



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial

“DISEÑO DE PROCESOS LOGÍSTICOS Y LA
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL ÁREA DE
CONFITERÍA EN UN CINE”

Tesis para optar el título profesional de:

Ingeniera Empresarial

Autoras:

Claudia Ximena Lunarejo Sanchez
Barbara Ambosina Nieman Rodriguez

Asesora:

Ing. Mg. Betty Lizby Suárez Torres

Trujillo - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios y a nuestros padres, por dirigir nuestras vidas y bendecirnos día a día, orientándonos a perseguir nuestras metas, siendo nuestro pilar fundamental de inspiración. A nuestros familiares y amigos, quienes están con nosotros siempre en todo momento, acompañando nuestros pasos, para hacer de nosotros personas de bien, tanto en la vida profesional como personal.

AGRADECIMIENTO

A la plana docente de la Universidad Privada del Norte por brindarnos sus conocimientos, enseñanzas y apoyo para seguir adelante día a día; en especial, a nuestros docentes, Ing. Juan Miguel Deza Castillo e Ing. Betty Suárez Torres por su disposición y orientación en el desarrollo de la presente investigación. Como de igual manera a nuestra familia y amigos que nos apoyaron con mucha paciencia y cariño en cada momento de la investigación.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	30
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	79
REFERENCIAS	83
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Lista de proveedores	35
Tabla 2 Inventario de procesos.....	37
Tabla 3 Lluvia de ideas para el diagrama de Ishikawa	39
Tabla 4 Tabla de puntos críticos.....	41
Tabla 5 Escala de Likert usada para la encuesta estructurada	45
Tabla 6 Escala de calificación con 3 intervalos	46
Tabla 7 Distribución de frecuencia según resultados pre.....	46
Tabla 8 Resultados de indicadores logísticos inicial	49
Tabla 9 Matriz FODA	51
Tabla 10 Resultados de los indicadores logísticos post implementación.....	68
Tabla 11 Cuadro comparativos de resultados pre y post implementación	69
Tabla 12 Cuadro comparativos por dimensiones	70
Tabla 13 Cuadro comparativo de resultados logísticos	70
Tabla 14 Cuadro de costos de inicio de la investigación	71
Tabla 15 Cuadro de costos de planificación de la investigación.....	73
Tabla 16 Cuadro de costos de ejecución de la investigación.....	73
Tabla 17 Cuadro de costos de seguimiento de la investigación.....	74
Tabla 18 Cuadro de costos de cierre de la investigación	75
Tabla 19 Cuadro de impacto económico de la propuesta de variación de costos.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ecuación del coeficiente omega. Ecuación obtenida de la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Niñez y Juventudes (2017).....	32
Figura 2. Resultado del análisis del coeficiente omega.....	32
Figura 3. Gestión logística actual descrita por los empleados del cine	34
Figura 4. Mapa de procesos actual descrito por los colaboradores del cine	35
Figura 5. Diagrama de Ishikawa	40
Figura 6. Diagrama del proceso de compras, sub proceso de solicitud de mercadería, diseñado en base a la rutina diaria de los asistentes que son los encargados de la solicitud de pedidos.	42
Figura 7. Diagrama del proceso de compras, sub proceso de abastecimiento diseñado según la rutina diaria de los asistentes encargados del proceso.....	43
Figura 8. Diagrama del proceso de gestión de inventarios, sub proceso de realización de inventarios	44
Figura 9. Gráfico de satisfacción del cliente inicial.	46
Figura 10. Gráfico de satisfacción del cliente interno con respecto a la disponibilidad de producto	47
Figura 11. Gráfico de satisfacción del cliente sobre la gestión de almacenes	48
Figura 12. Gráfico de la satisfacción del cliente interno según el clima laboral	48
Figura 13. Diagrama de procesos logístico propuesto.....	56
Figura 14. Diagrama de proceso de compras propuesto- Solicitud de pedido	60
Figura 15. Resumen del proceso de recepción y almacenaje propuesto.....	61
Figura 16. Diseño de proceso de almacenamiento de productos propuesto - Recepción y almacenaje	62
Figura 17. Diseño del proceso de devoluciones	63
Figura 18 Gráfico de satisfacción al cliente post implementación de la propuesta	65
Figura 19 Gráfica de la satisfacción del cliente interno según la disponibilidad de producto post implementación de la propuesta.....	66
Figura 20. Gráfica de la satisfacción del cliente interno según la gestión de almacenes post implementación de la propuesta	66
Figura 21. Gráfica de la satisfacción del cliente interno según el clima laboral post implementación de la propuesta	67
Figura 22. Gráfico comparativo de resultados pre y post implementación de la propuesta	69
Figura 23 Diseño de investigación estadística.....	77
Figura 24. Prueba de normalidad de la muestra en SPSS.....	77
Figura 25. Prueba T-student.....	78

