instrumento: Cuestionario y Lista de verificación

Las hipótesis para ser contrastadas necesitan ser correlacionadas para evaluar la relación entre variables, por lo cual tenemos instrumentos de medición que facilitan la interpretación de los resultados de la investigación. Los datos que se registren en el instrumento de medición deben ser en base a variables que la investigación tenga como prioridad incluir indicadores en poder reflejar el escenario más aproximado con el objetivo de que la investigación genere un apoyo a la solución del planteamiento de problema del sector a estudiar (Mejía, 2005). Es así, que lo que intentamos medir nos indica realizar una interpretación de las variables como influyen en la investigación, por lo cual el investigador tiene que brindar toda su experiencia en describir lo más cercano de la relación de las variables con su realidad in situ. La encuesta contiene 44 preguntas, con 6 secciones (ver anexo 1), para medir las dimensiones de certificación PGH, certificación

sistema HACCP, certificación sistema ISO 9001:2015, productividad, tecnología, innovación, satisfacción al cliente y salud pública. Se ha utilizado la escala de Likert para saber el puntaje y por cada dimensión se hacen afirmaciones que constan de 5 a 6 preguntas.

Ahora bien, una alternativa de tener una seguridad de que los datos obtenidos por la encuesta son viables es el uso de una escala de 0 a 1, con el cual podemos determinar que mediante el valor se aproxime más al uno podemos tener una mayor seguridad de datos, por ello la tesis aplicara un coeficiente de seguridad para agrupar y evaluar los datos. La escala del rango de 0 y 1 para los datos de una investigación define la fiabilidad del trabajo que mediante el instrumento de medición se recolectan datos recogidos en campo por el cual es necesario validarlo y en este caso el primer paso es interpretar el escenario con el coeficiente alfa brindado y de esta forma evaluar alternativas de soluciones, la relación de agrupar los datos en un coeficiente lo realizo el autor Cronbach quien de manera tacita hace una lectura fácil de proyectar los datos en continuar la investigación (Mejía, 2005). En este sentido, el reordenamiento de los datos en grupos establecerá una relación entre variables que otorgaran posibles soluciones más prácticas a los problemas planteados.

A continuación, se presentan las preguntas en afirmaciones por cada dimensión que representan a las variables del aseguramiento de la calidad con tres dimensiones y la competitividad representada con cinco dimensiones. En este sentido, técnicamente de acuerdo

con las evaluaciones de estrategia de conocimiento de las MYPES se determinaron hacer un total de cuarenta y cuatro preguntas. Ver tabla 7.

Tabla 7

Resumen de variables y dimensiones para Instrumento de medición

Variable Independiente	Dimensiones	Preguntas	Total
Aseguramiento de calidad	• Certificación de PGH	6	17
	• Certificación de Sistema HACCP	5	
	• Certificación de Sistema ISO 9001:2015	6	
Variable Dependiente			
Competitividad	• Productividad	6	27
	• Tecnología	5	
	• Innovación	5	
	• Satisfacción del usuario	6	
	• Salud pública	5	
Total, preguntas de instrumento de medición			44

Nota. Se muestra variables con sus respectivas dimensiones. Fuente: Elaboración propia.

El cuestionario fue evaluado por 3 expertos (ver anexo 2), con grado de doctor, previamente se realizó una prueba piloto a 5 empresas del sector que nos brindaron la oportunidad de realizar los ajustes necesarios para el mejor entendimiento de las preguntas afirmativas.

Se contacto a las empresas de forma directa, internet, teléfonos y por medio de otros representantes. Es importante mencionar que más del 90 % de entrevistas fue de manera personal y constante (se visitaron a la misma empresa más de 4 veces promedio) para que nos permitan aplicar la encuesta. Este método fue vital para la tesis ya que la población de las MYPES de este sector no está acostumbradas a realizar y desarrollar este tipo de encuestas de nivel de tesis doctoral por lo cual estamos totalmente agradecidos por el apoyo brindado que a pesar de sus temores por las preguntas del cuestionario asumieron la responsabilidad y valentía de participar.

La matriz de consistencia contiene el título, problema, objetivo, hipótesis, variables y dimensiones, con ello se puede resumir el trabajo de investigación. Se elabora un cuadro que describe los elementos más importantes para que el investigador tenga una guía en el proceso inicial de investigación y que intenta comprobar en el desarrollo del estudio (Ríos y Vivanco, 2018). En este sentido, el cuadro de matriz de consistencia describe la metodología de la investigación con una estrategia técnica para que el investigador o lector puede entender que alcance tiene la investigación.

Por tanto, la matriz de consistencia es una estrategia técnica del investigador para poder explicar la propuesta de investigación donde contiene elementos básicos como el título, problema, objetivo, hipótesis, variables y dimensiones. Ver Anexo 3.

CAPITULO 4: RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. Análisis de fiabilidad

La confiabilidad de una encuesta indica el nivel de distorsión del instrumento de medición en relación con las dimensiones de la investigación. Los datos de una investigación deben demostrar datos confiables que generen una seguridad de que el trabajo brindara análisis de mejora para otras investigaciones futuras (Kerlinger y Lee, 2002). Así, el primer paso de una investigación es realizar una evaluación de los datos obtenidos por lo cual el análisis de confiabilidad se hace clave para iniciar el camino de la solución de los problemas planteados.

El nivel de precisión o distorsión de un instrumento de medición determina la confiabilidad de los datos. La consistencia de los datos genera un nivel de confianza alto, pero se debe entender que no garantiza que el trabajo se mantendrá en ese nivel por ello es necesario el aporte de conocimiento del investigador (Kerlinger y Lee, 2002). Del mismo modo, se interpreta que la consistencia de los datos garantiza una confiabilidad a la tesis con el aporte de una interpretación razonable del autor.

El coeficiente alfa (Cronbach,1951) se puede utilizar para analizar la hipótesis de forma estadística que vendría hacer el preámbulo de iniciación del uso de este coeficiente. La relación de las variables para demostrar que las hipótesis planteadas tiene correlación de que una influye en la otra lo cual dependerá de la significancia estadística (Merino, 2005). Aunado a esto, se tiene un programa ALPHATST diseñado por (Lautenschlager,1989) que facilita el determinar la significancia de los coeficientes alfa de las variables independientes o dependientes.

La correlación de los datos obtenidos mediante el instrumento de medición puede demostrar múltiples escenarios desde precisión de los coeficientes, estabilidad, equidad, homogéneos y consistencia de los datos internos. Los registros de los datos en diferentes modelos de instrumento de medición han sido creados por autores como Cronbach, Kuder , Richardson y otros, quienes indicaron que la confianza de los datos de una investigación se originó desde una lista con respuestas únicamente posibles de “sí” o “no”, que con el pasar de los años y los aportes respectivos de todos los autores sucesivamente se han ampliado a brindar una gama de respuestas que es de acuerdo a la investigación que propone preguntas técnicas en su instrumento de medición (Quero, 2010). De este modo, el alfa de Cronbach es un instrumento de medición que facilita a los investigadores la confiabilidad del instrumento de medición donde se puede utilizar diseños como las escalas múltiples o la escala de Likert.

Kuder y Richardson proponen fórmulas para evaluar el instrumento de medición que inclusive han tenido mejora en los periodos de tiempo, pero actualmente el que tiene mayor aceptación según (Cohen y Swerdlik, 2001) es el Alfa del estadígrafo Cronbach. El agrupamiento de datos no solo describe un coeficiente de alfa de Cronbach, al contrario, hace el camino para relacionar los niveles de confianza de otros coeficientes que son específicos para cada variable lo cual es promediado en un solo Alfa, por lo cual el primer paso es el agrupamiento de todos los datos para conocer el Alfa eje que determine continuar la investigación y evaluar la correlación específica por cada dimensión esto indicado en el año 2005 por el autor Cozby (Quero, 2010). Asimismo, (Cohen y Swerllik, 2001) interpretan que se debe juntar los datos buenos y malos con el objetivo de obtener una media para evaluar la consistencia interna mediante la correlación de los datos en conjunto. Ver tabla 8.

Tabla 8

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

0	0.167	0.333	0.5	0.667	0.837	1.00
Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Perfecta

Nota. La tabla muestra los niveles de confiabilidad en base a puntaje. Fuente:

Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

4.1.1.1. Análisis de fiabilidad del instrumento completo

A continuación, se presenta la tabla 9 que demuestra la fiabilidad de la tesis doctoral en relación con el instrumento completo.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad promedio de todos los grupos

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.919	44

Nota. Fiabilidad del instrumento completo. Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

De acuerdo con la evaluación estadística de los 44 elementos el Alfa de Cronbach determina un resultado de 0.919 lo que define una confiabilidad de 92%, esto resultado brinda a la investigación una alta confiabilidad de los datos que se recogieron por la encuesta hecho en campo en el sector de las MYPES de panaderías y pastelerías.

4.1.1.2. Análisis de fiabilidad de las Dimensiones

El análisis de consistencia de las 3 dimensiones de la variable aseguramiento de calidad en relación a la certificación PGH, certificación

sistema HACCP y certificación ISO 9001:2015. Además de las 5 dimensiones de productividad, tecnología, innovación, satisfacción al cliente y salud pública representantes de la variable competitividad son analizadas y evaluadas cada una mediante el alfa de Cronbach de acuerdo a la aplicación del instrumento de medición que contiene preguntas técnicas específicas para la dimensión en cuestión. Ver tablas del 10 al 17.

En la primera parte del análisis de dimensiones se inicia con relación al agrupamiento de la variable aseguramiento de calidad con su primer representante de la dimensión certificación PGH sometido al análisis de alfa de Cronbach define un resultado detallado en la tabla 10.

Tabla 10

Análisis de fiabilidad en la dimensión certificación PGH

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.611	6

Nota. Fiabilidad de la certificación de principios generales de higiene de alimentos. Fuente: Investigación de campo

Interpretación:

La dimensión de la certificación PGH sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 0.611. Este porcentaje indica que el instrumento de medición tiene un 61% de fiabilidad para los

6 elementos y lo que determina una validez de la dimensión de nivel regular.

En el caso de la certificación sistema HACCP, el análisis de fiabilidad demuestra una confiabilidad muy alta. Ver tabla 11.

Tabla 11

Análisis de fiabilidad en la dimensión certificación Sistema HACCP

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.962	5

Nota. Fiabilidad de la dimensión de la certificación de análisis de peligros y puntos críticos de control. Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

La dimensión de la certificación sistema HACCP sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 0.962. Este porcentaje indica que el instrumento de medición tiene un 96% de fiabilidad para los 5 elementos y lo que determina una validez de la dimensión de nivel elevada o alta.

A continuación, la dimensión certificación sistema ISO 9001:2015 determina una validez total sometido a la prueba de consistencia. Ver tabla 12.

Tabla 12

Análisis de fiabilidad en la dimensión certificación Sistema ISO 9001:2015

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
1.006	6

Nota. Fiabilidad de la dimensión de la certificación sistema ISO 9001:2015.

Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

La dimensión de la certificación sistema ISO 9001:2015 sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 1.006. Este porcentaje indica que el instrumento de medición tiene un 100% de fiabilidad para los 6 elementos y lo que determina una validez de la dimensión de nivel alto o perfecto.

En la segunda parte de la evaluación del instrumento de medición por el alfa de Cronbach, se agrupa las dimensiones de la variable competitividad, el cual la fiabilidad en análisis se inicia con la dimensión productividad. Ver tabla 13.

Tabla 13

Análisis de fiabilidad en la dimensión Productividad

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.775	6

Nota. Dimensión de productividad de las MYPES. Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

La dimensión de la productividad sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 0.775. Este porcentaje indica que los datos agrupados de los 6 elementos en cuestión tienen un 78% de confianza y lo que determina una validez de la dimensión de nivel bueno o aceptable.

En este sentido, evaluando la dimensión de tecnología tiene una validez de confiabilidad cercana a la productividad el cual se detalla en la tabla 14.

Tabla 14

Análisis de fiabilidad en la dimensión Tecnología

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.709	5

Nota. Dimensión enfocada en equipos y maquinarias. Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

La dimensión de la productividad sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 0.709. Este porcentaje indica que los datos agrupados de los 6 elementos en cuestión tienen un 71% de confianza y lo que determina una validez de la dimensión de nivel bueno o aceptable.

Asimismo, con la dimensión de innovación se da el caso de demostrar una validez de confiabilidad similares a la productividad y tecnología. Ver tabla 15.

Tabla 15

Análisis de fiabilidad en la dimensión Innovación

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.784	6

Nota. Dimensión de nuevos y productos mejorados. Fuente: Investigación de campo

Interpretación:

La dimensión de la productividad sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 0.784. Este porcentaje indica que los datos agrupados de los 6 elementos en cuestión tienen un 78% de confianza y lo que determina una validez de la dimensión de nivel bueno o aceptable.

Para el caso de la dimensión de satisfacción cliente el valor de la confiabilidad se incrementa en relación a los tres indicadores descritos anteriormente. Ver tabla 16.

Tabla 16

Análisis de fiabilidad en la dimensión Satisfacción del cliente

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.831	6

Nota. Dimensión para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

La dimensión de la productividad sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 0.831. Este porcentaje indica que los datos agrupados de los 6 elementos en cuestión tienen un 83% de confianza y lo que determina una validez de la dimensión de nivel elevada o alta.

Para finalizar, la dimensión de salud pública demuestra una fiabilidad interna que técnicamente podríamos determinarla como de alta confianza que se acerca a la dimensión de satisfacción del cliente. Ver tabla 17.

Tabla 17.

Análisis de fiabilidad en la dimensión Salud pública

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.795	5

Nota. Dimensión de seguridad alimentaria. Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

La dimensión de la productividad sometido a la prueba de alfa de Cronbach describe un resultado estadístico de 0.795. Este porcentaje indica que los datos agrupados de los 6 elementos en cuestión tienen un 80% de confianza y lo que determina una validez de la dimensión de nivel alto.

Interpretación de resumen de las dimensiones:

En la tabla 18 se describe los números de elementos usados para evaluar la confiabilidad de cada dimensión donde se puede hacer un análisis resumido del comportamiento de la agrupación de datos por el cual el Alfa de Cronbach brinda mejores resultados en las dimensiones relacionadas en relación con el Aseguramiento de la Calidad (Certificación sistema HACCP y certificación sistema ISO 9001:2015).

Dentro de las 8 dimensiones, una muestra que su indicador ha alcanzado más del 96% de nivel de confiabilidad (elevado) y una dimensión ha alcanzado más de 100% (perfecta); se puede confirmar que el instrumento es confiable. Con el resumen de las dimensiones se pueden interpretar el nuevo escenario de las MYPES para que el aseguramiento de la calidad estratégicamente sea base para la competitividad en las industrias

alimentarias, en donde las empresas progresivamente se certifiquen con la base mínima de la certificación PGH, lo cual será el paso para el ingreso a la formalidad en manufacturar alimentos, para luego seguir con la certificación sistema HACCP con el objetivo de preparar el camino para la proyección de internacionalizar a las MYPES con la certificación sistema ISO 9001:2015.

Tabla 18

Resumen de fiabilidad de las dimensiones

Dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Resultados
X ₁ : Certificación PGH	0.611	6	Regular
X ₂ : Certificación Sistema HACCP	0.962	5	Elevado
X ₃ : Certificación Sistema ISO 9001:2015	1.006	6	Perfecta
Y ₁ : Productividad	0.775	6	Aceptable
Y ₂ : Tecnología	0.709	5	Aceptable
Y ₃ : Innovación	0.784	5	Aceptable
Y ₄ : Satisfacción del cliente	0.831	6	Aceptable
Y ₅ : Salud pública	0.795	5	Aceptable

Nota. Alfa de Cronbach para las dimensiones de las variables del aseguramiento de calidad y competitividad.

4.2. Resultados Descriptivos

La medición de las actitudes de los representantes de las MYPES de panaderías y pastelerías mediante la aplicación de la encuesta se aplica con el soporte de la técnica de la escala de Likert para aceptar o rechazar las preguntas de acuerdo con su percepción del contexto de desenvolvimiento de correlación del aseguramiento de calidad y la competitividad de las micro y pequeñas organizaciones empresariales. El cuestionario elaborado en forma de afirmaciones es medido por el siguiente modelo escala de opción múltiple:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

4.2.1. Dimensiones de la variable independiente (X): Aseguramiento de la calidad

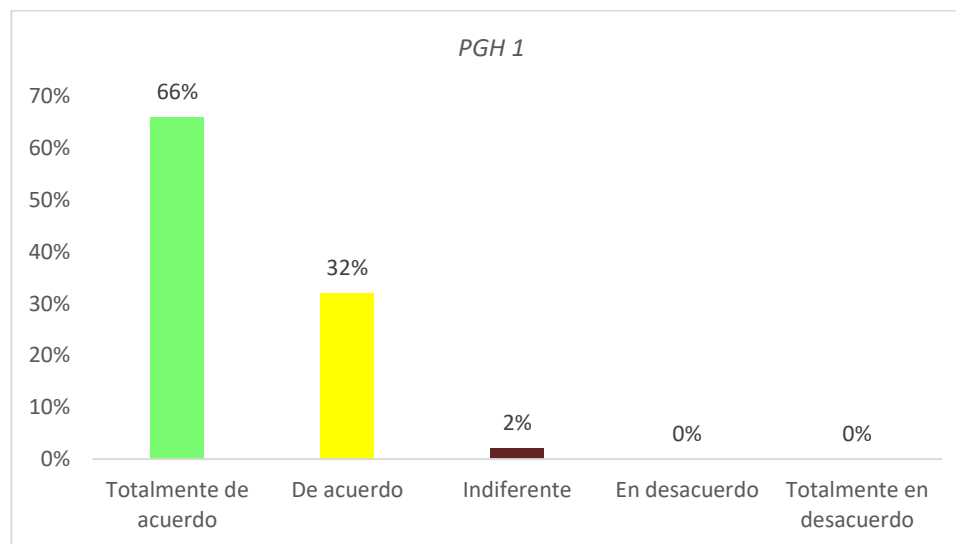
El aseguramiento de la calidad de la investigación se basa en las certificaciones PGH, certificación sistema HACCP y el sistema ISO 9001:2015.

X₁: Certificación PGH

Pregunta 1 (PGH 1): La empresa garantiza la inocuidad de los productos destinados al consumo humano.

Figura 19

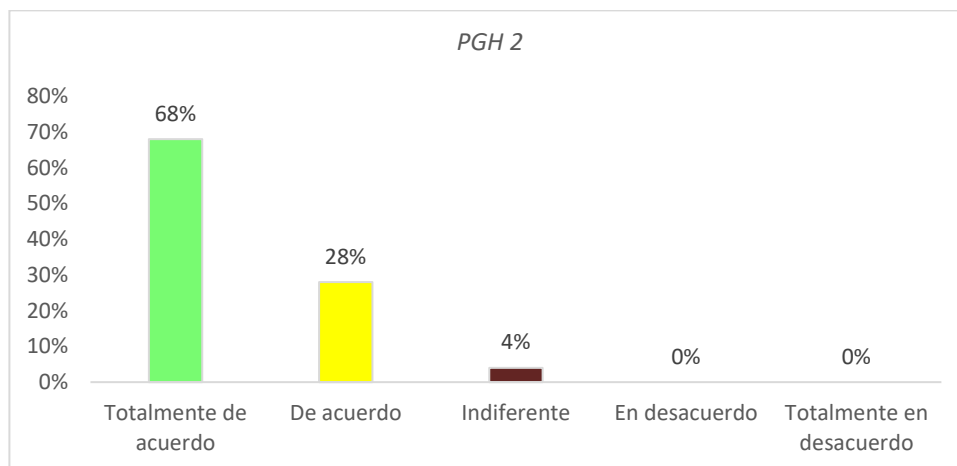
Garantía de inocuidad de los productos alimenticios.



Pregunta 2 (PGH 2): La gerencia conoce que la autoridad sanitaria realiza acciones de control y supervisiones inopinadas en la verificación de inocuidad de elaboración de productos.

Figura 20

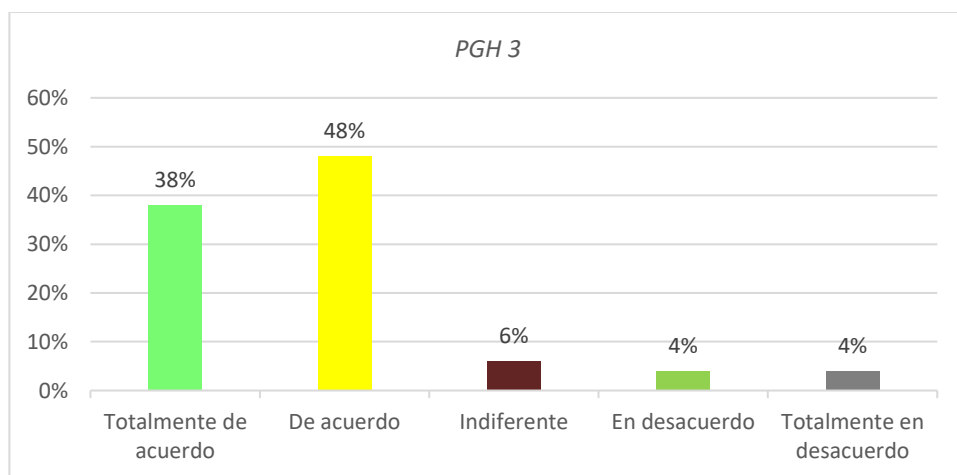
Acciones de control y supervisión de autoridad sanitaria.



Pregunta 3 (PGH 3): La empresa analiza contar la certificación PGH.

Figura 21

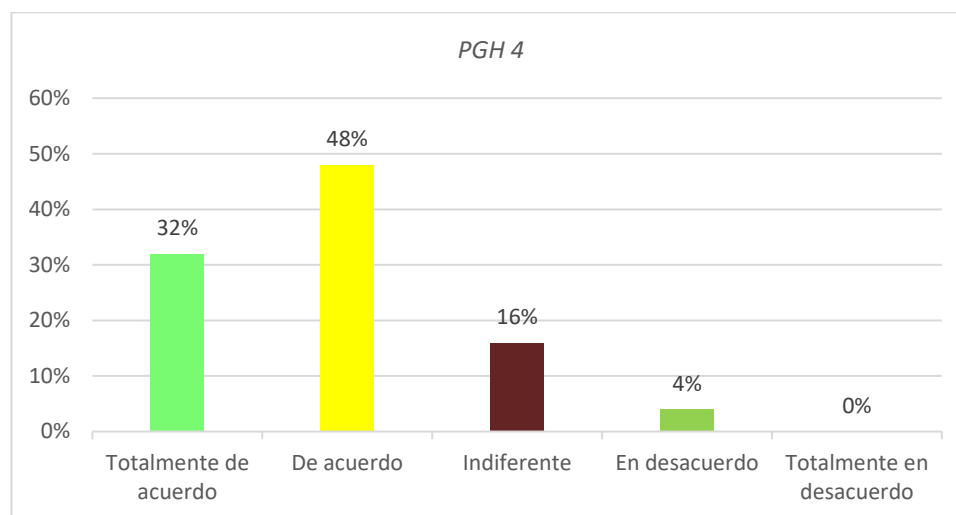
Análisis para gestionar la certificación PGH.



Pregunta 4 (PGH 4): La empresa define una inversión rentable por obtener la certificación PGH.

Figura 22

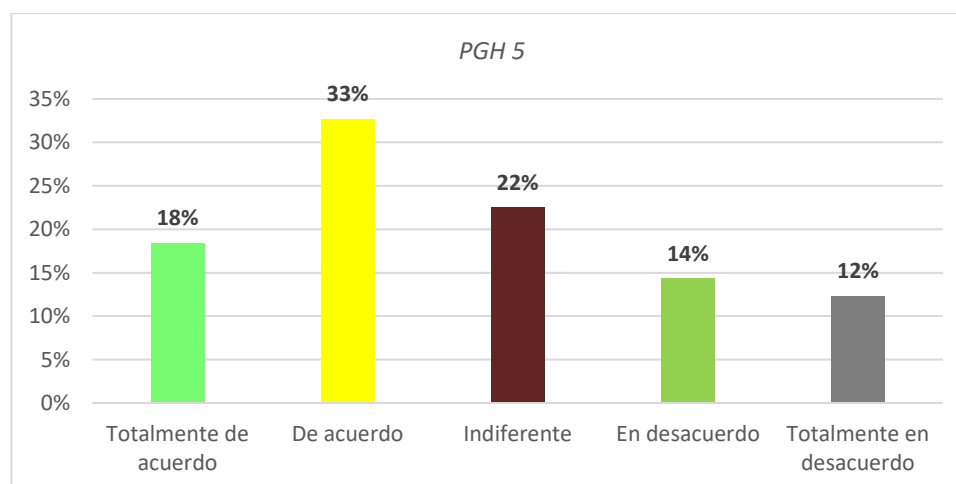
Inversión rentable por obtener la certificación PGH.



Pregunta 5 (PGH 5): Sus productos observados se debe a no tener acciones de control de calidad de la certificación PGH.

Figura 23

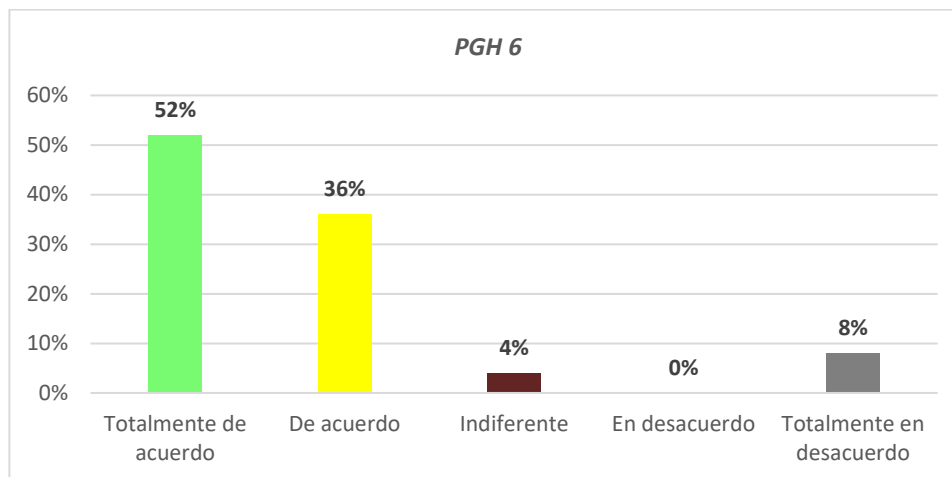
Productos observados por no tener certificación PGH.



Pregunta 6 (PGH 6): La certificación PGH implementa procedimientos adecuados para mejorar la calidad de los productos.

Figura 24

Mejora de calidad por la certificación PGH.



Interpretación – Dimensión Certificación PGH

Las MYPES comprenden la importancia de la garantía de la inocuidad de los productos alimenticios (98 % - pregunta PGH1), en relación con las acciones de control y supervisión de autoridad sanitaria lo conocen, se estima el (96 % - pregunta PGH2) y en la evaluación del análisis para contar con la certificación PGH como requisito básico para trabajar en el sector alimentos respondieron (86% - pregunta PGH3).

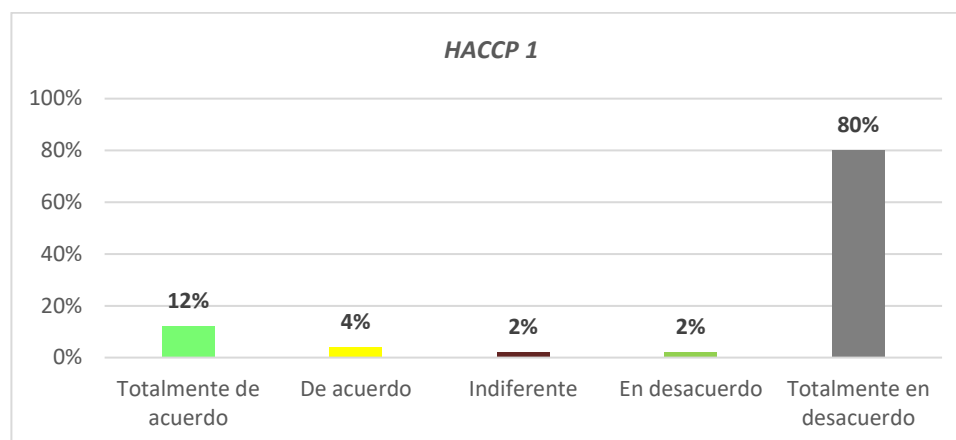
Las empresas consideran una inversión rentable por obtener la certificación PGH (80% - pregunta PGH4), su calificación para productos observados por no tener la certificación PGH (54% - pregunta PGH 5) y la mejora de calidad por obtener la certificación PGH representa (88% - pregunta PGH 6).

X₂: Certificación Sistema HACCP

Pregunta 1 (HACCP 1): La empresa considera que el Sistema HACCP ha mejorado el control de proceso de producción.

Figura 25

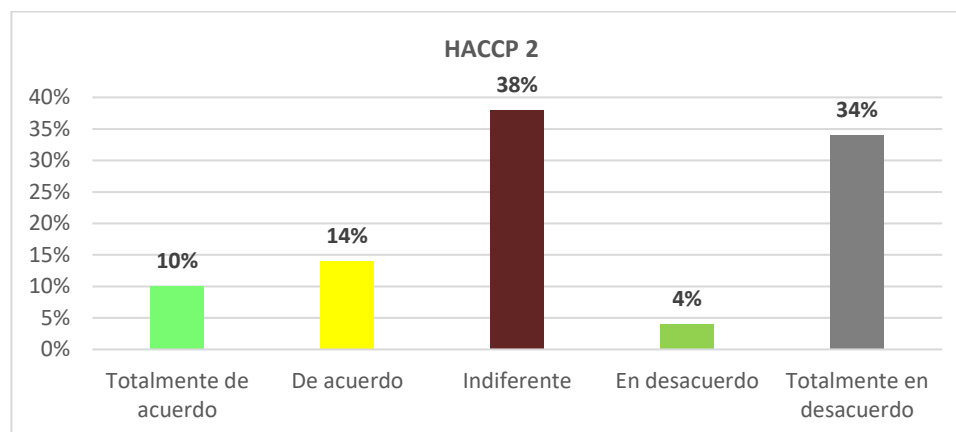
El sistema HACCP mejora el control de proceso de producción.



Pregunta 2 (HACCP 2): Los productos observados se deben a no haber implementado un control por el Sistema HACCP.

Figura 26

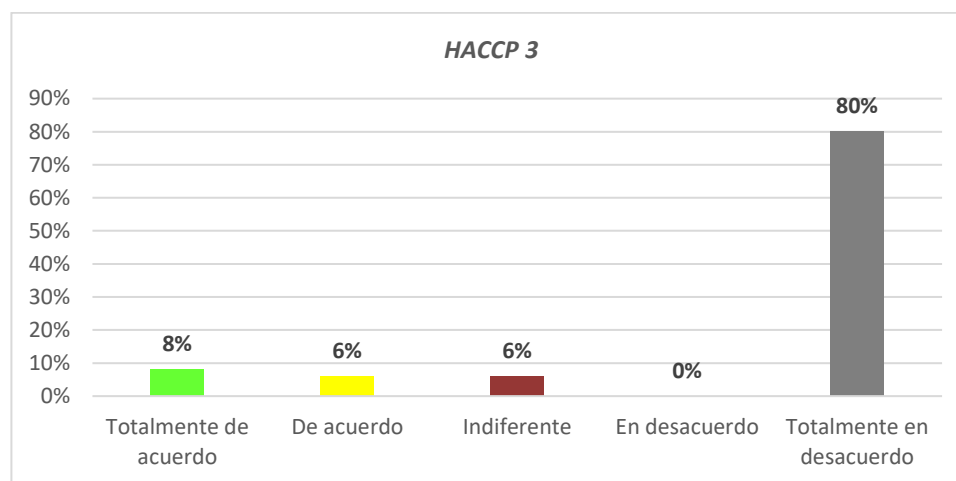
Productos observados por no implementar el sistema HACCP.



Pregunta 3 (HACCP 3): La gerencia ha realizado una buena inversión en calidad de los productos por la obtención de la validación del Sistema HACCP.

Figura 27

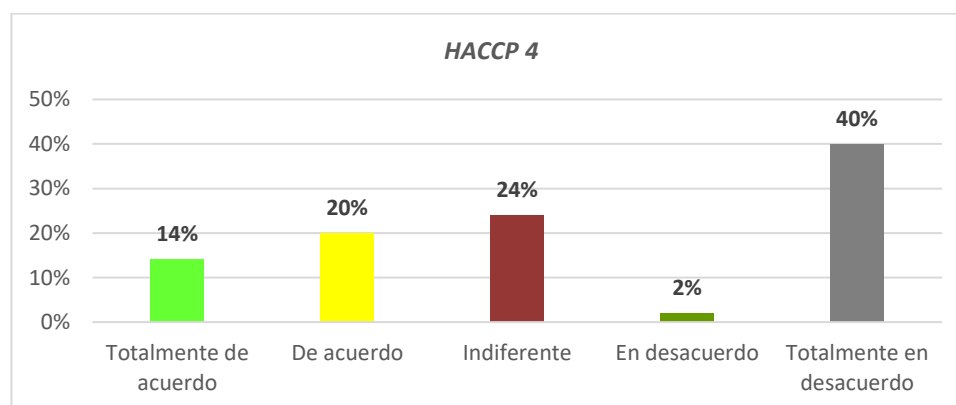
Buena inversión en calidad de los productos por el Sistema HACCP.



Pregunta 4 (HACCP 4): El personal está capacitado para aplicar el Sistema HACCP en la elaboración de productos.

Figura 28

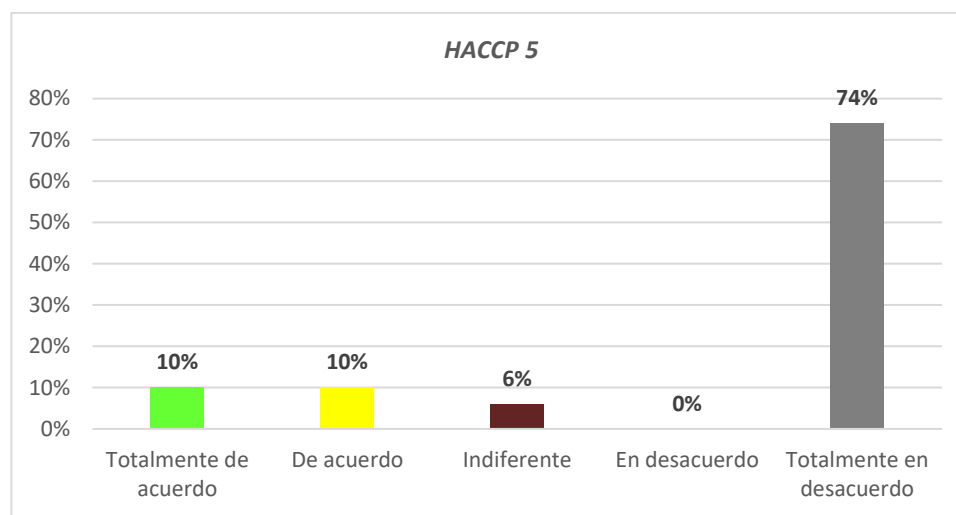
Personal capacitado para aplicar Sistema HACCP.



Pregunta 5 (HACCP 5): Los reclamos de los clientes ha disminuido debido al control de calidad de los productos de acuerdo con el plan del Sistema HACCP.

Figura 29

Disminución de reclamos de clientes por la certificación HACCP.



Interpretación – Certificación Sistema HACCP

El sistema HACCP mejora el control de procesos de producción de las MYPES representa el (16 % - pregunta HACCP 1), los productos observados para las empresas por no implementar el sistema HACCP (24 % - pregunta HACCP 2) y, además, consideran una buena inversión en calidad de productos por aplicar el sistema HACCP (14% - pregunta HACCP 3).

En relación con tener personal capacitado para aplicar el sistema HACCP se estima el (34% - pregunta HACCP 4) y la disminución de reclamos de

clientes se debe a la obtención de la certificación del plan de sistema HACCP se calcula el (20 % - pregunta HACCP 5).

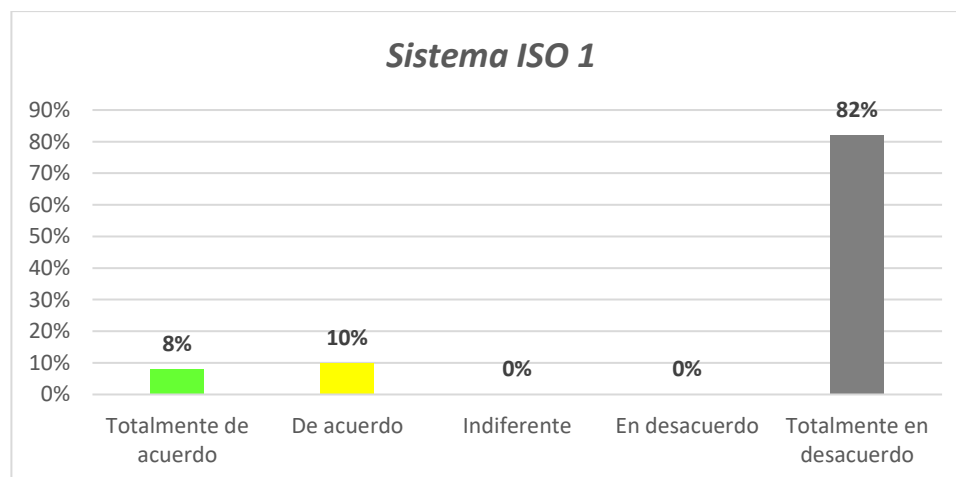
A continuación, se describe las figuras de las respuestas en base a la certificación sistema ISO 9001:2015, el cual es una decisión voluntaria de certificación con el objetivo de preparar a las MYPES de panaderías y pastelerías a la internacionalización de intercambiar los productos a otros mercados fuera del contexto nacional.

X₃: Certificación Sistema ISO 9001:2015

Pregunta 1 (ISO 1): La gerencia garantiza la mejora de calidad de los productos por la obtención de la certificación ISO 9001:2015.

Figura 30

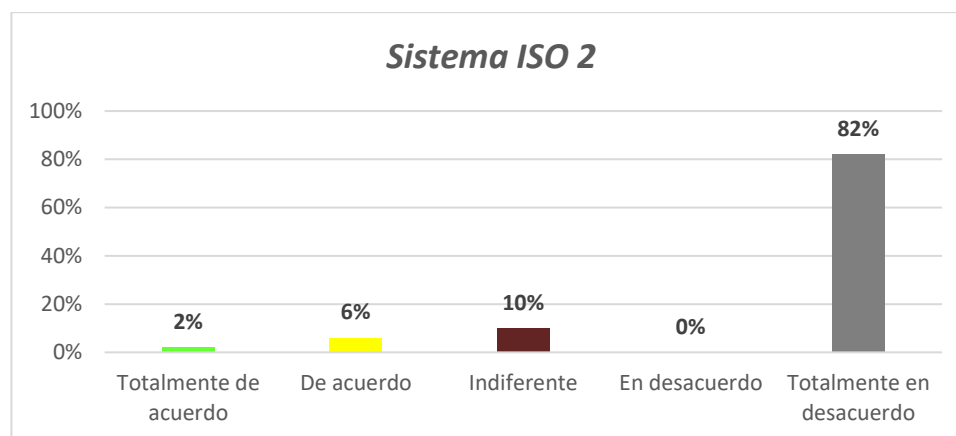
Mejora de calidad de productos por la certificación ISO 9001:2015.



Pregunta 2 (ISO 2): La gerencia ha realizado una buena inversión por la certificación ISO 9001:2015 en implantar una política de calidad.

Figura 31

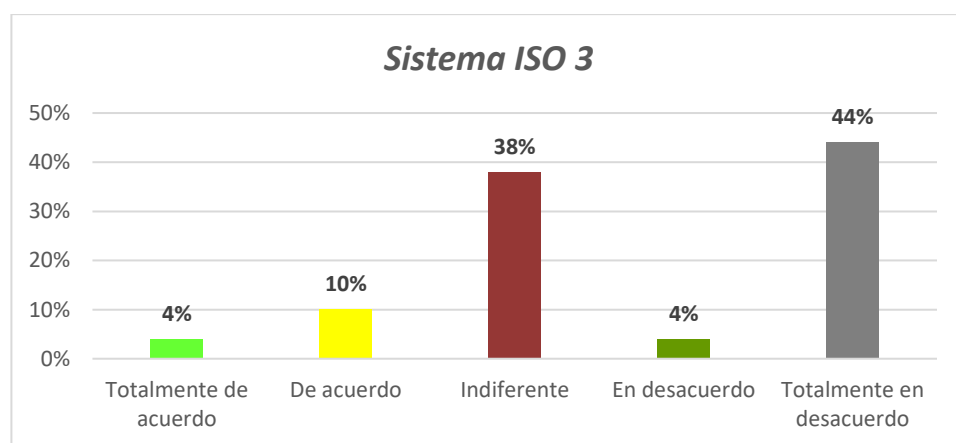
Inversión rentable por la certificación ISO 9001:2015.



Pregunta 3 (ISO 3): El liderazgo en la empresa ha mejorado por implementar el Sistema ISO 9001: 2015.

Figura 32

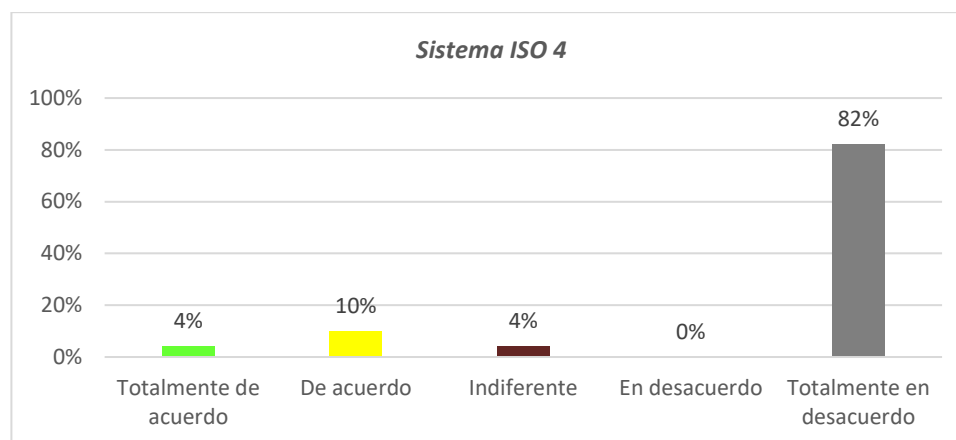
Mejora de liderazgo por la certificación ISO 9001:2015.



Pregunta 4 (ISO 4): El personal se ha motivado en mejorar la calidad de los productos con la certificación del ISO 9001:2015.

Figura 33

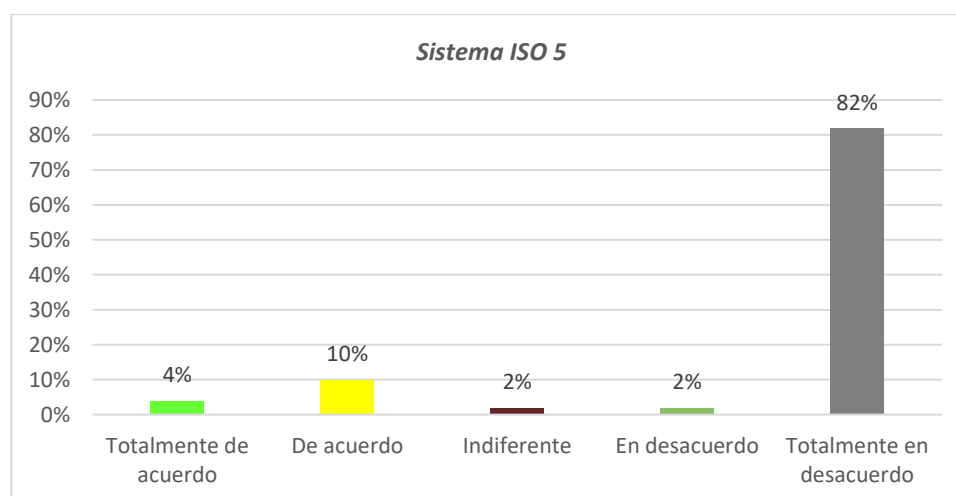
Personal motivado en mejorar calidad por la certificación ISO 9001:2015.



Pregunta 5 (ISO 5): Los productos observados por la empresa ha disminuido por el mejor control del sistema ISO 9001:2015.

Figura 34

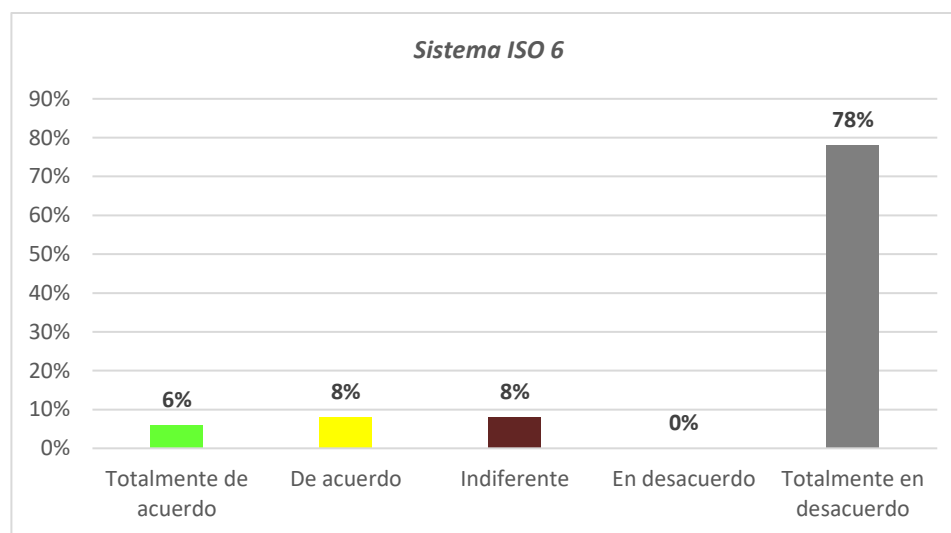
Disminución de productos observados por la certificación ISO 9001:2015.



Pregunta 6 (ISO 6): El control de reclamos de clientes ha mejorado en el procedimiento de atención de acuerdo con la implementación del Sistema ISO 9001:2015.

Figura 35

Mejora de atención por el sistema ISO 9001:2015.



Interpretación – Certificación Sistema ISO 9001:2015

La mejora de calidad de productos por la certificación ISO 9001:2015 representa el (18% - pregunta sistema ISO 1), las MYPES consideran buena inversión a la certificación ISO 9001:2015 (8% - pregunta sistema ISO 2) y permite la mejora de liderazgo por el sistema ISO 9001: 2015 (14% - pregunta sistema ISO 3).

El personal está motivado en mejorar la calidad de los productos por la certificación ISO 9001:2015 (18% - pregunta sistema ISO 4), la

disminución de productos observados por mejor control del sistema ISO 9001: 2015 se considera el (18% - pregunta sistema ISO 5) y la mejora de atención se estima por el sistema ISO 9001:2015 (18% - pregunta sistema ISO 6).

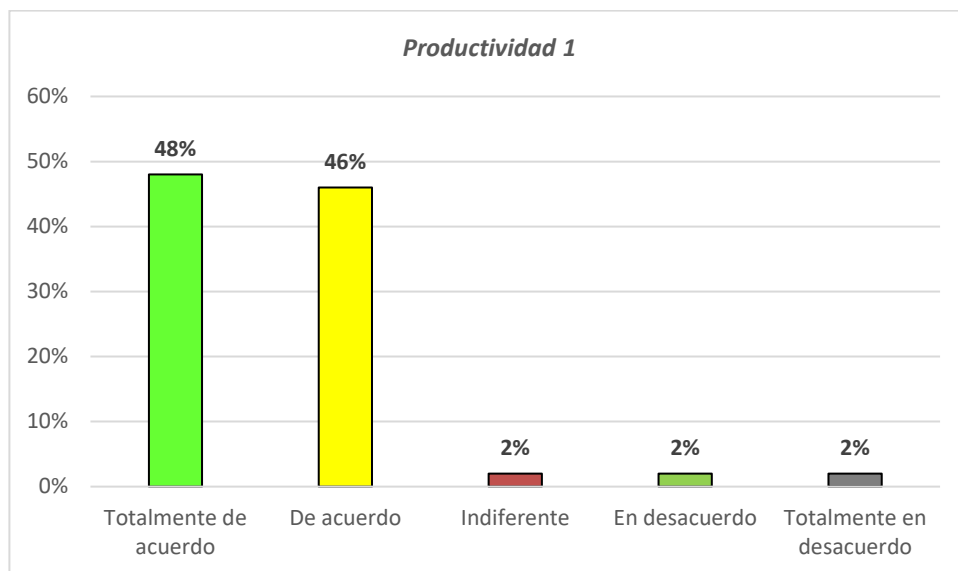
4.2.2. Dimensiones de la variable dependiente (Y): Competitividad

Y₁: Productividad

Pregunta 1. Los controles que se hacen en el proceso de manufactura aseguran que el producto final cumpla con los requisitos establecidos de calidad.