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el diseño de procesos logísticos del área de confitería y su influencia en la satisfacción de los clientes internos de un cine de la ciudad de Trujillo, por lo cual, el tipo de investigación será aplicada con diseño pre experimental de pre y post prueba con un solo grupo, seleccionado por conveniencia. Para la variable de diseño de procesos logísticos se encontraron sus principales deficiencias a través de un mapeo de procesos, aplicación de la matriz FODA, el diagrama de Ishikawa y la aplicación de entrevistas a profundidad, los cuales permitieron identificar como puntos críticos la falta de control de stock, presión constante y falta de estandarización de procesos. Para la variable dependiente, se utilizó como instrumento de medición un cuestionario estructurado de nivel de satisfacción usando la escala de Likert, el cual fue validado a través de una matriz de expertos y medido su confiabilidad mediante el Coeficiente de Omega, con resultados alentadores en ambos casos. Posterior a su implementación, se obtuvo como principal resultado, que el 100% de los colaboradores otorgan un puntaje que califica su satisfacción dentro del rango de alta, apoyados evidentemente en las mejoras dentro del proceso logístico, entre los cuales tenemos el diseño y estandarización de los procesos, implementación de matrices de control para almacenes y la aplicación de la gestión de stock en el proceso de compras.

Palabras clave: procesos, diseño de procesos, logística, stock, inventarios, mapeo de procesos, satisfacción del cliente, cliente interno.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde tiempos remotos, el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades priorizando las más básicas como la alimentación, vivienda y vestimenta, siendo el pináculo, la auto realización. Al satisfacer las necesidades básicas, nuevas aparecen en escena, una de ellas, predominante por la misma naturaleza del ser humano, la sociabilización; y es que el ser humano es un ser sociable por naturaleza, hecho que se aprecia desde los inicios de la historia con la convivencia en grupos y creación de pueblos.

Con el paso de los años, el ritmo de vida de las personas cambió drásticamente debido a la creación del sistema mercantil, las diversas revoluciones y hechos históricos. Las necesidades fueron creciendo y satisfacerlas se volvió cada vez más difícil, por eso, las familias necesitan tener una fuente de ingresos que les asegure tener una vida cómoda o por lo menos cubrir lo básico. Tal hecho, ha generado que cada vez más personas salgan del hogar a trabajar, que las jornadas laborales se extiendan y el estrés haya ido en aumento de manera considerable, pues según la Asociación Americana de Psicología (APA, por sus siglas en inglés) menciona en uno de sus últimos estudios que la tercera parte de la población de los Estados Unidos vive en un estado de estrés extremo, mientras que la mitad considera que su estrés ha aumentado en los últimos cinco años. Debido a ese incremento de estrés, la vida acelerada y la necesidad de sociabilizar ha ocasionado que la industria del entretenimiento se haya disparado en números en los últimos años pues las personas buscan alguna forma de salir de su rutina, de desconectarse de sus problemas o distraerse. Este crecimiento ha llegado a tal punto de generar 1.74 trillones de dólares en el año 2014 según la firma PwC, en su última versión

de Global Entertainment and Media Outlook, proyectándose en crecer a 2.23 trillones para este 2019.

“Cuando hablamos de la industria del entretenimiento podemos involucrar un sinnúmero de actividades en las cuales siempre hay una disposición de gasto para diversión en todos los niveles. Para el peruano, el gasto en entretenimiento está por encima que el realizado en educación, salud, transporte, cuidado personal o ahorro” (Arellano Marketing, 2015).

Basados en la publicación de Arellano Marketing, no sería sorprendente observar los datos que el Mg. Tito Aguilar menciona en su publicación “La industria del entretenimiento, tan relevante como la vida misma”, como es que a pesar de encontrarse en plena crisis en el año 2009, con indicadores en -2.4% en PBI, Estados Unidos registra un record en recaudación en la industria cinematográfica con más de 10 millones de dólares, por lo cual se deduce que a pesar de encontrarse en épocas de depresión, la necesidad de distraerse y socializar sigue siendo primordial.

La industria del entretenimiento ha crecido tanto y en tan corto tiempo que ha tenido que adaptarse de la mejor manera a los grandes cambios que se han presentado como la implementación de avances tecnológicos o las teorías y modelos empresariales que influenciaron la forma de dirigir las empresas.

Al ser un sector muy concurrido por la mayoría de personas, y a la vez tan complejo, los procesos involucrados detrás de cada empresa participante en esta industria son infinitos. Es más, si solo se enfoca en lo más próximo, se logrará encontrar un gran despliegue de procesos que en conjunto brindan un sinfín de experiencias.

Ahora, es válido preguntar ¿cómo llegan los productos o servicios a los consumidores? ¿Qué procesos o personas están involucradas en ello? Para poder dar una respuesta adecuada, es necesario mencionar y definir el término logística, pues para Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos (2015) es el conjunto de actividades participantes en el

proceso donde se obtiene y administran las materias primas, productos terminados y otros componentes, hasta que estos puedan llegar al consumidor final con los empaques y presentaciones adecuadas.