Figura 36

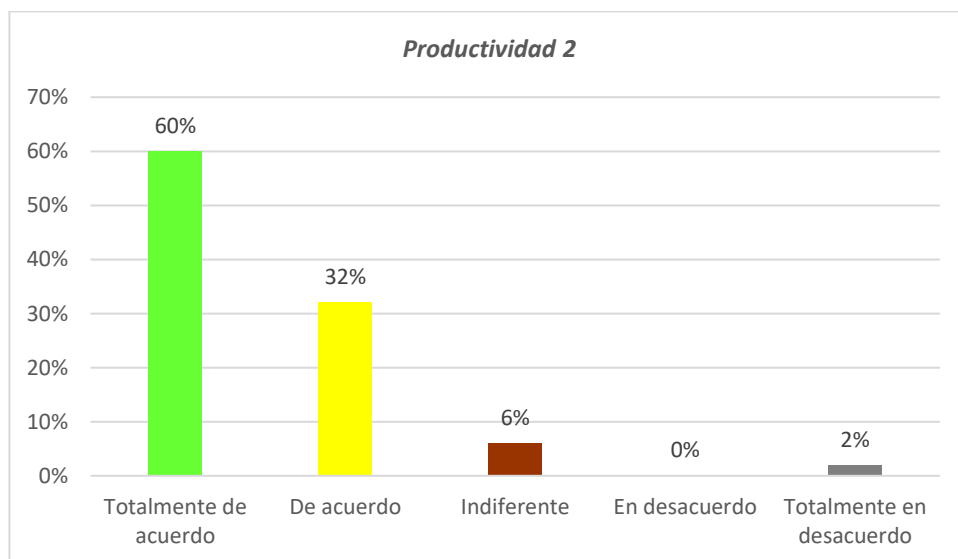
Proceso de manufactura asegura los requisitos de calidad



Pregunta 2. El personal está capacitado para realizar productos con calidad.

Figura 37

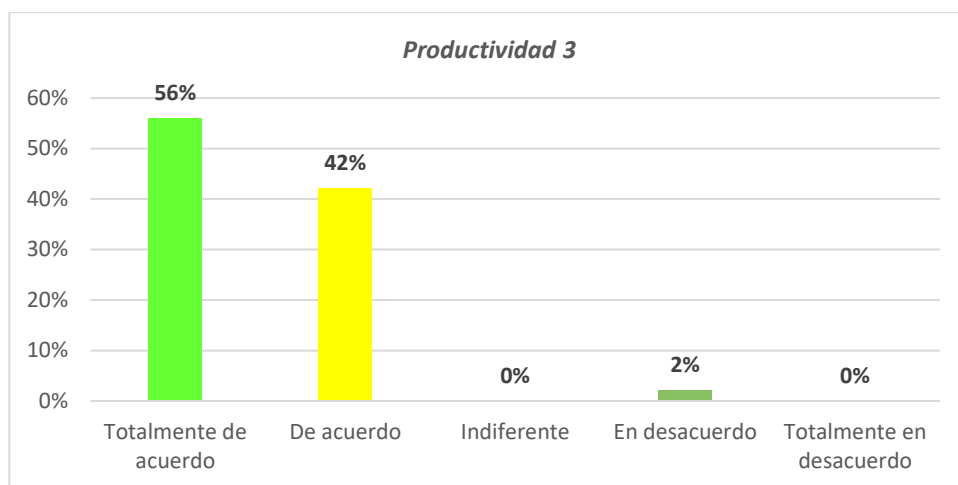
Personal capacitado para realizar productos con calidad.



Pregunta 3. El personal está comprometido con la eficiencia de la producción.

Figura 38

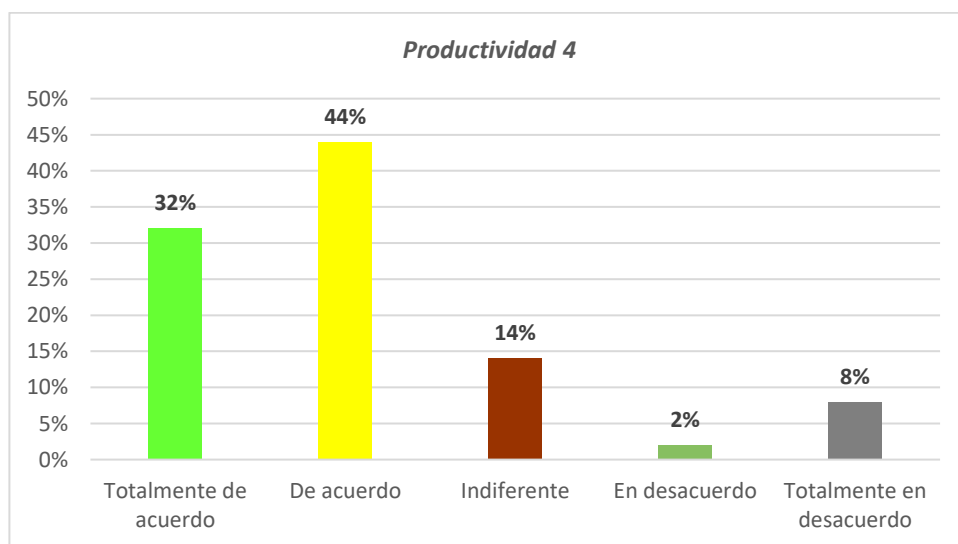
Personal comprometido con la eficiencia de la producción.



Pregunta 4. La certificación PGH incrementa la productividad.

Figura 39

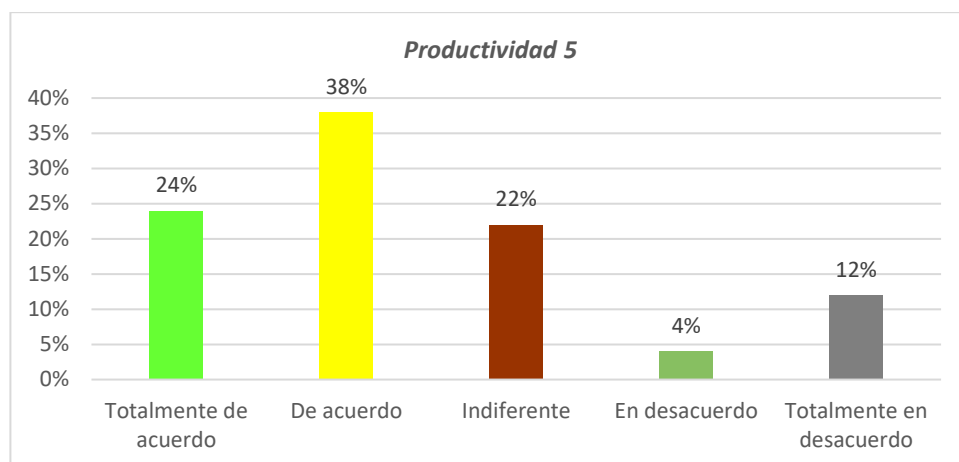
Certificación PGH incrementa la productividad.



Pregunta 5. La certificación del plan HACCP incrementa la productividad.

Figura 40

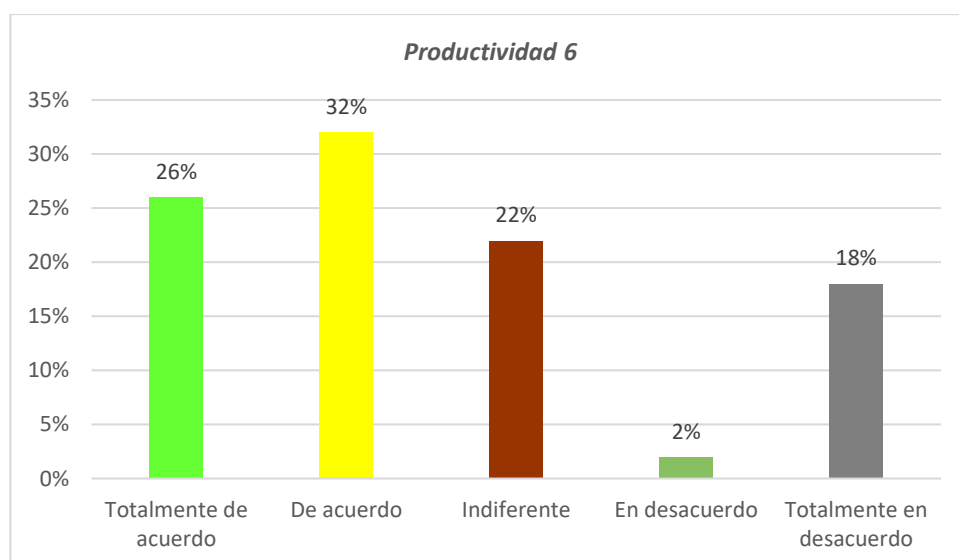
Certificación sistema HACCP incrementa la productividad.



Pregunta 6. La certificación del Sistema ISO 9001:2015 incrementa la productividad.

Figura 41

Certificación sistema ISO 9001:2015 incrementa la productividad.



Interpretación – Productividad

El proceso de manufactura asegura los requisitos de calidad (94% - pregunta productividad 1), personal capacitado para realizar productos con calidad (92% - pregunta productividad 2) y personal comprometido con la eficiencia de la producción (98% - pregunta productividad 3).

En la relación a las distintas certificaciones respondieron la MYPES que la certificación PGH incrementa la productividad (76% - pregunta productividad 4), la certificación sistema HACCP incrementa la productividad (62% - pregunta productividad 5) y la certificación sistema ISO 9001:2015 (58% - pregunta productividad 6).

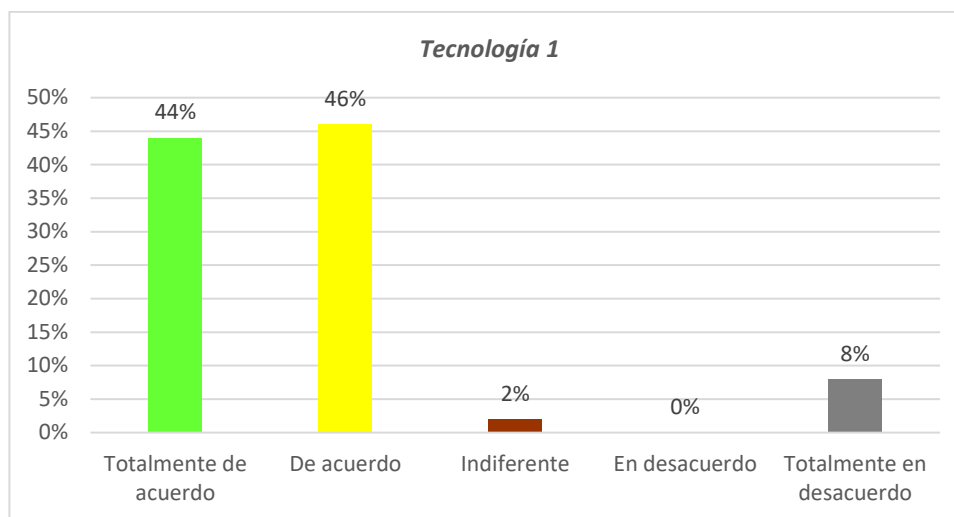
Y₁: Tecnología

La tecnología en nuestras MYPES de panaderías y pastelerías está marcando una condición de competitividad muy notorio por mejorar sus procesos de producción en la obtención de sus productos de mayor calidad que cumplen con las expectativas de los clientes por lo cual se ha realizado las siguientes preguntas:

Pregunta 1. La política de la empresa es de implementar equipos y maquinarias para la mejora del proceso de producción a gran escala.

Figura 42

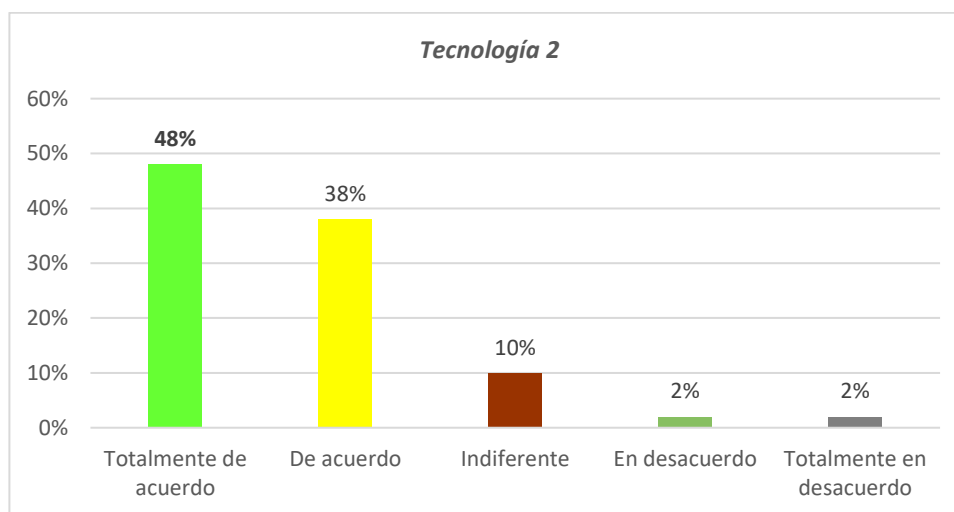
Política de la empresa es de implementar equipos y maquinarias.



Pregunta 2. El personal está capacitado para manipular los equipos y maquinarias de producción.

Figura 43

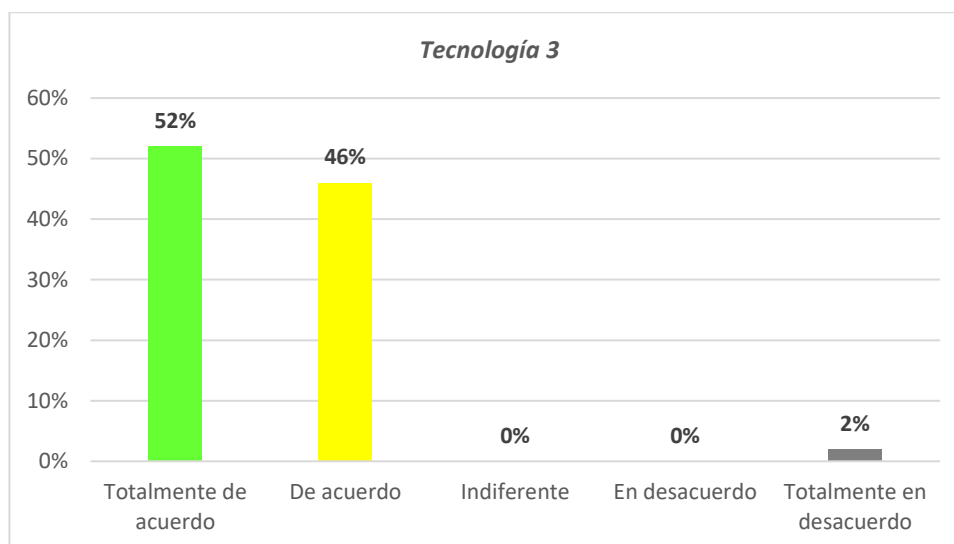
Personal capacitado para manipular los equipos y maquinarias.



Pregunta 3. La tecnología adquirida tiene por objetivo mejorar la calidad del producto.

Figura 44

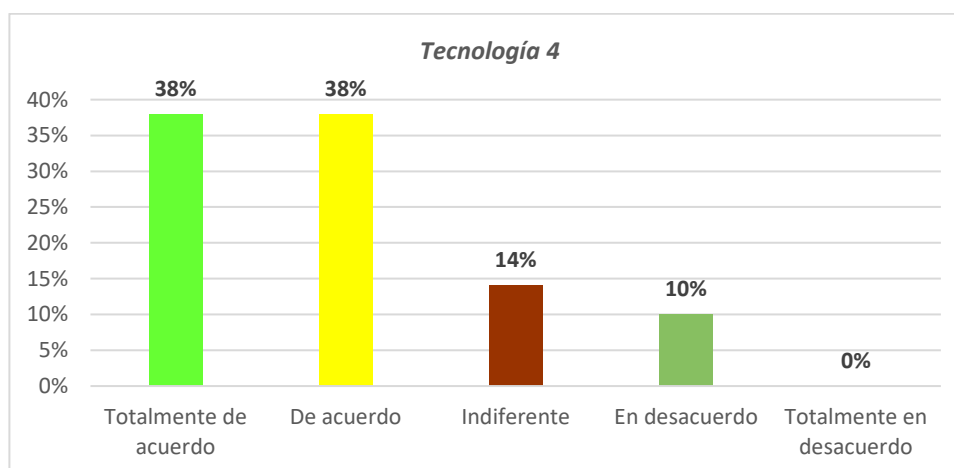
Tecnología adquirida para mejorar la calidad del producto.



Pregunta 4. La tecnología adquirida ha reducido los costos de producción.

Figura 45

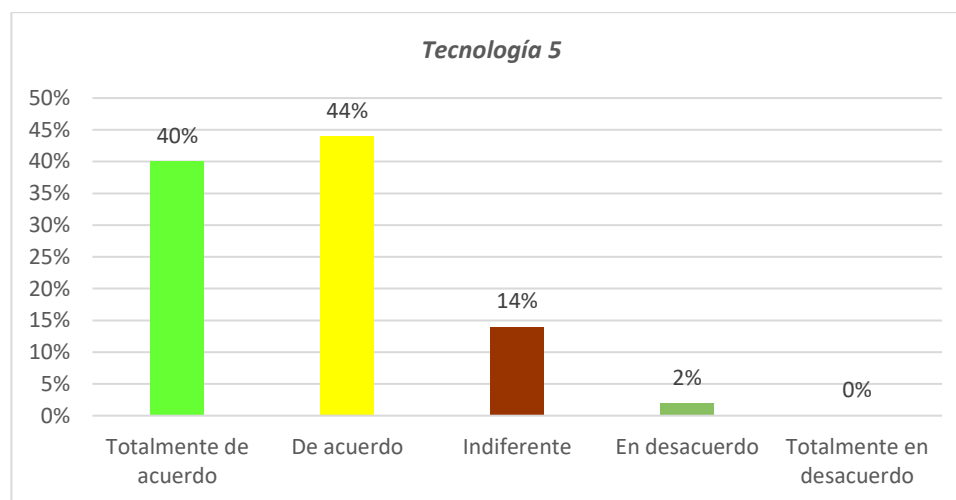
Tecnología adquirida ha reducido los costos de producción.



Pregunta 5. Las tecnologías en equipos y maquinarias adquiridas han logrado la diferenciación respecto a la competencia.

Figura 46

Tecnologías en equipos y maquinarias para ser competitivo.



Interpretación - Tecnología

La política de la empresa es de implementar equipos y maquinarias para la mejora de proceso de producción a gran escala representa el (90% - pregunta tecnología 1), el personal capacitado para manipular los equipos y maquinarias de producción indican (86% - pregunta tecnología 2) y la tecnología adquirida tiene por objetivo mejorar la calidad del producto describe el (98% - pregunta tecnología 3).

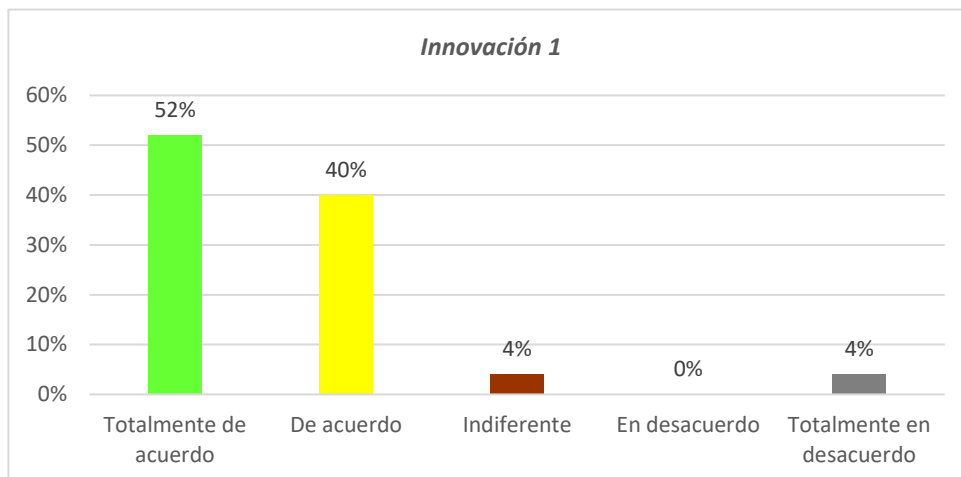
Ahora bien, la tecnología adquirida ha reducido los costos de producción (76% - pregunta tecnología 4) y tecnologías en equipos y maquinarias para diferenciarse de la competencia representa (84% - pregunta tecnología 5).

Y₃: Innovación

Pregunta1. La empresa tiene como iniciativa invertir en la mejora de productos.

Figura 47

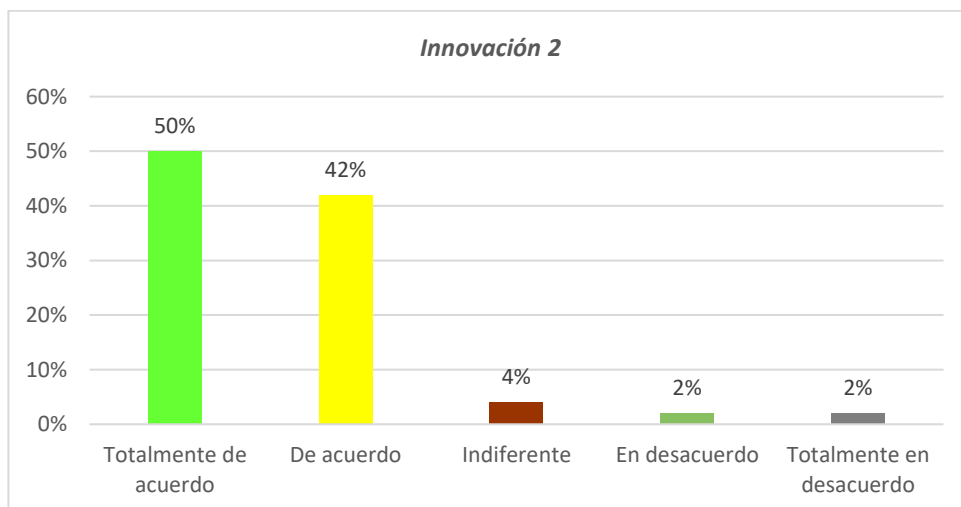
La empresa tiene como iniciativa invertir en la mejora de productos.



Pregunta 2. La empresa tiene como iniciativa invertir en la creación de productos.

Figura 48

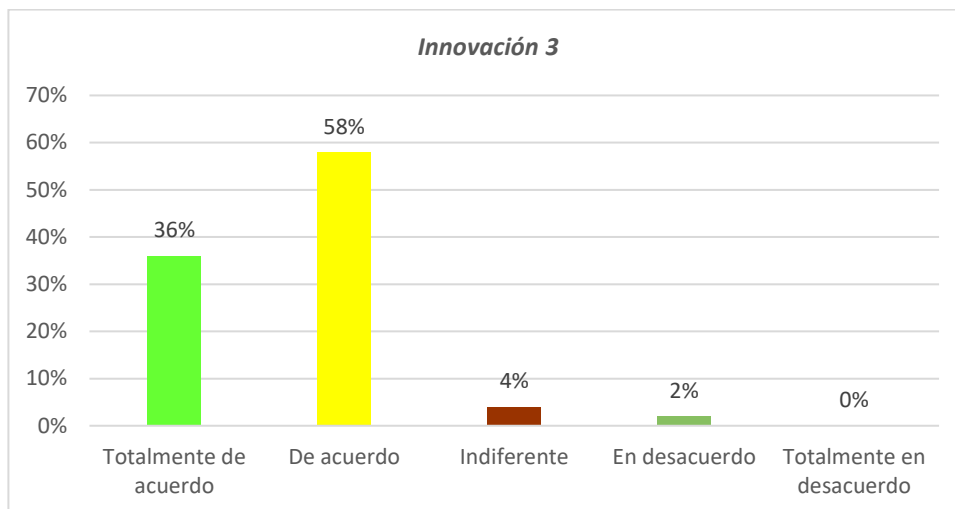
La empresa tiene como iniciativa invertir en la creación de productos.



Pregunta 3. El personal tiene conocimientos para innovar productos en la empresa.

Figura 49

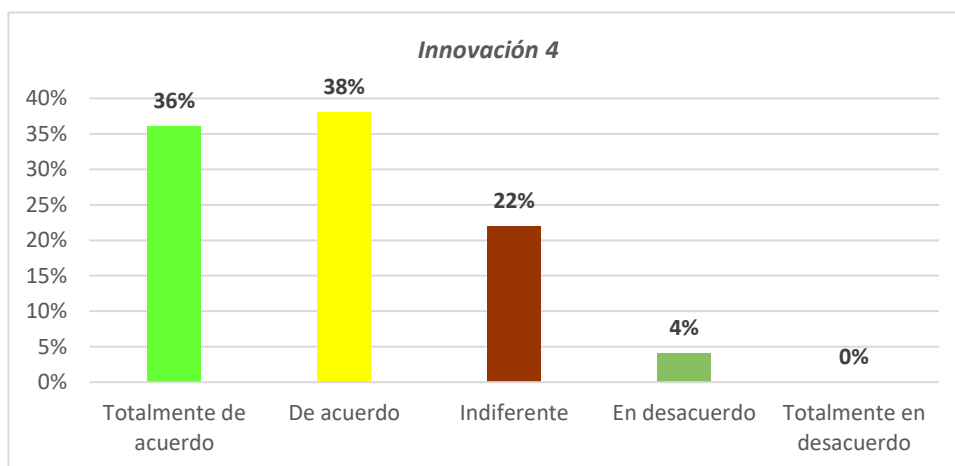
Personal tiene conocimientos para innovar productos.



Pregunta 4. Los productos nuevos que han lanzado al mercado en relación con la competencia son mayores.

Figura 50

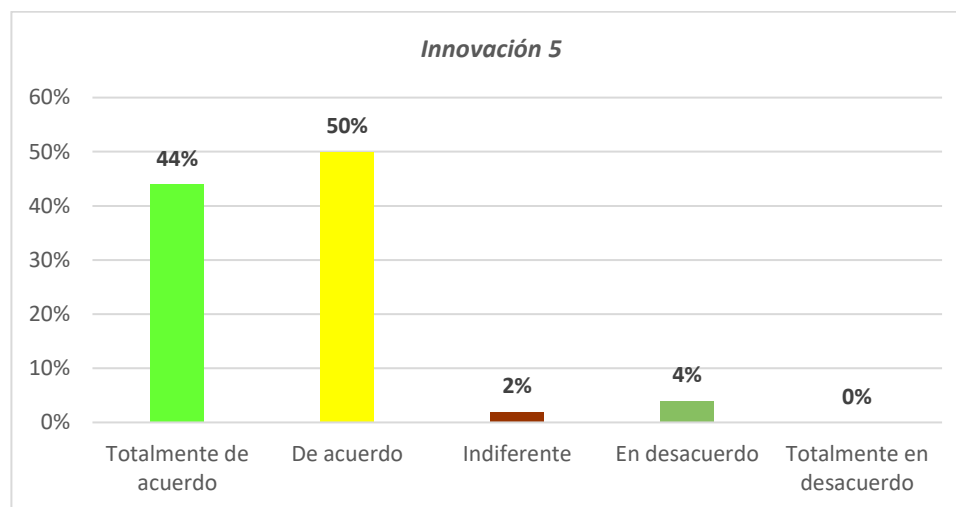
Productos nuevos lanzados al mercado es mayor que la competencia.



Pregunta 5. La innovación de productos con estándares de calidad es reconocida por los clientes.

Figura 51

Innovación de productos con estándares de calidad es reconocida por clientes.



Interpretación - Innovación

La empresa tiene como iniciativa invertir en la mejora de productos (92% - pregunta innovación 1), la empresa tiene como iniciativa invertir en la creación de productos (92% - pregunta innovación 2) y personal tiene conocimientos para innovar productos (94% - pregunta innovación 3).

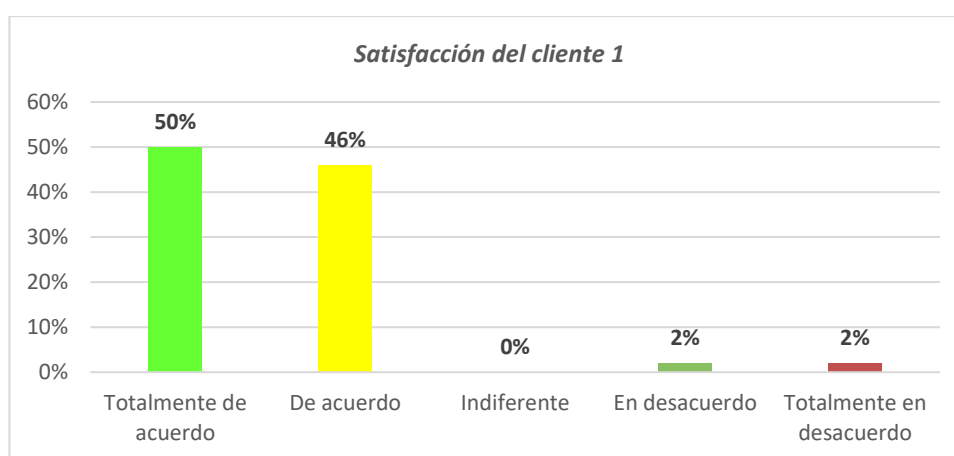
En tal sentido, las MYPES indican para ellos los productos nuevos lanzados al mercado es mayor que la competencia (74% - pregunta innovación 4) y la innovación de productos con relación a la calidad es reconocida por clientes (94% - pregunta innovación 5).

Y4: Satisfacción del cliente

Pregunta1. Los productos de la empresa en relación con su calidad satisfacen las necesidades y expectativas del cliente.

Figura 52

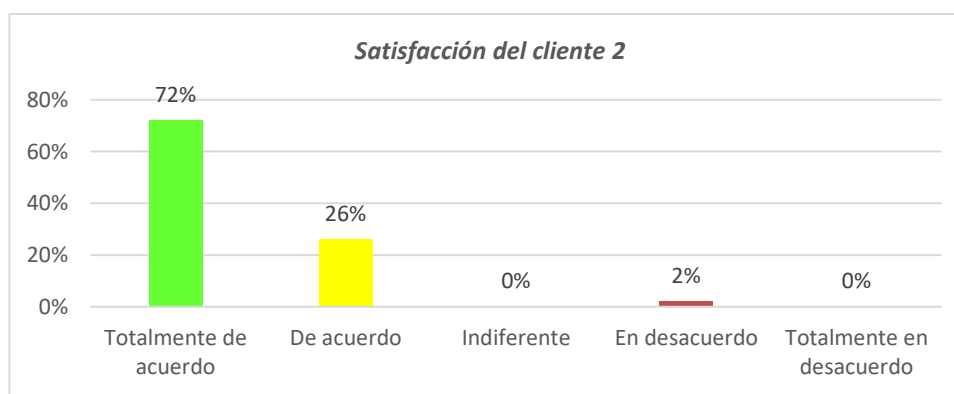
Productos de la empresa en relación con su calidad satisface necesidades y expectativas del cliente.



Pregunta 2. La empresa trata como elemento clave al cliente.

Figura 53

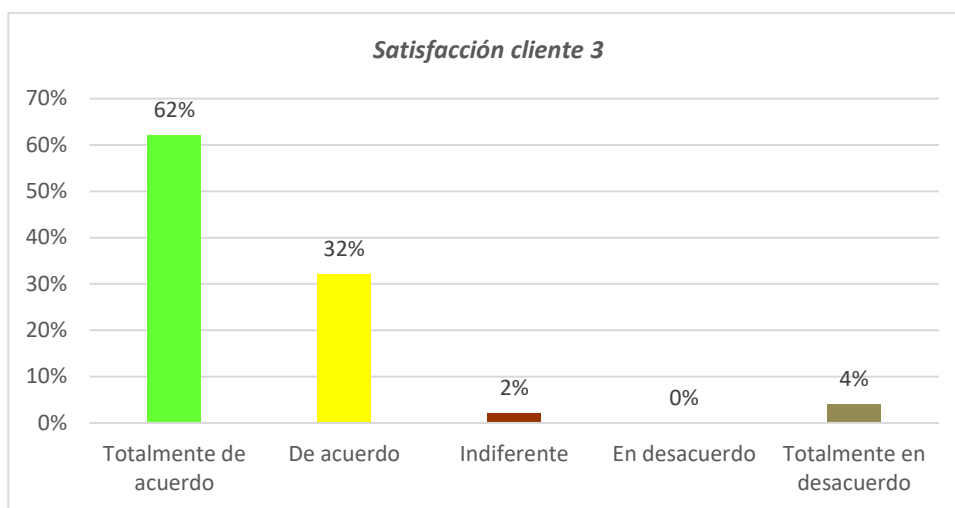
La empresa trata como elemento clave el cliente.



Pregunta 3. Cuando se ha presentado un reclamo de un producto la empresa tiene procedimientos de soluciones del caso.

Figura 54

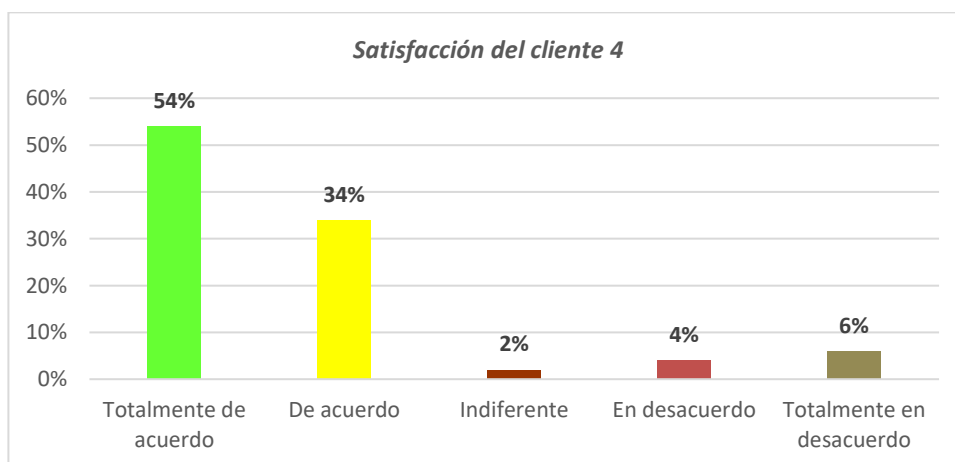
Reclamos de productos de la empresa tiene procedimientos de soluciones del caso.



Pregunta 4. La empresa tiene procedimientos de devolución de productos.

Figura 55

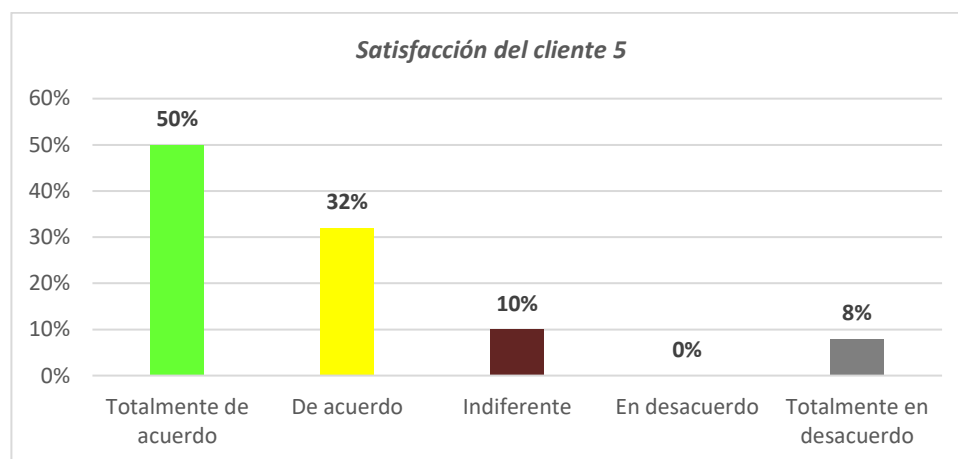
La empresa tiene procedimientos de devolución de productos.



Pregunta 5. La empresa tiene capacidad de fidelizar al cliente mediante un servicio de post venta.

Figura 56

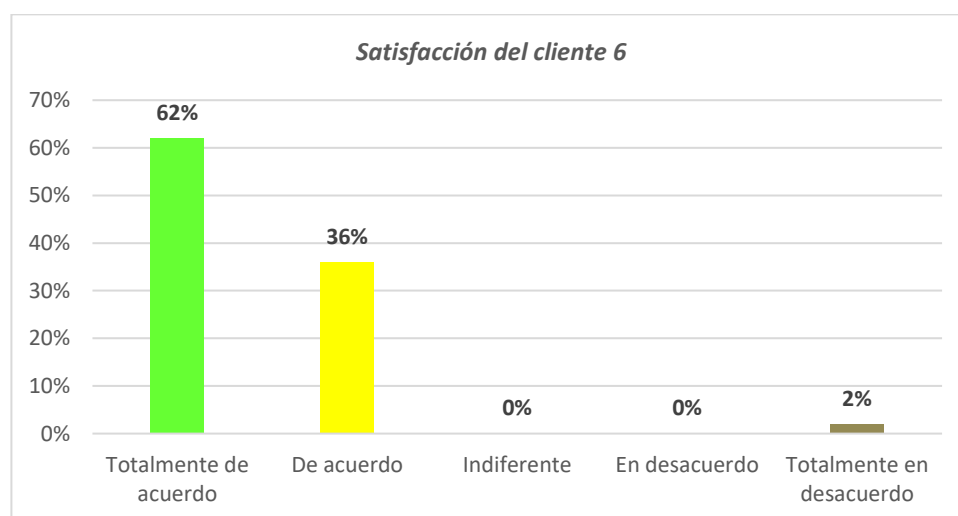
Empresa tiene capacidad de fidelizar al cliente mediante un servicio de post venta.



Pregunta 6. El cliente recomendaría los productos de la empresa.

Figura 57

El cliente recomendaría los productos de la empresa.



Interpretación – Satisfacción del cliente

Los productos de la empresa en relación con su calidad son reconocidos por los clientes (96% - pregunta satisfacción cliente 1), la empresa trata como elemento clave el cliente (98% - pregunta satisfacción cliente 2) y reclamo de un producto la empresa tiene procedimientos de soluciones del caso (94% - pregunta satisfacción del cliente 3).

En relación con los dos aspectos técnicos de que la empresa tiene procedimientos de devolución de procedimientos indica (88% - pregunta satisfacción cliente 4), la empresa tiene capacidad de fidelizar al cliente mediante un servicio de post venta (82% - pregunta satisfacción del cliente 5) y el cliente recomendaría los productos de la empresa (98% - pregunta satisfacción del cliente 6).

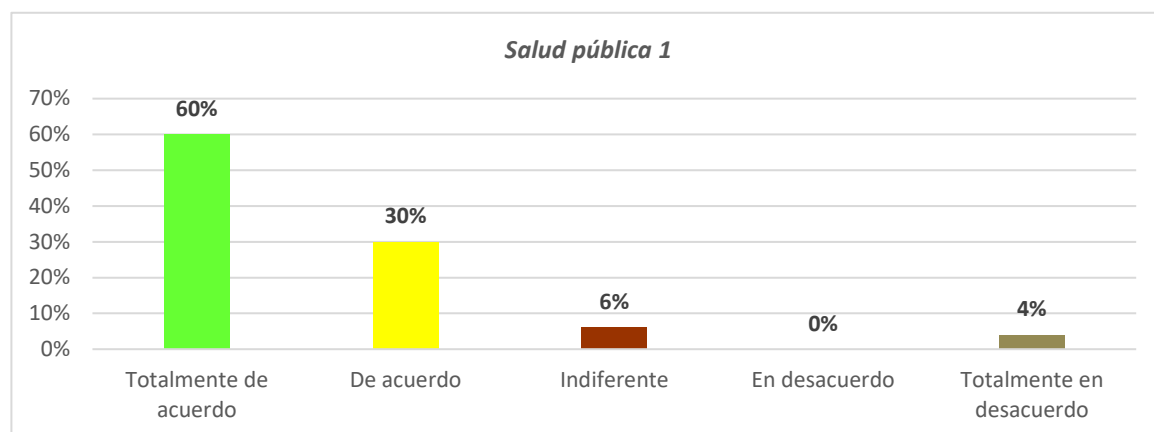
Y₅: Salud Pública

La salud pública en el Perú es una dimensión de factor clave de competitividad para las MYPES de panaderías y pastelerías debido a que se debe manufacturar alimentos en base a la legislación alimentaria nacional. En este sentido, ante el nuevo escenario que nos deja el COVID 19 y poder afrontar en el futuro problemas de ETAS se desarrolló las siguientes preguntas:

Pregunta1. En la política de la empresa, los productos mal procesados afectarían la salud de los clientes.

Figura 58

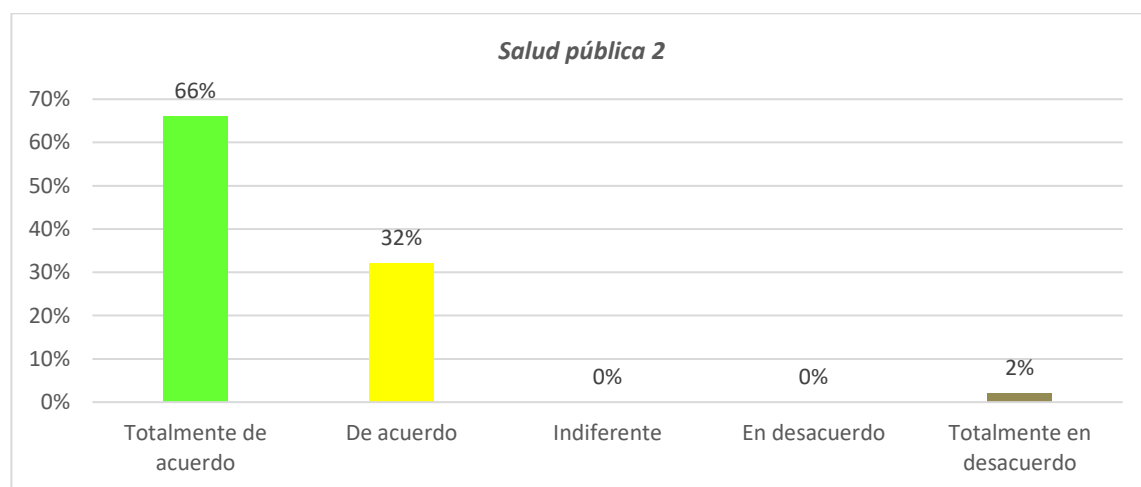
Política de la empresa, los productos mal procesados afectarían la salud de los clientes.



Pregunta 2. Es factor clave para la empresa es de no tener problemas de salud por el consumo de sus productos.

Figura 59

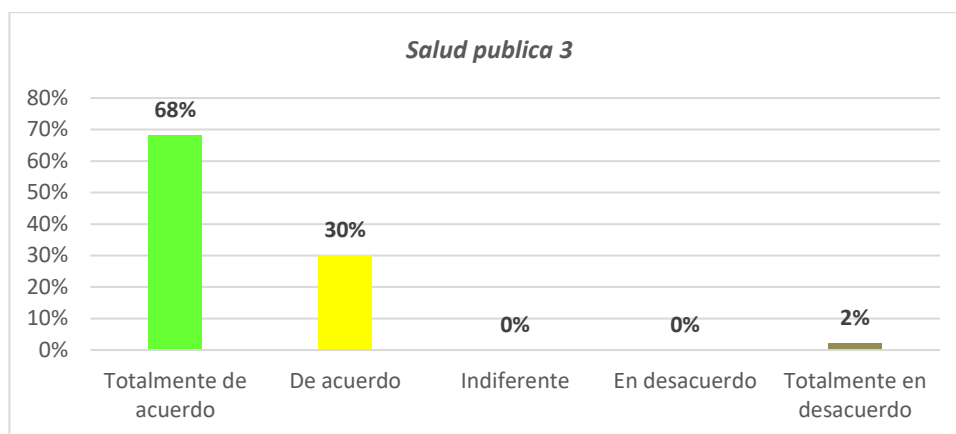
Factor clave para la empresa es de no tener problemas de salud por el consumo de sus productos.



Pregunta 3. Las condiciones sanitarias del establecimiento en infraestructura para producir alimentos garantizan la salud del cliente.

Figura 60

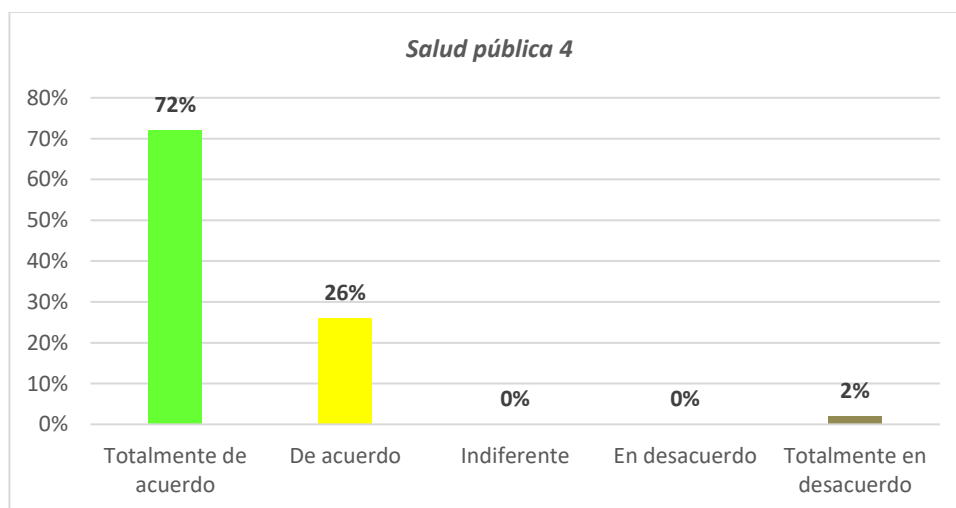
Condiciones sanitarias en infraestructura para garantizar la salud del cliente.



Pregunta 4. El personal con relación a su higiene y salud otorga seguridad de elaborar alimentos inocuos.

Figura 61

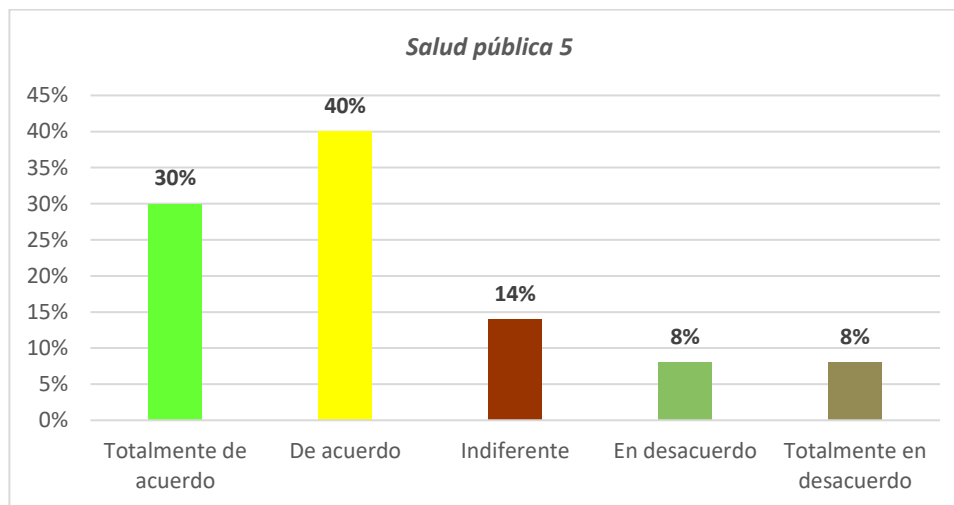
Personal en higiene y salud otorga seguridad de elaborar alimentos inocuos.



Pregunta 5. Se comprende la importancia de las quejas o reclamos por el consumo del producto.

Figura 62

Queja o reclamo del cliente por parte del consumo de productos de la empresa.



- **Interpretación – Salud pública**

En esta dimensión hacemos extensivo la interpretación debido a que las MYPES de panaderías y pastelerías en forma progresiva se van sensibilizando en adquirir el conocimiento en la dimensión salud pública por ello las respuestas describen la importancia en la política de la empresa, ante ello el conjunto de empresas indican que los productos mal procesados afectarían la salud de los clientes (90% - pregunta salud pública 1), en este escenario de pandemia del COVID 19, la manufactura de los alimentos con inocuidad y calidad es factor clave para la empresa

es de no tener problemas de salud por el consumo de sus productos (98 % - pregunta salud pública 2).

Respecto a la tercera pregunta se comprende la importancia de las condiciones sanitarias del establecimiento en infraestructura para producir alimentos que garantizan la salud del cliente (70% - pregunta salud pública 3) lo cual ha empezado a tener un impacto de modo significativo en esta dimensión de salud pública en la industria alimentaria, ahora bien, el personal con relación a su higiene y salud otorga seguridad de elaborar alimentos inocuos representa (98% - pregunta salud pública 4) y por ultimo a las organizaciones se les pregunto si alguna vez se han efectuado una queja o reclamo del cliente por parte del consumo de productos de la empresa indicaron (70% - pregunta salud pública 5).

4.2.3. Análisis de Asociación

La escala de medición es ordinal cuantitativa por lo cual se desea medir la asociación o correlación de las dos variables. De este modo, en la presente investigación busca medir la relación entre la variable independiente (Aseguramiento de la calidad) y la variable dependiente (Competitividad). Así, de acuerdo con la prueba de correlación se medirá estadísticamente el grado de relación entre estas dos variables para luego interpretarlas en beneficio de generar un aporte de conocimiento a las empresas de industrias alimentarias.

Para una prueba correlacional no paramétrica es apropiado una Correlación de Spearman, debido a que la escala de medición de los datos es ordinal, la distribución de datos es libre y el objetivo es medir la relación lineal entre dos variables ordinales. La escala Likert permite evaluar la satisfacción de la opinión del encuestado para posteriormente ordenarlos con el uso de la estadística para determinar el grado de relación entre las variables (Hernández Sampiere & Mendoza, 2018). En este sentido, son mutuamente excluyentes de orden lógico cada categoría es más alta o mejor que la anterior las categorías podrían ser desde excelente, buena, regular, mala, pésima y otros.

4.3. Pruebas de hipótesis

El coeficiente de correlación por rangos o jerarquías creado por Charles Edward Spearman (1904), para evaluar la correlación entre las variables se aplica un Rho de Spearman que evalúa desde una correlación negativa perfecta (-1) hasta una correlación positiva perfecta (1), para probar las pruebas de hipótesis:

$H_0 = \rho = 0$ (No existe correlación lineal)

$H_1 = \rho \neq 0$ (Existe correlación lineal); que puede ser positiva o negativa

La Rho de Spearman en la tabla 19. Demuestra mediante la prueba de hipótesis si existe o no correlación mediante puntajes desde -1 a +1.

Tabla 19

Correlación Rho de Spearman.

“-0.91 a -1”	“Correlación negativa perfecta”
“-0.76 a -0.9”	“Correlación negativa muy fuerte”
“-0.51 a -0.75”	“Correlación negativa considerable”
“-0.11 a -0.5”	“Correlación negativa media”
“-0.01 a -0.1”	“Correlación negativa débil”
“0.00”	No existe Correlación entre variables
“0.01 a 0.1”	“Correlación positiva débil”
“0.11 a 0.5”	“Correlación positiva media”
“0.51 a 0.75”	“Correlación positiva considerable”
“0.76 a 0.90”	“Correlación positiva muy fuerte”
“0.91 a 1”	“Correlación positiva perfecta”

Nota. Mondragón Barrera (2014), basado en Hernández Sampiere y Fernández Collado Presentación de resultados (1998).

La correlación de las variables mediante la prueba de Rho de Spearman analiza el nivel de asociación entre variables, además de ser un soporte en la interpretación del comportamiento estadístico de cada una de las dimensiones de las variables de estudio.

4.3.1. Hipótesis general

HG: Si existe relación significativa del aseguramiento de calidad con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.

Ho: No existe relación significativa del aseguramiento de calidad con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021. $Rho = 0$.

H₁: Si existe relación significativa del aseguramiento de calidad con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021. $Rh_1 \neq 0$.

Correlación de Spearman X \longrightarrow Y

Esta prueba correlacional no paramétrica se evidencia en la tabla 20.

Tabla 20

Correlación aseguramiento de calidad y competitividad.

	Aseguramiento de la calidad	Competitividad
Rho de Spearman Coeficiente de Aseguramiento de calidad	1,000	0,140*
Correlación Sig (bilateral)	-	,331
N	50	50
Rho de Spearman Coeficiente de Competitividad	0,140	1,000
Correlación Sig (bilateral)	,331	-
N	50	50

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas)

La estadística de la prueba no paramétrica de acuerdo con la herramienta del nivel de significancia de alfa es igual a 0.05 (5%) describe un p-valor=0.331>0.05; a un nivel de confianza de 95% indica que el aseguramiento de la calidad no se relaciona de forma positiva en la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021 con datos agrupados en el uso del software SPSS.

No obstante, de acuerdo con la interpretación de grado de asociación de variables de Charles Spearman en función de la tabla 19 describe un Rho (0.140) > 0, por lo cual se afirma de ser una **Correlación positiva media** y con ello se define en la hipótesis general que se ha comprobado la correlación del aseguramiento de la calidad en la competitividad de MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

En este sentido, para las variables que están en evaluación se define que se hallo una **Correlación positiva media**. De tal forma, se confirma la hipótesis general de correlación del aseguramiento de la calidad y la competitividad.

Las MYPES del sector de panaderías y pastelerías tienen interés por querer formalizarse en iniciar las certificaciones, pero esto queda en intenciones principalmente por el nivel de conocimiento de los representantes, el escenario demuestra estas características por el tipo de tamaño de empresa que no les dan mucha importancia estratégica todavía a las certificaciones PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 en

Tabla 21

Correlación certificación PGH y competitividad.

	Certificación PGH	Competitividad
Rho de Spearman Coeficiente de Certificación Correlación PGH	1,000	0,289*
Sig (bilateral)	-	,042
N	50	50
Rho de Spearman Coeficiente de Competitividad Correlación	0,289	1,000
Sig (bilateral)	,042	-
N	50	50

La estadística de la prueba no paramétrica de acuerdo con la herramienta del nivel de significancia de alfa es igual a 0.05 (5%) describe un p-valor=0.042 < 0.05; a un nivel de confianza de 95% indica que la certificación PGH se relaciona de forma positiva en la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021 con datos agrupados en el uso del software SPSS.

No obstante, de acuerdo con la interpretación de grado de asociación de variables de Charles Spearman en función de la tabla 19 describe un Rho (0.289) > 0, por lo cual se afirma de ser una **Correlación positiva media** y con ello se define en la hipótesis específica de que se ha comprobado la correlación de la certificación PGH en la competitividad de MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

En este sentido, para las variables que están en evaluación se define que se halló una **Correlación positiva media**. De tal forma, se confirma la

hipótesis específica de correlación de la certificación PGH y la competitividad.

En las MYPES, de los resultados obtenidos se evalúa que la implementación de la certificación PGH es una dimensión primordial porque influye en la competitividad de las panaderías y pastelerías, pero es importante mencionar que muchos de los empresarios no lo consideran como un factor estratégico para el crecimiento de sus empresas o simplemente no lo aceptan por tener temor de formalizarse frente a la autoridad sanitaria DIGESA.

2. La certificación de sistema HACCP se relaciona significativamente con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

H₁: La certificación de sistema HACCP se relaciona significativamente con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

X₂: Certificación Sistema HACCP Y: \longrightarrow Competitividad

H₀: No existe relación entre la certificación Sistema HACCP y la Competitividad.

H₁: Existe relación entre la certificación Sistema HACCP y la Competitividad. Ver tabla 22.

Tabla 22*Correlación sistema HACCP y competitividad*

	Sistema HACCP	Competitividad
Rho de Spearman Coeficiente de	1,000	0,126*
Certificación de HACCP	-	,384
Correlación Sig (bilateral)	50	50
N		
Rho de Spearman Coeficiente de	0,126	1,000
Competitividad	,384	-
Correlación Sig (bilateral)	50	50
N		

La estadística de la prueba no paramétrica de acuerdo con la herramienta del nivel de significancia de alfa es igual a 0.05 (5%) describe un p-valor=0.384 < 0.05; a un nivel de confianza de 95% indica que la certificación de sistema HACCP no influye de forma positiva en la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021 con datos agrupados en el uso del software SPSS.

No obstante, de acuerdo con la interpretación de grado de asociación de variables de Charles Spearman en función de la tabla 19 describe un Rho (0.126) > 0, por lo cual se afirma de ser una **Correlación positiva media** y con ello se define en la hipótesis específica de que se ha comprobado la correlación de la certificación sistema HACCP en la competitividad de MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

En este sentido, para las variables que están en evaluación se define que se halló una **Correlación positiva media**. De tal forma, se confirma la hipótesis específica de correlación de la certificación sistema HACCP y la competitividad.

En las MYPES de panaderías y pastelerías, y de acuerdo con los resultados obtenidos, se define que no hay todavía un impacto positivo de poder implementar sistema HACCP y gestionar la certificación brindado por DIGESA, porque el problema recae nuevamente en el nivel de conocimiento de representantes o dueños de las empresas que no encuentra una parte técnica y económica de justificación de la inversión.

3. La certificación de sistema ISO 9001:2015 se relaciona significativamente con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

H₁: La certificación de sistema ISO 9001:2015 se relaciona significativamente con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

X₁: Certificación Sistema ISO 9001:2015 Y: —————> Competitividad

H₀: No existe relación entre la certificación Sistema ISO 9001:2015 y la Competitividad.

H₁: Existe relación entre la certificación Sistema ISO 9001:2015 y la Competitividad. Ver tabla 23.

Tabla 23

Correlación de certificación sistema ISO y competitividad.

	Sistema ISO 9001:2015	Competitividad
Rho de Spearman Coeficiente de Certificación Correlación ISO 9001:2015	1,000	0,064*
Sig (bilateral)	-	,658
N	50	50
Rho de Spearman Coeficiente de Competitividad Correlación	0,064	1,000
Sig (bilateral)	,658	-
N	50	50

La estadística de la prueba no paramétrica de acuerdo con la herramienta del nivel de significancia de alfa es igual a 0.05 (5%) describe un p-valor=0.658 < 0.05; a un nivel de confianza de 95% indica que la certificación de sistema ISO 9001:2015 no influye de forma positiva en la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021 con datos agrupados en el uso del software SPSS.

No obstante, de acuerdo con la interpretación de grado de asociación de variables de Charles Spearman en función de la tabla 19 describe un Rho (0.064) > 0, por lo cual se afirma de ser una **Correlación positiva débil** y

con ello se define en la hipótesis específica de que se ha comprobado una correlación poco perceptible de la certificación sistema ISO 9001:2015 en la competitividad de MYPES de panificación y pastelería de Lima Metropolitana en el año 2021.

En este sentido, para las variables que están en evaluación se define que se halló una **Correlación positiva media**. De tal forma, se confirma la hipótesis específica de correlación de la certificación sistema ISO 9001:2015 y la competitividad.

Las MYPES de panaderías y pastelerías en relación con la implementación de certificación de sistema ISO 9001: 2015 están muy distantes de evaluar rentabilidad, no visualizan todavía que les brinde mayor oportunidad de competitividad principalmente preparándolos un camino para nuevos mercados o potenciales mercados. La calidad es nuestras empresas del tamaño de la investigación como primer paso define en fomentar una cultura de calidad para ello el estado ha creado una institución joven como INACAL como soporte y apoyo de calidad para influir en la competitividad nacional.

4.4. Presentación de resultados

En relación con el análisis de confiabilidad de Cronbach, se obtuvo un valor de 0.92, con 44 preguntas. Ello demuestra un resultado de

nivel alto para la encuesta integral. Asimismo, las dimensiones analizadas han obtenido los siguientes resultados:

Certificación PGH (0.61, regular), certificación sistema HACCP (0.96, perfecta), certificación sistema ISO 9001:2015 (1.00, perfecta), productividad (0.78, aceptable), tecnología (0.71, aceptable), innovación (0.78, aceptable), satisfacción del cliente (0.83, elevado) y salud pública (0.80, elevado).

Respecto al análisis de asociación, a continuación, se presenta la tabla 24, que muestra un resumen de los resultados obtenidos, en cuanto al coeficiente de Spearman, aplicados en la hipótesis general y en cada una de las hipótesis específicas, así como la composición de cada una de ellas.

En la tabla 24 también se podrá evaluar la correlación de cada dimensión del aseguramiento de calidad de las certificaciones PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 en relación con el nivel de influencia de la competitividad con sus dimensiones de productividad, tecnología, innovación, satisfacción del cliente y salud pública. Luego de esto, podremos hacer un mejor análisis de los datos estadísticos con el objetivo de tener una mayor amplitud de interpretación de los resultados de la evaluación de las hipótesis planteadas para determinar mejores alternativas de solución en el camino de crear las bases del aseguramiento de calidad para alcanzar un nivel de competitividad de MYPES que garanticen su permanencia en el mercado por periodos prolongados de tiempo.

Tabla 24

Resumen de resultados de prueba de Spearman en la hipótesis general y específicas.

Hipótesis general y específicas		Correlación de cada dimensión del Aseguramiento de calidad con las dimensiones de la variable Competitividad	
Aseguramiento de la calidad HG	X → Y 0.140		
Certificación PGH H ₁	X ₁ → Y 0.289	Y ₁ : Productividad	0.176
		Y ₂ : Tecnología	0.327
		Y ₃ : Innovación	0.337
		Y ₄ : Satisfacción del cliente	0.158
		Y ₅ : Salud pública	0.335
Certificación Sistema HACCP H ₂	X ₂ → Y 0.373	Y ₁ : Productividad	0.019
		Y ₂ : Tecnología	0.038
		Y ₃ : Innovación	0.006
		Y ₄ : Satisfacción del cliente	0.157
		Y ₅ : Salud pública	0.015
Certificación Sistema ISO 9001:2015 H ₃	X ₃ → Y 0.064	Y ₁ : Productividad	0.242
		Y ₂ : Tecnología	-0.056
		Y ₃ : Innovación	-0.198
		Y ₄ : Satisfacción del cliente	0.083
		Y ₅ : Salud pública	-0.122

Nota. Se muestra la correlación de las dimensiones certificaciones respecto a las dimensiones de la variable dependiente. Fuente: Investigación de campo.

Sobre la base de estas dimensiones las hipótesis presentan el siguiente análisis de los resultados:

1. La hipótesis general (HG): se ha comprobado, con un 95% de confianza y una asociación de variables de 0.14 de una correlación positiva media, que existe influencia del aseguramiento de la calidad en la competitividad de las MYPES panaderías y pastelerías en Lima Metropolitana en el año 2021.

Se confirma la hipótesis general con la investigación de MYPES en la ciudad de México, para el tipo de organización el uso de sistemas de calidad tiene una correlación positiva en su competencia en el mercado. Se aplicó el chi cuadrado para la correlación y descripción para determinar que la calidad influye en la competitividad de las empresas micro y pequeño (Saavedra et al.,2017). Para esta investigación, el tamaño de MYPE y al sector que pertenece, demostró la necesidad de dependencia mayor entre la calidad y la competitividad.

En relación con las variables dependientes se deben tener los siguientes análisis:

La dimensión productividad para las MYPES muestran en las encuestas resultados de que este indicador será factor clave de competitividad. Se realizó un modelo básico de gestión para las MYPES de esta ciudad, que consistió en un diseño con seis procesos de calidad para estandarizar las líneas de producción en obtener una mayor calidad de producto y con ello lograr el aseguramiento de la calidad en mejorar la productividad y competitividad (Ugarte, 2019). En este sentido, comparando con nuestra investigación define a la productividad ser una de las dimensiones de

mayor importancia estratégica para que las MYPES decidan iniciar el proceso de certificaciones de PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015.

La dimensión tecnología en las MYPES del sector de panaderías y pastelerías han tenido respuestas de no tener aun definido su implementación en tecnología en relaciones a las certificaciones. Las PYMES no establecen un proyecto de tecnología en la adquisición nuevas tecnologías por lo cual sus procesos no serán viables, además de que el personal no estará preparado ante los cambios en los años futuros por lo cual perderán la competitividad en el mercado (Santillán y Montenegro, 2020). Esta investigación, confirma la importancia de esta dimensión para nuestro estudio de que las empresas al no tener un proyecto de tecnología en equipos y maquinarias además de relacionar con la falta de capacitación técnica y de conocimientos se convertirán en factores de gran desventaja competitiva en los años próximos.

La dimensión Innovación es un factor importante que de acuerdo con las encuestas muestra un resultado de asociación bajo principalmente la falta de conocimientos en creación y mejora de productos en base al aseguramiento de la calidad. El mayor capital para las empresas en los nuevos escenarios de competitividad es el conocimiento en poder adelantarse a los nuevos requerimientos de los consumidores (Ahmed et al., 2012). De este modo, para proteger a las empresas en relación con la competitividad se debe tener la capacidad en hacer posible que la innovación sea considerada como una ciencia de desarrollo empresarial y convertirse en un factor clave de competencia para las MYPES de nuestra nación.

La dimensión satisfacción del cliente considero de acuerdo con las encuestas describen una asociación promedio positiva media con relación al aseguramiento de la calidad. Las MYPES en la ciudad de Moyobamba en el año 2019 determinan una correlación positiva moderada de la calidad de atención con el cliente con la competitividad (Barandiarán, 2021). Esto define, resultados de ambas investigaciones similares de la correlación de que la satisfacción del cliente influye en la competitividad de las micro y pequeñas empresas.

La dimensión salud pública en el periodo de ser elaborada la tesis de acuerdo con las encuestas se convirtió en la más importante para las MYPES, pero llama la atención la falta de conocimiento más aun en estos nuevos escenarios debido a la pandemia del COVID 19. El ingreso a la formalidad en las MYPES del distrito Los Olivos define una correlación positiva moderada y con ello se ha incrementado la competitividad (Melgarejo, 2018). Resultado diferente a nuestra investigación que determina que las MYPES del sector de industrias alimentarias deben ingresar a la formalidad gestionando la obtención de las certificaciones PGH y sistema HACCP de forma obligatoria y sistema ISO 9001:2015 decisión voluntaria para ser competitivos, sino en cualquier momento serán objeto de clausuras o multas por la autoridad sanitaria DIGESA.

La pandemia originada por el COVID 19 ha demostrado que la salud pública es un factor importante para el crecimiento empresarial de las

MYPES del sector industrial de alimentos, asimismo, la salud pública garantiza que un alimento debe ser inocuo es decir que no debe hacer daño a ninguna persona por más económico que sea su precio. La salud pública en el Perú está amparada en varios artículos incluidos en la ley general de salud que promulga a que los alimentos procesados por las industrias alimentarias se rigen bajo el control y supervisión de la autoridad correspondiente para el caso de alimentos DIGESA encargada de velar y asegurar la salud del consumidor (Decreto Supremo 004 del 2014 [Ministerio de Salud], 2014). Así, esta dimensión define que en el Perú las MYPES deben tener en cuenta la legislación alimentaria nacional para que puedan manufacturar alimentos para el mercado nacional y posteriormente prepararse para mercados internacionales que tienen características de mayor exigencia en sus sistemas de inocuidad y calidad.

2. La hipótesis específica 1 (H_1) quedó demostrada, pero con una correlación positiva media. Por ello, con un 95% de confianza y una asociación de variables de 0.289, se puede concluir que existe influencia de la certificación PGH en la competitividad de las MYPES en Lima Metropolitana en el año 2021.

Esta dimensión de la certificación PGH en cuanto a resultados se confirma con la tesis de programa de inocuidad alimentaria. La tesis de investigación de programa de inocuidad alimentaria sobre conocimientos de alimentos del personal, realizó la prueba estadística $p < 0,05$ (0,000) define que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula por lo cual se define que la aplicación de programa de inocuidad alimentaria influye en la aplicación de buenas prácticas de manipulación de los

alimentos del personal (Villanueva, 2017). Así que, se acepta que la certificación PGH en la tesis de investigación representa una dimensión que garantiza la inocuidad y calidad de los alimentos en las MYPES del sector de alimentos.

Esta dimensión de la certificación PGH es afectada por las asociaciones de las dimensiones mediante la prueba del Rho de Spearman con la variable dependiente, ya que se considera la productividad (0.176), la tecnología (0.327), innovación (0.337), satisfacción del cliente (0.158) y en relación con la salud pública representa (0.335).

La productividad tiene una correlación positiva media debido a que las MYPES el 76 % respondió que la certificación PGH incrementa la productividad (productividad 4). Esto demuestra que se debe orientar a la reingeniería en sus líneas de procesos con el fin de incrementar la productividad de las MYPES.

En cuanto a la tecnología se obtiene una correlación positiva media debido que el 90% de MYPES tienen definido la política de la empresa que es de implementar equipos y maquinarias para la mejora del proceso de producción a gran escala (tecnología 1). El 98% considera que la tecnología adquirida tiene por objetivo mejorar la calidad del producto (tecnología 2) y 76 % define que la tecnología adquirida ha reducido los costos de producción (tecnología 3).

La innovación de las MYPES obtiene una correlación positiva media que representa el indicador más alto, debido a que el 92 % menciona que la empresa tiene como iniciativa invertir en la mejora de productos (innovación 1), también se destaca que el 92 % de las empresas tienen como iniciativa invertir en la creación de productos (innovación 2). Y el 74 % responde que los productos nuevos que ha lanzado al mercado en relación con la competencia son mayores (innovación 4).

La satisfacción del cliente de las MYPES obtiene una correlación positiva media debido que el 88% de la empresa tiene procedimientos de devolución de productos (satisfacción cliente 4) y el 82 % de la empresa tiene capacidad de fidelizar al cliente mediante un servicio de post venta (satisfacción cliente 5).

La salud pública de las MYPES obtiene una correlación positiva media debido a que el 90% define que la política de la empresa es saber que los productos mal procesados afectarían la salud de los clientes (salud pública 1) y el 98 % respondieron es factor clave para la empresa es no tener problemas de salud por el consumo de sus productos (salud pública 2). El organismo de control y vigilancia de alimentos y bebidas industrializados DIGESA y en un proceso de sensibilización en coordinación las municipalidades se encargan de la recepción de las quejas y evidenciar los hechos de incumplir la seguridad alimentaria por el consumo de productos de panificación y pastelería (Resolución Ministerial 1020 del 2010 [Ministerio de Salud], 2010). Es así, que las industrias alimentarias deben en tener en cuenta manufacturar los alimentos con el uso de esta norma alimentaria específica para este rubro de empresas

3. La hipótesis específica 2 quedó demostrada, pero con una correlación positiva media. Por ello, con un 95% de confianza y una asociación de variables de 0.373, se puede concluir que existe influencia de la certificación sistema HACCP de las MYPES en su competitividad en Lima Metropolitana en el año 2021.

Si comparamos la correlación del sistema HACCP con respecto a la competitividad obtuvimos la influencia con resultados positivos pero diferentes en nivel de la prueba Spearman con la tesis de investigación del sistema de aseguramiento HACCP y la oportunidad de mercado. La correlación de Spearman donde r es igual a 0.677 define una correlación positiva considerable de la influencia del sistema de aseguramiento HACCP y la oportunidad de mercado (Huayllari, 2016). Así que, la dimensión sistema de aseguramiento HACCP aporta a la organización empresarial una mayor competitividad en el mercado, por lo cual las MYPES peruanas deben proyectarse en periodos de tiempos de largo plazo (2 a 5 años) en gestionar la certificación sistema HACCP.

Esta dimensión es afectada por la asociación de la variable independiente en relación con sus cinco dimensiones con la prueba de Rho de Spearman, ya que se considera la productividad (0.019), la tecnología (0.038), innovación (0.006), satisfacción del cliente (0.157) y en relación a salud pública (0.015).

Se comprueba esta hipótesis, con la tesis de investigación Gestión del sistema HACCP y el incremento de la productividad de servicios de alimentos en restaurantes de Lima Metropolitana del año 2020. El coeficiente de correlación de Spearman describe una prueba estadística de 0.923 de la influencia entre variables concluye que la correlación es positiva muy alta entre la gestión del sistema HACCP y la productividad (Pesantes, 2021). Por tanto, la dimensión sistema HACCP tiene una influencia de correlación positiva, pero para el caso de nuestra investigación es débil en relación con la productividad de las MYPES del sector de panaderías y pastelerías.

En cuanto a la tecnología también se obtiene una correlación positiva débil (0.038), debido a que solo el 16% está de acuerdo en que mejora el control de producción (HACCP 1), lo cual define que las gerencias de las MYPES no tienen el conocimiento de aplicar un sistema HACCP en la adquisición de maquinarias y equipos que reduzcan sus costos de producción.

La innovación de las MYPES de acuerdo con la estadística presenta una correlación (0.006) que de acuerdo con el Rho de Spearman define que no existe correlación por estar dentro del rango de (0.00) con la certificación HACCP, debido a que su innovación de productos se debe al emprendimiento natural de los dueños o gerencias, y es la razón que todas las MYPES en su mayoría hacen productos similares, lo que llama la atención es la falta de estándares de calidad. En este sentido, se comprende que los productos de panaderías y pastelerías deben incluir valores nutricionales en las innovaciones en beneficio del consumidor.

La satisfacción del cliente de las MYPES obtiene una correlación positiva media (0.157), debido que el 74% indico que aplicar este sistema disminuiría los reclamos de los clientes por la incorporación del plan sistema HACCP (HACCP 5). Así, Interpretando las respuestas de los empresarios con la creación de un área de control de calidad se disminuirá los productos no conformes y generar una garantía de calidad de producto y con ello se conseguiría una mayor fidelidad de los clientes.

La salud pública de las MYPES obtiene una correlación positiva débil (0.015), debido que la correlación se da porque el 66% del personal no está capacitado para aplicar el sistema HACCP para la elaboración de productos alimenticios (HACCP 4). La seguridad alimentaria en las industrias alimentarias se garantiza de acuerdo con establecer una política de calidad que tenga como base la producción de alimentos inocuos y de calidad que mediante esta certificación HACCP en el control de las líneas de proceso se aminore el riesgo de no determinar técnicamente los puntos críticos de control en bien de proteger y supervisar la salud pública de la nación peruana (R.M. 449 del 2006 [MINSA], 2006). En esta razón, si revisamos la página web de DIGESA nos brinda una larga lista de MYPES penalizadas y sancionadas desde el año 2016 hasta el año 2022, la cantidad de empresas sancionadas es menor por la pandemia COVID 19, en razón que a la autoridad sanitaria decidió no visitar las MYPES de forma presencial los años 2020 y 2021.

4. La hipótesis específica 3 quedo demostrada, pero con una correlación positiva débil. Por ello, con un 95% de confianza y una asociación de

variables de 0.064, se puede concluir que existe influencia de la certificación Sistema ISO 9001:2015 de las MYPES en su competitividad en Lima Metropolitana en el año 2021.

Se corrobora la hipótesis con otra investigación de haber evaluado la correlación de la gestión de la calidad con la competitividad en las MYPES en el interior del país. La correlación es significativa debido a que la gestión de calidad influye en la competitividad de las MYPES ubicadas en la provincia de Satipo que se dedican a la comercialización de cacao y café en el año 2019 (Yupanqui, 2019). De este modo, este resultado no coincide en nuestra investigación que existe también la correlación del aseguramiento de la calidad, pero el grado es una correlación positiva débil en la competitividad de las MYPES de panaderías y pastelerías de Lima Metropolitana en el año 2021.

Los resultados coinciden con la tesis de gestión de calidad y competitividad en las MYPES del sector de restaurantes. La correlación de la gestión de la calidad y la competitividad son factores claves para la gestión empresarial de los restaurantes, pero esto un proceso en minimizar las no conformidades de servicio al cliente (Parihuamán, 2019). Es así como, los resultados coinciden con nuestra investigación en tener una correlación positiva débil en la competitividad de las MYPES de panaderías y pastelerías.

Esta dimensión es afectada por las cinco dimensiones de la variable independiente que se demuestra con la prueba de Rho de Spearman, ya

que se considera la productividad (0.242), la tecnología (0.056), innovación (-0.198), satisfacción del cliente (0.083) y en relación con salud pública (-0.122).

La productividad tiene una correlación positiva media (0.242), debido a que las empresas no conocen que beneficios les otorgaría esta certificación, lo que debería llamar la atención es que sus proveedores de estas empresas medianas y grandes colocan su sello de garantía del ISO 9001:2015 en los productos adquiridos por las MYPES de panaderías y pastelerías lo que interpreta una distancia de gestión empresarial en las alianzas proveedor y cliente. A ello solo el 58 % estima que la certificación del Sistema ISO 9001:2015 incrementa la productividad (productividad 6). Pero es importante también mencionar que su decisión empresarial de implementar una certificación ISO es complicado para las MYPES en acceder a este sistema de gestión muchas veces por cultura y desconocimiento de esta certificación esto también se justifica que la disminución de productos observados de la empresa ha disminuido por el mejor control del ISO 9001:2015 solo representa el 14% (sistema ISO 5).

En cuanto a la tecnología se obtiene una representación de correlación negativa débil (-0.056), debido a que las MYPES no creen conveniente que una certificación ISO 9001:2015 pueda garantizar una mejora en la adquisición de maquinarias y equipos, las MYPES consideran al sistema ISO un aspecto burocrático de control de gestión. Esta correlación negativa débil se debe a que solo el 8% (sistema ISO 2) de las MYPES consideran buena inversión por la certificación ISO 9001:2015.

La innovación de las MYPES obtiene una correlación negativa media (-0.198) similar a la dimensión anterior, debido a que se les hace distante entender que una ISO 9001:2015 influya en la innovación de productos ya que la innovación para las MYPES se confunden el emprendimiento de querer y presentar nuevos productos pero que lamentablemente no reúne características de calidad para una proyección de posicionamiento en el mercado. En este sentido las MYPES solo el 18% indica que la certificación del sistema ISO mejora la calidad de los productos.

Estos resultados coinciden con los estudios de la tesis de análisis de la gestión de calidad y su competitividad de las MYPES de Cantón en relación con la innovación. Las MYPES han sido afectados por las empresas de medianas y grandes por la mejora y creación de nuevos productos debido a que estas organizaciones cuentan con mayor capital y estrategia empresarial (Álvarez y Villalba, 2014). En este sentido, la innovación en las MYPES del sector panadería y pastelería tienen una competitividad no positiva debido a que en los alimentos la innovación en el futuro debe estar acompañado con la calidad del valor nutricional.

La satisfacción del cliente de las MYPES obtiene una correlación positiva débil (0.083), debido a que la certificación del sistema ISO 9001: 2015 mejora la calidad de productos representa tan solo 18% (sistema ISO 1), estos resultados coinciden con la tesis de caracterización de la satisfacción del cliente y la competitividad de las MYPES en Piura. La infraestructura, diseño, atención al cliente es regular debido a esto no tiene correlación positiva con la competitividad de las MYPES del sector pollos

a la brasa (Arenas, 2016). Es así, como por ejemplo las MYPES de panadería y pastelería desearían una encuesta del comportamiento en relación con la satisfacción de los clientes en relación con los productos o servicios. A razón de observar que muchos de ellos confunden que un servicio de post venta solo se basa en una atención personalizada por no decir amical con el cliente.

La salud pública de las MYPES obtiene una correlación negativa débil que representa (-0.122), debido a que, en la visita realizada a las empresas, se direcciona hacer el cambio cultural hacia a la calidad, el cual será de inversión de muchos años a través del apoyo de todas las entidades públicas y privadas, estos resultados coinciden con los estudios de la tesis para estrategias para la formalización de MYPES. Los dueños de estas empresas micro y pequeñas necesitan la capacitación en legislación para obtener la formalización frente a las autoridades del gobierno (Díaz, 2017). De este modo, la gerencia de las MYPES de panaderías y pastelerías consideran que no es una buena inversión la certificación ISO 9001:2015 ya que para los dueños o representantes representa solo el 8% están convencidos de crear una política de calidad lo que repercute en no asegurar la salud pública de sus clientes.

CAPITULO 5: IMPACTOS

5.1. Propuesta para la solución del problema

La tesis doctoral propone una guía de aseguramiento de la calidad en la manufactura de la industria alimentaria, para que las MYPES sean competitivas en este sector de constante cambio de escenarios de competencia distintos. La guía describe en forma progresiva obtener las diferentes certificaciones con el objetivo que las empresas no tenga temor de formalizarse en relación con implementar y gestionar la certificación PGH y sistema HACCP que son obligatorias para manufacturar alimentos en el Perú. En el caso de la certificación sistema ISO 9001:2015 es una decisión empresarial voluntaria.

En la página siguiente se describe la guía en base de las dimensiones siguientes:

- Certificación PGH (principios generales de higiene de alimentos)
- Certificación Sistema HACCP (análisis de peligros y puntos críticos de control)
- Certificación Sistema ISO 9001:2015 (sistema de gestión de la calidad)

INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	GUIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE MYPES	Revisión No 01 Fecha de aprobación: 28/04/2022 Páginas: 293 – 10
------------------------------------	--	---

GUIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



PARA MYPES DEL SECTOR DE INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

Asignado al: Gerente General

Aprobado por la Gerencia General	Fecha
	Setiembre del 2022

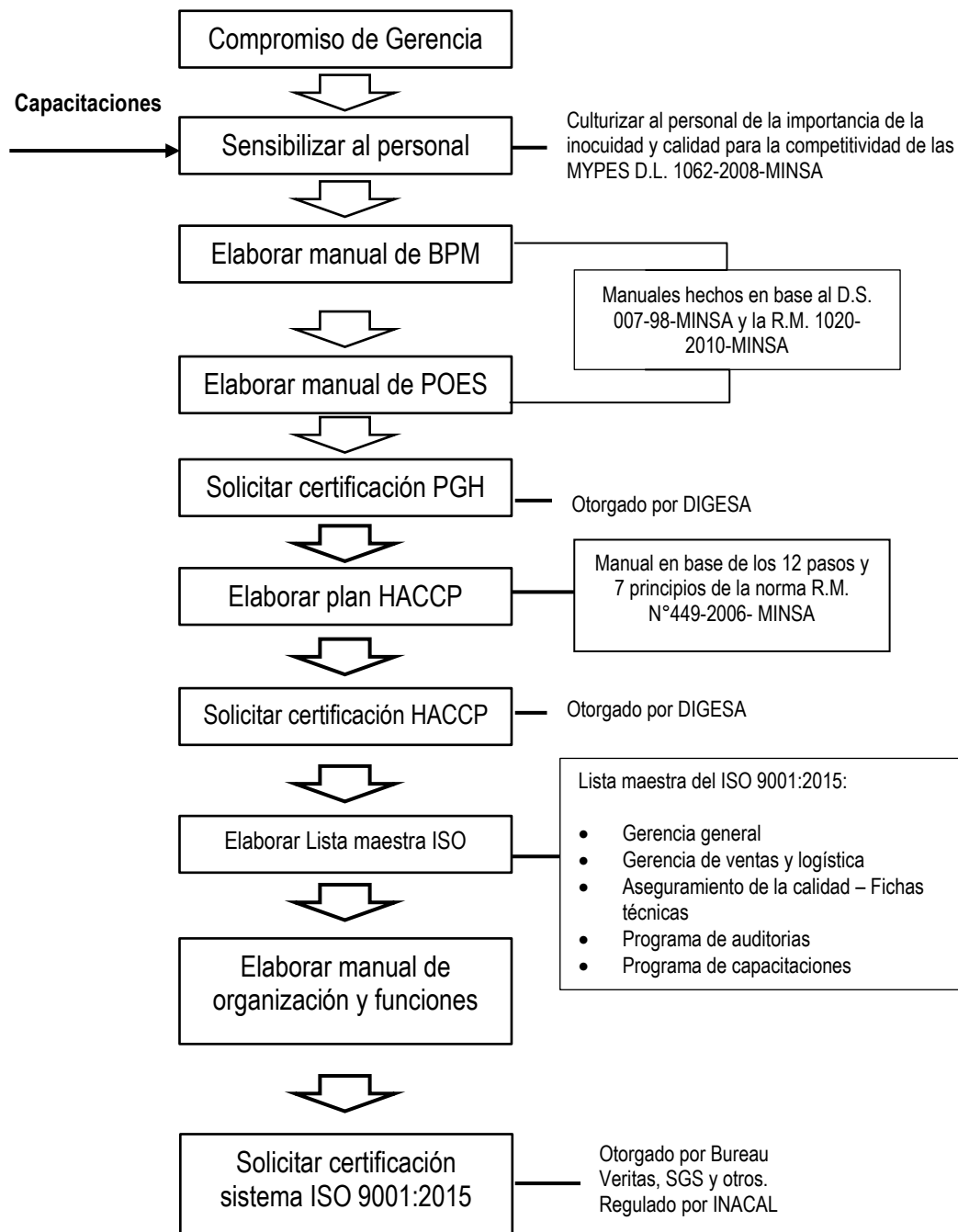
INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	GUIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE MYPES	Revisión No 01 Fecha de aprobación: 28/04/2022 Páginas: 2 – 2
------------------------------------	---	--

LISTA MAESTRA DE CERTIFICACIONES DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

CERTIFICACIONES		REQUISITOS (R)	
SISTEMA ISO 9001:2015 (sistema de gestión de la calidad)	Manual del sistema de gestión de calidad	RISO-012	Enfoque al cliente
		RISO-011	Liderazgo
		RISO-010	Compromiso de las personas
		RISO-009	Enfoque de los procesos
		RISO-008	Mejora
		RISO-007	Toma de decisiones basadas en la evidencia
		RISO-006	Gestión de las relaciones
SISTEMA HACCP (análisis de peligros y puntos críticos de control)	Plan HACCP y Manuales de PGH	RPLAN-005	Plan HACCP
		RBPM-004	Manual BPM
		RPHS-003	Manual PHS
PGH (principios generales de higiene de alimentos)	Manuales prerrequisitos	RBPM-002	Manual BPM
		RPHS-001	Manual PHS

INDUSTRIAS ALIMENTARIAS	GUIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA MYPES	Revisión No 01 Fecha de aprobación: 28/04/2022 Páginas: 295 – 2
------------------------------------	--	--

PROCESO DE CERTIFICACIONES DE MYPES



5.2. Beneficios que aporta la Propuesta

La guía de aseguramiento de calidad servirá a las MYPES para poder interpretar las disposiciones de las normas alimentarias que obligan a las empresas del sector de industrias alimentarias en iniciar el procedimiento de las certificaciones cuyo primer objetivo es la certificación PGH.

Las últimas modificatorias del decreto supremo 007-98-SA, direcciona a iniciar la manufactura de alimentos con la formalización debida de implementación de los manuales de BPM y PHS. La actualidad demuestra un escenario complejo para ello la guía recomienda constantes capacitaciones en sensibilizar que esto no es un gasto al contrario es una inversión que estratégicamente implementado de acuerdo con el tamaño y alcance de la empresa genera réditos económicos.

El sistema HACCP en esta guía también describe una ruta a seguir con la implementación del sistema en base a la normativa de la R.M. 449-2006-MINSA, con ello los manuales de HACCP se estandarizan en entenderse por el vocabulario normativo de inocuidad y calidad para proceder a las inspecciones y certificaciones correspondientes.

Por último, la guía permite a evaluar que la implementación del sistema ISO 9001:2015 es mucho más recomendable implementarlo a partir de la certificación PGH. Asimismo, es más técnico implementar a partir del sistema HACCP debido a que técnicamente podemos enlazar los 7 principios del Manual HACCP con los principios del sistema ISO en

fomentar una política de un dúo de dos sistemas que se repotencien en la búsqueda de incorporar a la organización en sus procesos el sistema de gestión de la calidad.

El aporte clave de esta guía es el apoyo a las autoridades del gobierno correspondiente, la guía les brinda de una forma estructurada y resumida la ruta a seguir para realizar en diseñar la base del aseguramiento con el objetivo de atraer hacia la formalización a las MYPES en convencerlos en gestionar las certificaciones de niveles diferentes de calidad, con el objetivo de prepararlos a los nuevos escenarios de competitividad y de esta manera en un periodo de mejora constante de nuestras empresas llegar a ser una nación competitiva.

Una y otra vez será las capacitaciones de largo tiempo hasta formar una cultura de entendimiento entre las MYPES del sector de industrias alimentarias de obtener las certificaciones porque la Ley en alimentos lo exige y para los nuevos tiempos que venga con la experiencia lamentable del COVID 19 es mejor prepararnos en proteger la salud pública del Perú ya que la realidad al cierre del año 2022 nos indica en no tener las condiciones de infraestructura hospitalaria para abastecer y atender los casos por problemas alimentarios de enfermedades transmitidas por alimentos.

En este sentido, una razón fundamental de la tesis doctoral enfoca la necesidad de las empresas de industrias alimentarias en trabajar en forma coordinada con INACAL y el Codex Alimentarius con el apoyo técnico con

los profesionales de esta carrera y afines de industrias alimentarias en crear las condiciones de infraestructura de los establecimientos y a partir de ello estar predispuestos a los controles y supervisiones de DIGESA quien otorga las certificaciones a las MYPES y debido a ello se garantiza la protección de la salud del consumidor peruano.

CONCLUSIONES

Las MYPES del sector de panaderías y pastelerías en su mayoría se encuentran en la informalidad por ello el gran reto es de manufacturar bajo la regulación de la legislación alimentaria nacional con el objetivo de obtener las certificaciones PGH, sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015, los cuales deben ser exigidos gradualmente sin estándares altos de cumplimiento en su primera fase para que las MYPES no lo entiendan como una amenaza sino iniciar el establecimiento de la estructura base de aseguramiento de la calidad para que sea el pilar de tener una nación competitiva en las industrias alimentarias.

A todo esto, la tesis doctoral plantea las siguientes conclusiones:

1. La hipótesis general (HG) ha comprobado una asociación de variables de 0.14 por el coeficiente de Spearman, lo que determina que existe influencia de correlación positiva media del aseguramiento de la calidad conformada por las dimensiones certificación de PGH, certificación de sistema HACCP y certificación de sistema ISO 9001:2015 en la competitividad de las MYPES de panaderías y pastelerías en Lima Metropolitana en el año 2021.

De acuerdo con las dimensiones consideradas la que tiene mejor asociación es la certificación sistema HACCP, pero es importante mencionar que la base mínima para manufacturar alimentos en el Perú es la certificación PGH. La asociación es menor en relación con el sistema ISO 9001:2015 debido a que

el escenario demuestra no haber establecido una guía de camino de las MYPES a la internacionalización.

2. La hipótesis específica 1 (H_1) ha comprobado una asociación de variables de 0.289 por el coeficiente de Spearman, lo cual demuestra que existe influencia correlación positiva media de la dimensión certificación de PGH en la competitividad de las MYPES de panaderías y pastelerías en Lima Metropolitana en el año 2021.

Las últimas modificatorias al decreto supremo 007-98-MINSA del año 2014, indica que las MYPES deben obligatoriamente trabajar con la básica certificación de PGH en la industria de alimentos. Esta dimensión hace referencia que la certificación es un proceso de formalización progresivo frente a la autoridad sanitaria, se han analizado e identificado en destacar la falta de conocimiento de las MYPES que muchas veces se puede definir intencional de no querer certificarse debido al temor de trabajar en supervisión y vigilancia de DIGESA. Por tanto, mediante el apoyo de capacitaciones por periodos establecidos respetado por diferentes gobiernos y soporte de las empresas privadas en obtener esta certificación PGH para así poder iniciar la competitividad dentro del ámbito nacional.

3. La hipótesis específica 2 (H_2) ha comprobado una asociación de variables de 0.373 por el coeficiente de Spearman, lo cual demuestra que existe influencia correlación positiva media de la dimensión certificación de sistema HACCP en

la competitividad de las MYPES de panaderías y pastelerías en Lima Metropolitana en el año 2021.

La certificación sistema HACCP de las MYPES es un proceso de implementación en el Perú debido a que la norma alimentaria incluyendo las últimas modificatorias del decreto supremo 004-2014 – S.A. en el cual se describe que si el alimento que se prepara en la panadería y pastelería es de alto riesgo es obligatorio la certificación en este sistema HACCP por más pequeño empresarialmente. De acuerdo con el trabajo de campo se interpreta que un alto nivel de población de MYPES considera que si tienen menos de 10 trabajadores por el cual son calificados como Microempresas no tendrían que certificar en el sistema HACCP, pero esto queda de lado, en razón que la legislación alimentaria nacional obliga a implementarlo sin tomar en cuenta el tamaño de la empresa por el riesgo alimentario del producto.

4. La hipótesis específica 3 (H_3) ha comprobado una asociación de variables de 0.064 por el coeficiente de Spearman, lo cual demuestra que existe influencia correlación positiva débil de la dimensión certificación de sistema ISO 9001:2015 en la competitividad de las MYPES panaderías y pastelerías en Lima en el año 2021.

La hipótesis específica 3 demuestra que la certificación sistema ISO 9001:2015 para las MYPES se debe plantearse como un proceso de transición a largo plazo por el escenario de conocimiento de las empresas percibida de trabajo de campo, para ello es necesario incorporar políticas de calidad con el

apoyo y soporte de empresas públicas y privadas como líderes , ya que este el camino para internacionalizar a nuestras MYPES de incursionar a otros mercados en el extranjero y así generar una mayor competitividad en nuestra nación.

5. La variable independiente competitividad en relación con sus dimensiones, se han analizado e identificado factores importantes como:

- Se considera que las MYPES en el aspecto de productividad tienen muchos productos no conformes lo cual disminuye la eficacia del negocio por ello se necesita utilizar indicadores que mediante la implementación de la certificación PGH, sistema HACCP o sistema ISO 9001:2015 pueden evaluar y analizar en un promedio mínimo de cuatro meses medidas que deberían adoptarse con el objetivo de controlar y mejorar los procesos. Asimismo, se debe evaluar la eficiencia del personal con la supervisión de tiempos de trabajo por cada operario. Por último, considerar los cuellos de botella en que parte del proceso se toma más tiempo de los límites permisibles que va en desmedro de la eficiencia de todo del proceso de elaboración de productos de panificación y pastelería.
- Se define que la tecnología adquirida por las MYPES en su mayoría actualmente equipos y maquinarias de procedencia nacional, pero se apreció que en el trabajo de campo hay panaderías y pastelerías mejor posicionadas que han adquirido tecnología de empresas extranjeras como Alemania, Italia, España y otros. Que les genera una ventaja competitiva

en la manufactura de los productos de panadería y pastelería de ahorrar tiempos de producción, así como rediseño de los espacios en planta en beneficio de mayor productividad.

- Se define que la innovación en las MYPES es similar debido a que los representantes y dueños de estas empresas son emprendedores que frecuentemente están innovando productos, esto algo intrínseco en ellos, pero es importante mencionar que a las innovaciones de productos de panadería y pastelería sin calidad nutricional se comporta como una “moda”, para que el producto no solo sea un aspecto visual o de sabor sino hoy de acuerdo con las necesidades del cliente le otorguen un valor nutricional saludable y de vida útil prolongada. Es importante mencionar que a partir del año 2021 tenemos una Ley de alimentación saludable 30021, que evalúa la posición de octógonos de alto en azúcar, grasa y sodio en productos alimentarios.
- Se define que la satisfacción del cliente de las MYPES tiene un factor importante de mejorar la capacidad de fidelizar al cliente mediante un servicio de post venta, muchas de las quejas o reclamos de los clientes no tienen una recepción con procedimientos establecidos en un manual. Estos temas son resueltos de forma directa de comunicación entre el cliente y el vendedor lo que hace susceptible a decisiones de momentos no afortunados en contra del prestigio de la empresa y sus productos manufacturados.

- La salud pública de las MYPES es muy importante en relación con no tener problemas con las autoridades sanitarias de control que van desde una DISA a nivel distrital hasta ser supervisadas por la autoridad central DIGESA. Además, mediante la Ley de inocuidad de los alimentos 1062 promulgada el 2008, indica que toda persona tiene derecho a consumir alimentos que garanticen su inocuidad y calidad con el objetivo de establecer la competitividad entre las empresas nacionales de ser más justa y honesta. El escenario que presenta con esta ley y toda la legislación alimentaria nacional define a las certificaciones como obligatorias para las MYPES la certificación PGH y certificación sistema HACCP. Sin olvidar que para el nivel internacional a estas empresas define la certificación voluntaria del sistema ISO 9001:2015 en estandarizar sus procesos para ser competitivos internacionalmente con la garantía de la salud pública.

RECOMENDACIONES

El Codex Alimentarius es la base de normas alimentarias internacionales de todos los países para manufacturar en el campo de alimentos por el cual se debe considerar analizar para las MYPES que el proceso de certificación debe ser gradual en donde las partes interesadas que incluye la autoridad sanitaria DIGESA puedan coordinar el primer gran paso de certificación de PGH para luego progresivamente certificar en el sistema HACCP y sistema ISO 9001:2015 con el apoyo del instituto de calidad INACAL. El escenario es difícil para el camino de las certificaciones, pero es nuestra única salida que las MYPES puedan afrontar la competitividad que en el futuro será más exigente en estándares de calidad.

El análisis de los datos brindados por las conclusiones genera nuevos planteamientos a investigar por ello se considera las siguientes recomendaciones:

1. En relación de la hipótesis general se recomienda investigar en otros sectores de MYPES de industrias alimentarias las bases iniciales del aseguramiento de la calidad en relación con las certificaciones PGH y sistema HACCP antes de crear modelos de sistemas de gestión de calidad como el ISO 9001:2015. En las industrias alimentarias la manufactura de alimentos significa una responsabilidad de asegurar la inocuidad y calidad de los productos en bien de los consumidores con el objetivo de crear una competencia más equitativa entre las empresas (D.L. 1062 del 2008 [MINSAL], 2008). De este modo,

evaluar estrategias de implementación inicial de la certificación de PGH básico para manufacturar alimentos en cualquier tamaño de empresa, para posteriormente implementar la certificación sistema HACCP y estar predispuesto a una certificación voluntaria en el futuro de sistema ISO 9001:2015 en el establecimiento de la competitividad de MYPES.

2. En relación con la certificación PGH de acuerdo con la hipótesis específica 1 recomienda analizar factores importantes de qué forma las dos partes interesadas MYPES – DIGESA, deban coordinar en conjunto mediante acuerdos o convenios que reúnan condiciones de impactos de modo significativo en la sensibilización y la aceptación de la implementación de la certificación PGH. La modificatoria al decreto supremo 007-98-MINSA, donde se incorpora nuevos artículos indica que las MYPES deben obtener la certificación PGH a partir del año 2016 el cual se fundamenta con la recomendación de normas internacionales promulgadas por el Codex Alimentarius en la búsqueda de la competitividad (D.S. 004 del año 2014 [MINSA], 2014). Es así, evaluar más factores que describan más que las razones de no querer certificar las alternativas de solución para que las MYPES pasen a la formalidad y así incrementar la competitividad nacional entre las empresas de industrias alimentarias.
3. En relación con la hipótesis 2 de certificación sistema HACCP de las MYPES es estratégico que DIGESA promueva e interprete la legislación nacional alimentaria de acuerdo al escenario laboral en certificar este sistema en proyección de periodos de tiempo largos en el cual la empresa acepte y culmine la decisión empresarial de implementar por necesidad

propia de mejorar sus procesos. Las modificatorias del año 2014 en la matriz del decreto supremo de control y vigilancia de alimentos industrializados menciona que las empresas deben ser certificados en el sistema HACCP desde el año 2018 como requisito básico para manufacturar alimentos con mayor énfasis a MYPES que tengan productos alimenticios que se encuentra en la manufactura alimentos de alto riesgo de acuerdo con la resolución ministerial 020 del año 2015 (D.S. 004 del año 2014 [MINSAL], 2014). Debido a esto, dicho plazo no exime el cumplimiento de la normativa sanitaria desde años posteriores al año 2018 en el cumplimiento de esta norma alimentaria de certificar en sistema HACCP en bien de una competencia más ética y legal entre las empresas.

4. En relación con la hipótesis específica 3 de la certificación Sistema ISO 9001:2015 de las MYPES definitivamente para nuestro ámbito nacional será uno de los pilares de competitividad para afrontar los nuevos modelos de negocio. El intercambio comercial entre las empresas de países se debe garantizar con el trabajo de uso de normas estandarizadas que satisfaga los requerimientos de ambas partes interesadas que proyecte un horizonte de negocio con la incorporación de un sistema de gestión que genere un crecimiento empresarial de crear un escenario de competitividad nacional e internacional (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], s.f.). Es así, que nuestras empresas deben capacitarse y proyectar para incorporar políticas de calidad en la búsqueda de afrontar los nuevos escenarios de competencias de MYPES entre los países que en su primera fase serán a nivel de Sudamérica y posteriormente países a nivel global con niveles altos de cultura de calidad del intercambio comercial de alimentos.

5. En relación con la variable independiente representado con sus cinco dimensiones, se determinaron factores importantes para las siguientes recomendaciones:

- La productividad en las MYPES debe estar marcados en relación con la eficiencia y eficacia por el uso de implementar indicadores de control de mapeo de procesos que se pueden hacer mediante la certificación PGH, sistema HACCP o sistema ISO 9001:2015. La eficiencia de los procesos se debe lograr en coordinación con las demás áreas de la organización para gestionar un sistema que genere una eficacia total en beneficio de la rentabilidad del negocio (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], 2015). Así, brindar opciones de programas en utilizar de forma complementaria herramientas de gestión con el objetivo de incrementar las producciones de alimentos a niveles de mejora continua en periodos de tiempo de acuerdo con la decisión estratégica empresarial.
- La tecnología en el escenario nacional necesitara de generar profesionales técnicos que puedan apoyar a las MYPES en la incorporación de maquinarias y equipos emergentes y rentables para las empresas. Los procesos mejoran por el incrementar el control por establecer un área competente de control de calidad que se apoya en el uso de nuevas tecnologías en las líneas de proceso (Decreto Supremo 449 del 2006 [MINSA], 2006). De este modo, se observó en el trabajo de campo muchas maquinarias y equipos que necesitaran especialistas en el mantenimiento preventivo y

correctivo que garanticen la aprobación de las certificaciones indistintas que solicite la MYPE con el objetivo de buscar mayor posición en el mercado.

- La dimensión innovación en nuestro país representa también parte estructural del crecimiento empresarial de las MYPES, por ello se identificó que las innovaciones en el sector de panaderías y pastelerías deben incorporar la calidad como eje de crecimiento y no ser una moda temporal de producto. La coyuntura de la mala alimentación en el Perú indica que las innovaciones en los productos alimenticios deben generar un valor nutricional en beneficio de los consumidores en especial de la población infantil para crear hábitos alimenticios saludables para su futuro (Decreto supremo 012 del 2018 [Ministerio de Salud], 2018). De este modo, la coyuntura nacional hace a la innovación en establecer áreas de investigación y desarrollo por ser unos de los ejes principales en la continuidad de la competitividad del tamaño de estas organizaciones empresariales.
- La satisfacción de los clientes de las MYPES luego de esta pandemia cada vez tendrá un mayor nivel de incremento en cumplir los requisitos de calidad para ello es necesario implantar un proceso de cultura de brindar bases sólidas de servicios de post venta. El objetivo primordial de brindar un producto o servicio se basa en cumplir con las características del cliente para poder ser reconocidas en el mercado (Instituto Nacional de la Calidad [INACAL], s.f.). En este sentido, en nuestro país es necesario el

cambio del pensamiento de las MYPES con la relación de primacía del precio respecto a la calidad aunado a este hecho es necesario establecer alternativas de procedimientos de las quejas o reclamos de los clientes lo cual garantizara el camino a poder llegar a nuevos mercados internacionales de mayor competitividad.

- La salud pública de los consumidores representa para las MYPES del sector de panaderías y pastelerías ser el factor más importante para garantizar su crecimiento empresarial, y esto se ha repotenciado con los nuevos escenarios desde la pandemia del COVID 19, de un mejor entendimiento de prevenir enfermedades e inclusive la muerte, ya que esta dimensión es el causante de multas y quiebras a cargo de la autoridad sanitaria DIGESA. Proteger la vida de los consumidores es la base de una organización que mediante el avance de los nuevos conocimientos de la legislación alimentaria nacional en certificarse en el PGH o sistema HACCP u otros sistemas de seguridad como el sistema ISO 9001:2015 que les otorgue la competitividad en las industrias alimentarias (Ley general de salud 1062 del 2008 [MINSAL], 2008). Es así como, el criterio es de esquematizar una estructura de interpretación de las normas alimentarias deben ser explicito en la comprensión de las MYPES en prevenir problemas de salud pública en el beneficio y protección de los consumidores.

LINEAS FUTURAS DE INVESTIGACION

El aporte de conocimiento de personas que a través de sus experiencias de adquirir nuevas teorías por estudiar una profesión en el cual adquiere técnica y lo complementa con la experiencia de campo se hace imprescindible su apoyo en el bienestar de las MYPES, asimismo, también hacemos la salvedad de haber observado en el campo personas empíricas que también reúnen condiciones de brindar nuevas teorías en la formación de ciencia que son comprobados en la práctica in situ de las organizaciones empresariales en la búsqueda de su mejora continua. La experiencia define que es el momento de romper paradigmas que por más difícil que sean aceptadas se tendrán que elaborar como alternativas de solución (Popper, 1980). Así, la parte empírica basado en la experiencia y en la observación de hechos son contrastados para la búsqueda de soluciones a los nuevos escenarios de investigación en el sector de industrias alimentarias.

De este modo, se recomiendan las nuevas líneas de investigación a los próximos investigadores que continúen la semilla de esta tesis doctoral para marcar un camino continuo de las MYPES en establecer bases sólidas de aseguramiento de calidad y competitividad como pilares de su crecimiento empresarial.

1. La innovación en el sector de panaderías y pastelerías deben ser evaluados de manera más técnica con la utilización de ingredientes en la formulación del uso de nuestras materias primas oriundas que se hace desde ya muchos años pero no cumple con la satisfacción del cliente, para ello es necesario utilizar la

ciencia con el apoyo de especialistas que implementen una reingeniería en estas empresas de incluir en sus producciones ingredientes propios de nuestro país como la quinua, kiwicha, papa, camote y otros con la inclusión de evaluación de costos para competir en el mercado. Esto se hace necesario debido a que la harina de trigo en un 95% de la producción proviene de países extranjeros, que lamentablemente el escenario nos brinda el caso de dos países en Guerra de Rusia y Ucrania, principales proveedores de harina de trigo, actualmente este insumo es la base de la elaboración de sus productos en el sector de las MYPES de panaderías y pastelerías lo que encarece los costos de producción afectando la rentabilidad del tamaño de estas empresas.

2. La implantación de la cultura de aseguramiento de la calidad en las MYPES será motivo de un estudio amplio y técnico ya que la formalización de estas empresas de las industrias alimentarias es el único camino para poder asegurar su crecimiento empresarial y posicionarse en el mercado. Por ello los próximos investigadores deben evaluar y analizar las razones de los paradigmas de temores de cambiar el comportamiento de las MYPES en manufacturar alimentos bajo las leyes y reglamentos de las normas alimentarias que son de uso obligatorias en el Perú y con ello gestionar las certificaciones PGH y sistema HACCP para poder manufacturar alimentos.

3. Las MYPES de este sector de alimentos tendrán que ser evaluados desde el punto de competitividad con MYPES de países extranjeros en la producción de panificación y pastelería con el objetivo de determinar el rumbo de estas empresas en el tiempo. Tenemos un ejemplo en nuestro país que es el grupo Bimbo, S.A.B. de C.V. que es una empresa multinacional mexicana que tiene

presencia en 33 países que se ubican dentro de América, Europa, Asia y África y cuenta con un volumen de ventas anuales de 15 mil millones de dólares.

4. La tecnología en las empresas MYPES será un factor importante que debe marcar una tendencia a controlar los tiempos de trabajo, ya que la mayoría son negocios que exceden el límite de trabajo produciendo cansancio en los tiempos de ámbito laboral del negocio y lo cual tienen un riesgo alto de renovar con nuevas generaciones en tomar la posta del negocio. Se observó en el campo que los hijos no están dispuestos en aceptar la responsabilidad de gerenciar las MYPES de panaderías y pastelerías por los largos horarios de trabajo.

5. Las herramientas de gestión empresarial de las ciencias administrativas en todos los sectores de MYPES de industrias de alimentos con los nuevos escenarios de competitividad estratégicamente serán necesarias para brindar bases de aseguramiento de calidad de los productos alimenticios, sería propicio utilizar indicadores por ello evaluar la implementación del uso del Empowerment, Balance score card, el outsourcing y calidad total. Esto es más recomendable ya que se adecuan cuando las MYPES hayan implementado su sistema HACCP o sistema ISO 9001:2015. La implementación debe iniciar de manera gradual y continua, pero esto no quiere decir que los indicadores no deben utilizarse desde la certificación PGH, de una u otra manera la realidad evidencia el uso de estos instrumentos de medición para evaluar la gestión de inocuidad y calidad de productos y servicios. El fin es de crear y generar mejores fuentes de trabajos a los nuevos profesionales que puedan aplicar sus conocimientos en el desenvolvimiento empresarial de las MYPES, ya que toda la parte teórica adquirida en la universidad, instituto, CETPRO y otros, tendrán

un impacto de no calzar con sus conocimientos teóricos y muchos de ellos se irán a trabajar en otras industrias que no pertenezcan al sector alimentario.

6. Es necesario romper el paradigma de utilizar los indicadores de gestión desde la certificación PGH debido a que DIGESA solicita la elaboración del manual de buenas prácticas de manufactura (BPM) y el manual de programa de higiene y saneamiento (PHS). Es crucial que los especialistas desarrollen procedimientos con la inclusión de indicadores como el control de productos no conformes, eficiencia de trabajo del personal, tiempos de entrega y otros dentro de los manuales, en especial el manual BPM con el objetivo de realizar una reingeniería de procesos en generar mayores utilidades para que estratégicamente las MYPES decidan certificarse y con ello incursionar en la formalidad para garantizar su competitividad en las industrias alimentarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre Rodríguez, C. (2019). *Gestión de la calidad en el proceso de producción de cacao en las MIPYMES y su influencia en la mejora continua. Caso provincia de los Ríos – Ecuador, periodo 2013 – 2016*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
- Aguilar Cusihuamán, R. (2018). Sistema de gestión basado en el cuadro de mando integral para la mejora de la competitividad de una empresa del sector industrial ubicado en el distrito de Chorrillos. *Industrial Data*, 21 (2), 25 – 34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81658967004>
- Agrado Collazos, I. (2006). *Alimentos seguros en el distrito Metropolitano de Quito: Determinación de principales gérmenes en los alimentos consumidos en el D.M.Q.* [Tesis de maestría. Universidad San Francisco de Quito]. Archivo digital <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/482/1/76143.pdf>
- Ahmed, P., Shepherd, C., Ramos, L. y Ramos C. (2012). *Administración de la innovación*. Pearson Educación. <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/531/Administracion%20de%20la%20Innovacion%20K.%20Ahmed.pdf?sequence=1>
- Albújar, H., Janampa, L., Odar, R. y Osorio, M. (2008). *Sistema nacional de capacitación para la MYPE peruana*. ESAN ediciones. [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/154/Gerencia para el desarrollo 02.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/154/Gerencia%20para%20el%20desarrollo%2002.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcalde San Miguel, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Perú: Thomson – Paranfino.

- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., González, S., Galindo, O. y Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. Bogotá, Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/102014>
- Álvarez, R. y Rebossa, L. (2004). *Calidad y Competitividad: La administración y la Calidad*. Universidad Autónoma Metropolitana. México. <http://hdl.handle.net/11191/260>
- Álvarez, J. y Villalba, K. (2014). *Análisis de la gestión de calidad y su influencia en la competitividad alcanzada por las PYMES del Cantón Milagro, período 2012 – 2013*. [Tesis de pregrado. Universidad Estatal de Milagro]. <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2764>
- Amores de Gea, D. (2013). *Manual manipulación de alimentos e higiene alimentaria*. Madrid, Spain: Editorial CEP, S.L. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/50662?page=28-87-88-89>.
- Andia Valencia, E. (2017). *Manual de investigación universitaria*. Lima, Perú: Ediciones arte y cultura.
- Arana Cruzado, H. (2016). *La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector producción – rubro panaderías, de la urbanización Previ, distrito del Callao, provincia constitucional del Callao, provincia constitucional del Callao, departamento de Lima, periodo 2015*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1089/COMPETITIVIDAD_MYPE_ARANA_CRUZADO_HERMELINDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Arenas Córdova, K. (2016). *Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa La Arena, 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1052/SATISFACCION_DEL%20CLIENTE_COMPETITIVIDAD_%20ARENAS_CORDOVA_KEILA_ZARAI.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ardón Méndez, K. (2017). *Propuesta para el diseño de un sistema HACCP en la organización “UNNITRA” en la línea de producción de “Centravita”*. [Tesis de maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala]. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_4060.pdf
- Arribas Díaz, N. (2015). *Análisis y Valoración de la Aplicación de los Sistemas de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001 y su incidencia sobre las dimensiones organizativas y los resultados de los centros educativos*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)]. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Jaarribas/ARRIBAS_DIAZ_Jorge_Tesis.pdf
- Barandiarán Tello, K. (2021). *Calidad de atención al cliente y su influencia en la ventaja competitiva de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Moyobamba en el periodo 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Alas Peruanas]. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10310/Tesis_Calidad.Atenci%c3%b3nAlcliente_VentajaCompetitiva_MYPE_Moyobamba.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernasconi Melucci, E. (2015). *Innovación y Competitividad Empresarial*. [Tesis de doctorado. Universitat Rovira I Virgili].

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/399536/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Burga, M. y Moreno, D. (2017). *Diseño de un Sistema de Gestión en base a la NTP ISO/IEC 17025:2006 para el laboratorio de Industrias Lácteas Peruanas S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad Nacional La Molina]. <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3174/burga-guerrero-mc-moreno-suarez-dc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carro, P. y González, G. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Universidad Nacional de Mar de Plata. Versión PDF. www.nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf.

Caresani D, D. (2010). *Modelos de conductas tecnológicas y su impacto en la competitividad. El caso de las PYMES industriales de Argentina* [Tesis de doctorado. Universidad Politécnica de Valencia]. [TESIS 2010 \(upv.es\)](http://tesis2010.upv.es)

Calvo, S. y Gómez, C. (2016). *Manual de alimentación: planificación alimentaria*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/48856>

Campoverde Aguirre, R. (2018). *Orientación Emprendedora y Capacidad de Absorción como Determinantes del Desempeño Exportador de Pymes: Caso Ecuador*. [Tesis de doctorado. Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12574/CAMPOVERDE_EMPRENDEDORA_PYMES_ECUADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castillo Robles, M. G. (2010). *Introducción a la salud pública*. México, D.F, México: Instituto Politécnico Nacional. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/73962?page=10>.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *La tecnología*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/62664>
- CENTRUM PUCP (2018). *Resultados del Índice de Competitividad regional del Perú 2018*. Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/141916/Folleto%20ICRP%202018%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, R. Solís, G. y Montesinos, V. (2018). *Optimización de autorización sanitaria para garantizar la inocuidad de los alimentos industrializados destinados al consumo humano en el Perú*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625023/Montesinos_mv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Climent Serrano, S. (2003). *Tesis. Los costes de calidad como estrategia empresarial: Evidencia Empírica en la comunidad Valenciana*. [Tesis de doctorado. Universidad de Valencia]. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9619/LOS_COST.PDF
- Codex Alimentarius (2020). *Principios generales de higiene de los alimentos CXC 1- 1969*. Adoptados en 1969. Enmendados en 1999. Revisados en 1997, 2013, 2020. Correcciones editoriales en 2011. www.codexalimentarius.org.pe

Couto Lorenzo, L. (2014). *Auditoría del sistema APPCC: cómo verificar los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria HACCP*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/53165>

Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. Estados Unidos: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
<https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>

Cruz Ros, S. (2001). *Relación entre el enfoque de gestión de la calidad y el desempeño organizativo. Una aproximación desde la perspectiva basada en los recursos*. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9663/cruz.pdf;jsessionid=76FAD0D1A23956765EC6C183D4AAE0AA?sequence=1>

Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, España: Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/56053>

Decreto Legislativo 1062 de 2008 [Ministerio de Salud]. Decreto legislativo que aprueba la Ley de inocuidad de alimentos. 28 de junio de 2008
http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/dl_1062-2.pdf

Decreto Supremo 034 de 2008 [Ministerio de Agricultura]. Reglamento de la Ley de la inocuidad de alimentos. 27 de abril de 2011.
<https://www.gob.pe/institucion/senasa/normas-legales/1050281-34-2008-ag>

Decreto Supremo 345 de 2018 [Ministerio de Economía y Finanzas]. Política Nacional de Competitividad y Productividad. 31 de diciembre de 2018. [Politica Nacional de Competitividad y Productividad.pdf \(mef.gob.pe\)](https://mef.gob.pe/politica-nacional-de-competitividad-y-productividad.pdf)

Decreto Supremo 237 de 2019 [Ministerio de Economía y Finanzas]. Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030. 28 de julio de 2019. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/348293/DS_237-2019-EF_ACCESIBLE.pdf?v=1564579873

Díaz de Santos, D. (1997). *La ventaja competitiva*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/52925?page=31>

Díaz Vivanco, C. (2017). *Estrategias para la formalización de las MYPES en el distrito de Pimentel 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4588/D%c3%adaz%20Vivanco%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escorsa, P. y Valls, J. (2003). *Tecnología e innovación en la empresa*. Universitat Politècnica de Catalunya. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/61428>

Espinoza López, J. (2021). La innovación tecnológica como fuente de competitividad industrial. *Gestión en el tercer milenio*, 24 (48), 77 – 84. <https://doi.org/10.15381/gtm.v24i48.21821>

Fariñas, J., Alonso, C. y Fernández J. (2014). *La empresa española ante la crisis del modelo productivo: productividad, competitividad e innovación*. Bilbao, Spain: Fundación BBVA. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/59601?page=20>.

- Fernández, E. y Sialer, C. (2016). *Propuesta de Implementación del sistema HACCP para el aseguramiento de la calidad e inocuidad en la empresa J & P Investment S.A.C. Lima 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/1436>
- Fernández García, R. (2013). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente (Alicante), Spain: ECU. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/62307?page=21-22-173>.
- García, J., Tumbajulca, I y Cruz J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en MYPES durante el Covid 19. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12 (2), 99 – 110. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- Garzón Joya, N. (2011). *Tesis. Evaluación y fortalecimiento del sistema HACCP de una empresa de alimentos colombiana, para cumplir con las nuevas políticas de inocuidad a nivel internacional*. [Tesis de maestría. Universidad para la Cooperación Interna]. <https://biblioteca.uci.ac.cr/Tesis/PFGMIA76.pdf>
- Gata Díaz, J. (2005), *Tesis. Actitudes y barreras para la aplicación del sistema autocontrol en la industria oleícola*. [Tesis de doctorado. Universidad de Córdoba]. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/216/13220172.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garvín, D. (1998). *La ventaja estratégica y competitiva*. New York, Estados Unidos: The Free Press. <https://books.google.com.pe/books?id=K->

[LWY2qgSHwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://www.researchgate.net/publication/328111111/LWY2qgSHwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

- Giorgis, A. (2009). *Factores que afectan la competitividad de las empresas agropecuarias de la zona norte de la provincia de la Pampa (Argentina)*. [Tesis de doctorado. Universidad de Córdoba]. https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/742/0_giofac000.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, B. (2016). *Manual del manipulador de alimentos*. Barcelona, Spain: Marge Books. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/43768>
- González, C. y Manzanares, C. (2020). *Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/162883>
- Govindarajan, R. (2012). *La excelencia en el sector sanitario con ISO 9001*. Madrid, Spain: McGraw-Hill España. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/50186?page=22>.
- González, O. y Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá, Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/114366>
- Graziano da Silva, J. (2012). *Buenas prácticas de higiene en la preparación y venta de los alimentos en la vía pública en América Latina y el Caribe. Herramientas para la capacitación*. Roma, Italy: D - FAO. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/66074?page=105>.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6^{ta} edición). México, Mc Graw Hill Education.

Huayllani Miranda, R. (2016). *Influencia del sistema de aseguramiento de calidad HACCP en la oportunidad de mercado de las empresas molineras de provincia de Huancayo*. [Tesis para optar el grado de maestría. Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4189/Huayllani%20Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ibarra, M., González, L. y Demuner, M., (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, 18 (35), 107 – 130. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>

Instituto Nacional de la Calidad (s.f.). *Norma Técnica Peruana ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos*. [ISO 9001:2015\(es\). Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos](#)

Instituto Andaluz de Tecnología [IAT] (2012). *La respuesta está en la innovación*. Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/53578>

Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid: España: Diaz De Santos.

Ishikawa, K. (2007). *Introducción al control de calidad*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos.

Kerlinger, N. y Lee, B. (2002). *Investigación del comportamiento (cuarta edición)*. M Graw – Hill.

Jáuregui Huerta, M. (1996). *Manual de aseguramiento de calidad ISO-9000*. McGraw-Hill Interamericana. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/73547>

La Rosa Carrasco, R. (2017). *Tesis. "Propuesta de Actualización del Sistema de Gestión de la Calidad basada en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 para una empresa del sector Metal-Mecánico. Caso: Empresa Fagoma SAC"*. [Tesis de maestría. Universidad nacional de San Agustín de Arequipa].
<https://docplayer.es/94506244-Universidad-nacional-de-san-agustin-de-arequipa.html>

Ley 28015 de 2003. Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa. 03 de julio de 2003. D.O. No 247377.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>

Ley 29751 de 2010. Código de protección y defensa del consumidor. 02 de setiembre de 2010. D.O. No 424840.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-ley-n-29571-538113-1/>

López Casarín, J. (2018). *Innovación: una actitud*. Ciudad de México, Editorial Miguel Ángel Porrúa. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/118465>

López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001:2015*. Madrid, FC Editorial.
<https://elibro.net/es/ereader/ulcb/114208>

- Loayza, N. (2018). La informalidad en el proceso de crecimiento. Grupo de investigación Banco Mundial. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentro-de-Economistas/2018/ee-2018-loayza.pdf>
- Maeztu Herrera, I. (2008). *Tesis. Factores determinantes de la gestión de Recursos Humanos en la Pyme*. [Tesis de doctorado. Universidad de Cádiz].
https://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/15836/Tes_2011_06.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez Monsalve, I. (2015). *Implantación y Validación del Sistema APPCC en establecimientos del Sector de la Restauración*. [Tesis de doctorado. Universidad De Castilla].
<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/10171/TESIS%20Mart%C3%ADnez%20Monsalve.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez Hernández, J. (2003). *Nociones de salud pública*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/53038>
- Martínez Bermúdez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/70272?page=22-23>
- Masaaki, I. (2012). *Gemba Kaizen*. New York: Estados Unidos. Mc Graw Hill. <https://dokumen.tips/documents/kaizenpdf.html?page=3>
- McLean, M. (2012). *Evaluación de la inocuidad de los alimentos genéticamente modificados: instrumentos para capacitadores*. Roma, Italy: D - FAO. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/66052>

- Meléndez Lahura, A. (2017). *Tesis. Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en una industria pesquera según la norma ISO 9001:2015*. [Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9337>
- Medin, S., Medin, R. y Rossotti, D. (2016). *Alimentos seguros: manipulación (2a. ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Fundación Proturismo. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/78931?page=10>.
- Merino Soto, C. (2005). *Comparación estadística de la confiabilidad alfa de Cronbach: aplicaciones en la medición educacional y psicológica*. Santiago, Argentina: Red Revista de Psicología. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/10739?page=3>.
- Melgarejo Pereda, M. (2018). *Políticas públicas y formalización de las MYPES en el distrito de Los Olivos, Lima, 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14831/Melgarejo_PMM.pdf?sequence
- Ministerio de Producción (s.f.). *Informalidad laboral MYPE 2007-2021*. Estadística MYPIME. [Estadística MIPYME \(produce.gob.pe\)](http://produce.gob.pe)
- Moreno Segura, L. (2016). *El papel de la innovación en el Desempeño de las Pymes Familiares Vs. las no Familiares. El caso de una Economía en Desarrollo*. [Tesis de doctorado. Universidad Autónoma de Barcelona]. https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_399905/lams1de1.pdf

- Moquillaza, S. y Carrillo, F. (2017). ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias. *Revista de investigación Industrial Data*. Vol N° 20 – 2017 pp. 27-36. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81652135003.pdf>
- Norbert, L., Lester, R. y Mottley, H. (1989). *Control de calidad y beneficio empresarial*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/55465>
- Pastor, A., Otero, M., Portela, J., Viguera, J. y Repeto, D. (2013). *Sistemas integrados de gestión*. Cádiz, Spain: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/33897?page=48>.
- Palacios Rodríguez, B. (2019). *Estado de Inocuidad de los alimentos preparados sin tratamiento térmico y su influencia en la salud del consumidor*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2648/PALACIOS%20RODRIGUEZ%20BETTY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parihuamán Quinde, G. (2019). *Gestión de calidad y competitividad de las MYPES del sector rubro restaurantes de Huacho, 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11764/GESTION CALIDAD COMPETITIVIDAD PARIHUAMAN QUINDE GERALDINA REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11764/GESTION%20CALIDAD%20COMPETITIVIDAD%20PARIHUAMAN%20QUINDE%20GERALDINA%20REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pecina Rivas, M. (2012). *Clusters y competitividad*. S.I, Argentina: B - EUMED. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/34529?page=54>.

- Pereda Lévano, F. (2021). El sistema de Gestión de Calidad y su influencia en la Gestión por procesos de la administración pública. *Gestión en el Tercer Milenio*. Vol 24-Nº48 – 2021.pp. 153 – 159. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/21828/17420>
- Pesantes Arriola, G. (2021). Gestión del sistema HACCP y el incremento de la productividad de servicio de alimentos en restaurantes de Lima Metropolitana, 2021. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional del Callao]. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6301/TESIS_DOCTOR_PESANTES_FCA_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pisfil y Puicon (2019). *La innovación y la competitividad de la industria panificadora en la ciudad de Lima 2017 -2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23553?show=full>
- Pineda Domínguez, D. (2010). *Las estrategias y tecnologías estratégicas en la competitividad de las empresas*. México, D.F, México: Instituto Politécnico Nacional. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/74720?page=39-40-51-83-84>.
- Poirson, J. (2012). *Marco FAO/OMS para desarrollar planes nacionales de intervención en situaciones de emergencia relativas a la inocuidad de los alimentos*. Roma, Italy: D - FAO. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/66082>
- Pola Maseda, Á. (2009). *Aplicación de la estadística al control de calidad*. Barcelona, Spain: Marcombo. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/45842?page=8>.

- Portillo Riveros, R. (2019). *Cumplimiento de Prácticas Higiénicas, antes, durante y después de la Preparación de Alimentos por la Asociación de comerciantes 18 de setiembre de Carabayllo, Lima, Perú, 2018*. [Tesis de pregrado. Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/2499/T03070440724_T%20%20%20PORTILLO%20RIVEROS%20MAR%c3%8dA%20ROSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Porter, M. (1991). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Argentina, Editorial Rei Argentina, S.A. [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Porter,%20M.%20\(1991\).pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Porter,%20M.%20(1991).pdf)
- Porter, M. (2007). *La ventaja competitiva de las naciones*. <https://www.uic.org.ar/IntranetCompetitividad/1%C2%BA%20jornada/2.%20lectura%20complementaria/1.%20ser%20competitivo%20-%20michael%20e.%20porter%20cap.%206.pdf>
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Argentina, Editorial Deusto. <https://books.google.com.pe/books?id=ClgKoErmSMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Porter, M. (2014). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior (2a. ed.)*. México D.F, Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/114080>
- Porter, M. (2015). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia, primera edición (segunda edición reformada)*. México D.F, Grupo Editorial Patria.

https://books.google.com.pe/books?id=n0dDAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Prats Darder, P. (2011). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. Madrid, Spain: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/53565?page=18>

Prada, A. (2019). El bienestar animal es una prioridad sobre lo que trabajamos desde hace seis años. *Revista de la evaluación de la conformidad. AENOR*. Vol N°345 – 2019 pp. 20. [Revista AENOR nº 345 febrero 2019](#)

Puig-Durán Fresco, J. (2012). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/62521>

Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2), 248-252 <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>

Ramírez Tapia, M. (2010). *Metrología y normalización*. México, México: Instituto Politécnico Nacional. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/74067>

Raventós Santamaria, M. (2015). *Industria alimentaria: tecnologías emergentes*. Barcelona, Spain: Universitat Politècnica de Catalunya. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/61412?page=15>

Resolución ministerial 591 de 2008 [Ministerio de Salud]. Norma sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano. 27 de agosto de 2008

[http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM591MINSA NORMA.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/RM591MINSA%20NORMA.pdf)

Resolución Ministerial 1020 de 2010 [Ministerio de Salud]. Norma sanitaria para la fabricación, elaboración y expendio de productos de panificación, galletería y pastelería. 30 de diciembre de 2010.
<http://www.digesa.minsa.gob.pe/NormasLegales/Normas/NORMA%20DE%20PANADERIAS.pdf>

Requena Peláez, J. M. (Coord.) (2015). *Manipulación de alimentos*. Málaga, Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/117774?page=95-100>.

Rivero Ponce de León, E. (2019). *La influencia de la gestión en la continuidad de las medianas empresas familiares del sector pesca en Lima, 2016 – 2018*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11322?show=full>

Rivera Vilas, L. (2012). *Decisiones en marketing: cliente y empresa (2a. ed.)*. València, Spain: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/54053?page=56>.

Rivera Vilas, L. (2016). *Creación y lanzamiento de nuevos productos en la empresa (2a. ed.)*. Valencia, Spain: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/57409?page=26-63>.

Ríos, T. y Vivanco I. (2018). *La tesis una propuesta de investigación*. Centro de producción imprenta de la UNMSM. Perú.

- Rojas Cienfuegos, D. (2018). *Programas Pre-Requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad y Inocuidad*. Editorial Multigrafic Soria. Perú.
- Rojas Bujico, R. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la dirección de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica*. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/2143/Rojas%20Bujico.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Rocca Espinoza, E. (2017). *Los factores del éxito competitivo y la problemática del acceso a la financiación: Un estudio empírico de las Mipymes en el Perú*. [Tesis de doctorado. Universidad de Cartagena]. <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/7010/sere.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rodríguez Lorente, O. (2015). *Tesis. Determinante de la implantación de la norma ISO 9001*. Universidad Politécnica de Cartagena. [Tesis de doctorado. Universidad Politécnica de Cartagena]. <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/7244/ora.pdf?sequence=1>
- Rosas Aparicio, G. (2018). Influencia del Sistema HACCP en la mejora de continua de la línea de comidas preparadas en un autoservicio de Lima Metropolitana (Perú). *Industrial Data*, 21 (1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81658059011>
- Rubio, L. y Baz, V. (2004). El poder de la competitividad. México D.F, FCE - Fondo de Cultura Económica. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/110897?page=14-26>.

- Salazar, J. (2012). *Modelos de aseguramiento de la calidad en la educación superior*. Santiago de Chile, Chile: RIL editores.
<https://elibro.net/es/ereader/ulcb/68269>
- Saavedra, M., Camarena, M., y Tapia, B. (2017). Calidad para la competitividad en las micro, pequeñas y medianas empresas, de la ciudad de México. *Revista Venezolana de Gerencia*. 22 (80), 551 – 575.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23174/23234>
- Santillán, M. y Montenegro, G. (2020). *Análisis de la innovación tecnológica y la competitividad en las empresas PYMES: caso Medellín y Chiclayo, 2020*. [Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9380/Santillan%20Vargas%20Milagros%20%26%20Montenegro%20Vidarte%20Gianfranco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sautu, R., Boniolo P., Dalle, P. y Elbert, R. (2005). *Manual de metodología*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO, Colección.
<http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1532.dir/sautu2.pdf>
- Shewhart, W. (1997). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. Madrid: España. Ediciones Diaz Santos.
<https://books.google.com.pe/books>
- Sierra Alarcón, S. (2014). *Evolución del nivel de calidad en las oficinas de farmacia con un programa de mejora continua*. Colegio oficial de

farmacéuticos. [tesis de doctorado. Colegio oficial de farmacéuticos].
<http://www.melpopharma.com/wp-content/uploads/2014/12/Sandra-Sierra-Alarcon.pdf>

Sodelispa Lucas, F. (2018). *La calidad y su influencia en la competitividad en las empresas enlatadoras de atún de la ciudad de Manta – Ecuador* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7927/Soledispa_Lf.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Suca Apaza, F. (2012). *Competitividad de la Quinoa: una aplicación del modelo de Michael Porter*. S.I, Argentina: B - EUMED.
<https://elibro.net/es/ereader/ulcb/51667?page=87>.

Troya Ruiz, M. (2015). *Propuesta del modelo de gestión de calidad basado en ISO 22000 SGIA para el montaje de una planta para criadero de Langostas*. [Tesis de grado de maestría. Universidad Central del Ecuador].
<http://200.12.169.19/bitstream/25000/6121/1/T-UCE-0008-P028.pdf>

Toro, I. y Parra, R. (2010). *Fundamentos epistemológicos de la investigación y la metodología de la investigación cualitativa/cuantitativa*. Fondo editorial/Universidad EAFIT.

Ugarte Huayhua, L. (2019). *Propuesta de diseño de procesos de calidad aplicado a MYPES cafetaleras en Chanchamayo con el propósito de hacerles más competitivas*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625794/ugarte_hl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villacís Guerrero, J. (2015). *Diseño y propuesta de un sistema de inocuidad alimentaria basado en BPM (Buenas prácticas de manufactura) para Destiny Hotel de la ciudad de Baños*. [Tesis de doctorado. Universidad Central del Ecuador].

<http://200.12.169.19/bitstream/25000/4484/1/T-UCE-0008-2.pdf>

Villanueva Quispe, R. (2017). *Programa de inocuidad alimentaria sobre conocimientos en manipulación de alimentos al personal de cocina del hospital Loayza Lima, 2017*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12584/Villanueva_QRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

York, J. (2009). *Calitividad: la mejora simultánea de la calidad y la productividad*. Barcelona, Spain: Marcombo. <https://elibro.net/es/ereader/ulcb/45888>

Yupanqui Acevedo, E. (2020). *Gestión de la calidad y competitividad en las MYPES del sector comercio, rubro compra y venta de cacao y café de la provincia de Satipo, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Los ángeles Chimbote].

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18476/GESTI%C3%93N DE LA CALIDAD COMPETITIVIDAD RESPONSABILIDAD%20 YUPANQUI ACEVEDO EDIC MARLENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18476/GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20COMPETITIVIDAD%20RESPONSABILIDAD%20YUPANQUI%20ACEVEDO%20EDIC%20MARLENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA: “Aseguramiento de calidad en la competitividad de MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima Metropolitana 2021”				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema General ¿En qué medida el aseguramiento de la calidad se relaciona con la competitividad de las MYPES del sector de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera la certificación de PGH se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021? ¿De qué manera la certificación de Sistema HACCP se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021? ¿De qué manera la certificación ISO 9001:2015 se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021?</p>	<p>Objetivo General Evaluar el aseguramiento de la calidad y su relación con la competitividad de las MYPES del sector de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la certificación de PGH y su relación con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021. • Determinar la certificación del Sistema HACCP y su relación con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021. • Determinar la certificación de ISO 9001:2015 y su relación con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021. 	<p>Hipótesis General El aseguramiento de la calidad se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en Lima Metropolitana en el año 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La certificación PGH se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021. • La certificación de Sistema HACCP se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021. • La certificación ISO 9001:2015 se relaciona con la competitividad de las MYPES de panificación y pastelería en el año 2021. 	<p>X: Aseguramiento de la Calidad</p> <p>Y: Competitividad</p>	<p>X₁: Certificación PGH</p> <p>X₂: Sistema HACCP</p> <p>X₃: Sistema ISO 9001:2015</p> <p>Y₁: Productividad</p> <p>Y₂: Tecnología</p> <p>Y₃: Innovación</p> <p>Y₄: Satisfacción del usuario</p> <p>Y₅: Salud pública</p>

ANEXO 2: ENCUESTA DE TESIS DOCTORAL (instrumento de medición)

PARTE I: Aplicado a los dueños, gerentes y/o representantes de las MYPES del rubro de panaderías y pastelerías.

Nombre de la empresa (opcional): _____

Teléfono (opcional): _____

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado **“Aseguramiento de calidad en la competitividad de MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima Metropolitana 2021”**. La información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le **“agradece por el tiempo otorgado y valiosa colaboración”**.

PARTE II: ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Los aspectos del aseguramiento de calidad de su empresa consideran que se han implantado mediante la obtención de certificaciones o validaciones lo siguiente: Certificación de principios generales de higiene (PGH), Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (sistema HACCP) y Sistema de gestión de calidad (sistema ISO 9001: 2015).

A) Certificación de Principios Generales de Higiene (PGH)

Se refiere por **“Certificación PGH”** a que la MYPE tiene la implementación de manuales de buenas prácticas de manufactura (BPM) y programa de higiene de saneamiento (PHS) con el objetivo de que se apliquen procedimientos que garanticen la obtención de productos inocuos y de calidad.

Teniendo en cuenta a los aspectos relacionados con la **Certificación de PGH** emitido por Dirección general de saneamiento e inocuidad alimentaria (DIGESA), señale una sola opción que, en su opinión, represente el desenvolvimiento de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. La empresa garantiza la inocuidad de los productos destinados al consumo humano.					
2. La gerencia conoce que DIGESA realiza supervisiones inopinadas en la verificación de inocuidad de elaboración de los productos.					
3. La empresa analiza obtener la certificación de PGH emitido por DIGESA.					
4. La empresa define una inversión rentable por tener la certificación de PGH.					
5. Sus productos observados se debe a no tener la certificación PGH.					
6. La certificación PGH implementa los procedimientos adecuados para mejorar la calidad de los productos.					

B) Validación Técnica de sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control (sistema HACCP)

Se refiere por “**Sistema HACCP**” cuando la empresa MYPE establece la aplicación de un sistema preventivo de control que asegure la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano.

Teniendo los aspectos referentes a la certificación **Sistema HACCP** emitido por DIGESA, indique una sola opción que, en su opinión, represente mejor la realidad de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. La empresa considera que el sistema HACCP ha mejorado el proceso de producción de la empresa.					
2. Los productos observados se deben a no haber implementado el sistema HACCP.					
3. La gerencia ha realizado una buena inversión en calidad de los productos por la certificación del sistema HACCP.					
4. El personal está capacitado para aplicar el sistema HACCP.					
5. Los reclamos de los clientes ha disminuido debido al control de calidad de acuerdo con el sistema HACCP.					

C) Sistema de gestión de la calidad (sistema ISO 9001:2015)

Se refiere por “**Sistema ISO 9001:2015**” a un sistema de gestión de calidad para que la empresa logre una mejora en su desempeño global en la calidad de productos y proporcionar una base sólida para las iniciativas para la internacionalización.

Teniendo en cuenta a los aspectos relacionados a la certificación **sistema ISO 9001:2015** emitido por Bureau veritas, SGS y otros, señale una sola opción que, en su opinión, represente el desenvolvimiento de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Observación: Si usted no ha implementado ISO marque 1.

	1	2	3	4	5
1. La empresa garantiza la mejora de calidad de los productos por la obtención de la certificación del sistema ISO 9001:2015.					

2. La gerencia ha implantado una política calidad por la inversión en la certificación ISO 9001:2015.					
3. El liderazgo en la empresa ha mejorado por implementar el sistema ISO 9001:2015.					
4. El personal se ha motivado en mejorar la calidad de los productos con la certificación del ISO 9001:2015.					
5. Los productos observados por el cliente se deben a no tener implementado el sistema ISO 9001:2015.					
6. El procedimiento de control de reclamos de clientes ha mejorado de acuerdo con la implementación del sistema ISO 9001:2015.					

PARTE III: COMPETITIVIDAD

A) Productividad

Se entiende por “**Productividad**” a las unidades producidas con el objetivo de alcanzar los resultados esperados desde el enfoque de eficiencia.

De los siguientes aspectos relacionados con **Productividad**, indique una sola opción que en su opinión, represente mejor la realidad de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Los controles que se hacen en el proceso de manufactura asegura que el producto final cumpla con los requisitos establecidos de calidad.					
2. El personal está capacitado para realizar los productos con calidad.					

3. El personal está comprometido con la eficiencia de la producción.					
4. La certificación PGH incrementa la productividad.					
5. La certificación del plan HACCP incrementa la productividad.					
6. La certificación del sistema ISO 9001:2015 incrementa la productividad					

B) Tecnología

Se entiende por “**Tecnología**” a los equipos y maquinarias adquiridas por la empresa con el objetivo de alcanzar los resultados en producción.

De los siguientes aspectos relacionados con **Tecnología**, indique una sola opción que, en su opinión, represente mejor la realidad de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. La política de la empresa es de implementar equipos y maquinarias para la mejora del proceso de producción.					
2. El personal está capacitado para manipular los equipos y maquinarias de producción.					
3. La tecnología que la empresa adquiera tiene por objetivo mejorar la calidad del producto.					
4. La tecnología adquirida ha reducido los costos en la producción.					
5. Las tecnologías en equipos y maquinarias adquiridas han logrado la diferenciación respecto a la competencia.					

C) Innovación

Se entiende por “**Innovación**” a la introducción al mercado de productos nuevos o de mejoras significativas a su cartera de productos de acuerdo con las necesidades del cliente.

De los siguientes aspectos relacionados con **Innovación**, indique una sola opción que, en su opinión, represente mejor la realidad de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. La empresa tiene como iniciativa invertir en la mejora de productos.					
2. La empresa tiene como iniciativa invertir en la creación de productos.					
3. El personal tiene conocimientos para innovar productos en la empresa.					
4. Los productos nuevos que ha lanzado al mercado en relación con la competencia es mayor.					
5. La innovación de productos con estándares de calidad es reconocida por los clientes.					

D) SATISFACCION DEL CLIENTE

Se entiende por “**Satisfacción del cliente**” a la evaluación del cliente de atributos y características del producto con relación a calidad.

De los siguientes aspectos relacionados con **Satisfacción del cliente**, indique una sola opción que, en su opinión, represente mejor la realidad de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo

3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Los productos de la empresa en relación con la calidad ha impactado de modo significativo en satisfacer las expectativas del cliente.					
2. La empresa trata como elemento clave al cliente.					
3. Cuando se ha presentado un reclamo de un producto la empresa tiene procedimientos de soluciones del caso.					
4. La empresa tiene procedimientos de devolución de productos.					
5. La empresa tiene capacidad de fidelizar al cliente mediante un servicio de post venta.					
6. La calidad de los productos ha sido un factor que ha influido en la recomendación de los productos.					

E) SALUD PUBLICA

Se entiende por “**Salud pública**” a los casos de intoxicaciones e infecciones por consumir productos mal procesados de las panaderías y pastelerías.

De los siguientes aspectos relacionados con **Salud pública**, indique una sola opción que, en su opinión, represente mejor la realidad de su empresa, tomando en consideración la escala de valoración:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. En la política de la empresa, los productos mal procesados afectarían la salud de los clientes.					

2. Es factor clave para la empresa no tener problemas de salud por el consumo de sus productos.					
3. Las condiciones sanitarias del establecimiento en infraestructura para producir alimentos garantiza la salud del cliente.					
6. El personal con relación a su higiene y salud otorga seguridad de elaborar alimentos inocuos.					
5. Se comprende la importancia de las quejas o reclamos por el consumo del producto.					

Muchas Gracias

Anexo 3

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres y Grado Académico del Experto: Salvá Ruiz, Bettit Karim, Doctora.
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Le Cordon Bleu
- 1.3. Título de la Investigación: **“Aseguramiento de calidad en la competitividad de MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima Metropolitana 2021”**
- 1.4. Tipo del Instrumento: Encuesta
- 1.5. Autor del Instrumento: Juan Carlos Bravo Aranibar

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.				X	
2. OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información				X	
5. SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	
6. INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					X
7. CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	

8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				X	
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.				X	
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...Muy buena...

Lugar y fecha: Lima 20 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N°09394953

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

4. DATOS GENERALES:

1.6. Apellidos y Nombres y Grado Académico del Experto:

TARAMONA RUIZ LUIS ALBERTO

1.7. Institución donde labora: UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU

1.8. Título de la Investigación: **“Aseguramiento de calidad en la competitividad de MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima Metropolitana 2021”**

1.9. Tipo del Instrumento: Encuesta

1.10. Autor del Instrumento: Juan Carlos Bravo Aranibar

5. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.				X	
2. OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información				X	
5. SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	
6. INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				X	
7. CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	

8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores				X	
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.				X	
10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	

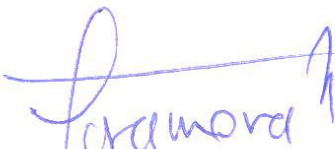
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

6. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy buena

Lugar y fecha: 28 de Octubre del 2021



 Dr. Luis Taramona Ruiz
 BIOLOGO
 CBP N° 9087
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°18080491

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

7. DATOS GENERALES:

1.11. Menéndez Álvarez Eduardo de Jesús. Doctor en Ciencias

1.12. Universidad Le Cordon Bleu

1.13. Título de la Investigación: **“Aseguramiento de calidad en la competitividad de MYPES del sector de panificación y pastelería de Lima Metropolitana 2021”**

1.14. Tipo del Instrumento: Encuesta

1.15. Autor del Instrumento: Juan Carlos Bravo Aranibar

8. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje claro.					x
2.OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					x
3.ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					x
4.ORGANIZACIÓN	Existe coherencia en el manejo de la información					x
5.SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					x
6.INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica					x
7.CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable					x
8.COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores					x
9.METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					x

10. PERTINENCIA	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación						x
-----------------	--	--	--	--	--	--	---

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(...x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

9. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente

Lima, 21 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 002018520