Las empresas de entretenimiento como los cines, también tienen un gran despliegue logístico para proporcionar toda la experiencia que el cliente exige, es por eso que es importante determinar el modelo y/o diseño de procesos logísticos que se van a seguir, pues un cambio mínimo en estos, pueden alterar el resultado final. Resultados, que no sólo afectan al cliente externo, como los consumidores, sino también en los clientes internos, que vendrían a ser los trabajadores de las empresas, considerando que ellos son los ejecutores de la mayoría de los procesos, receptores de trabajos o productos de otras áreas o departamentos y a los que se les deben satisfacer sus requerimientos para lograr un buen trabajo.

Identificar las necesidades del cliente interno y saber brindar soluciones concretas y precisas son factores determinantes a la hora de medir la satisfacción pues esta representará la calidad de trabajo y la eficiencia de sus procesos.

Desde el año 2007, en la ciudad de Trujillo, desarrolla sus actividades la más grande sede a nivel provincia de una de las cadenas de cine de nivel mundial. Si bien es cierto, el teatro central y el corporativo en pleno se encuentran en la ciudad de Lima, cada sede maneja la mayoría de su logística a nivel de abastecimiento de manera independiente, siendo siempre supervisados y controlados por el área respectiva.

Cada teatro maneja cuatro áreas fundamentales para el desarrollo del cine, la primera es el área proyección, que es la encargada de todos los equipos proyectores, las películas, estrenos y coordinaciones con los demás teatros de la ciudad para poder transportar los materiales; los encargados normalmente son los asistentes tecnológicos, estos a su vez, supervisan el área de taquilla, quienes se encargan del mantenimiento de las salas,

distribución del público y resguardo de cada película. De manera aparte tenemos el área de boletería y el área de confitería.

El área de confitería genera el mayor porcentaje de ganancia neta para cine, pues es un ingreso directo en base a la gestión logística que se pueda realizar, mientras que, en boletería, las ganancias de las dos primeras semanas cubren el costo de la película proyectada. La relación y selección de los proveedores, elección de productos o combos a vender y supervisión de todas las confiterías a nivel nacional se encuentra a cargo del área de concesiones (Lima), sin embargo, cada sede gestiona sus procesos logísticos de manera independiente en base a su consumo y espacio de almacenes a través del trabajo de las asistentes de confitería.

De una breve entrevista realizada a los colaboradores del área de confitería en el cine de la ciudad de Trujillo identificaron ciertas inquietudes por la presión que se les genera cuando se realiza mal un pedido o tienen productos próximos a vencer que no se le ha dado la rotación debida. Tienen problema con la distribución de sus almacenes y constantes problemas de quiebre de stock o sobre abastecimiento.

Esta investigación basa su justificación en el limitado conocimiento sobre la influencia que ejerce el diseño de procesos logísticos de un área en la mejora de los resultados internos y por consiguiente, la relación con el cliente interno; como en este caso, donde se comprueba que la falta de procesos logísticos diseñados que dirija el área en estudio, como en muchas empresas que inician, hace que los procesos sean ejecutados de manera desordenada, empírica y tenga un sinnúmero de errores que cause una baja satisfacción del cliente interno por las diversas situaciones a las que se ve expuesto.

En vista de la gran oportunidad y necesidad de realizar una investigación que solucione problemas en la empresa de manera estratégica y progresiva, en la cual muchas organizaciones se identifiquen con los escenarios presentados, se presenta esta herramienta como una guía de una posible solución para las pequeñas y medianas

empresas innovadoras que buscan desarrollarse en este competitivo mundo empresarial. El presente trabajo, toma un valor importante para el gestor de la empresa, pues es una herramienta de aplicación, que se basa en un funcionamiento empírico haciendo que este posea lo necesario para mejorar los puntos débiles dentro de la organización obteniendo los beneficios esperados, como la satisfacción del cliente interno. Además, en el tema de la investigación, al ser contrastada con información relevante o veraz del rubro permitirá ser utilizada como antecedente a futuras investigaciones. Como ingenieros empresariales, uno de los pilares que forma parte de la formación académica es la gestión de la innovación y mejora continua en los negocios, lo que genera la necesidad de investigar y conocer aún más el adelanto del tema que sirve para el desarrollo profesional de los futuros ingenieros decidan inclinarse por la especialización del tema, con el fin de resolver problemas y brindar soluciones a los distintos escenarios que se presenten.

Por lo mencionado, la presente investigación pretende determinar el nivel de satisfacción actual del cliente interno con respecto al proceso logístico desarrollado y proponer un diseño que permita mejorar esa satisfacción teniendo como apoyo el sistema de información que poseen como herramienta que les facilite el desarrollo de los procesos.

Para los estudios de la siguiente tesis, se utilizarán en las investigaciones realizadas por: Ramos, L. (2016), en su investigación titulada: “Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora RALAMN S.A.C para mejorar el servicio al cliente, Lambayeque (2016). En su tesis para optar el título de ingeniero industrial. De tipo pre experimental – aplicada con dos variables. Analizando el contexto se lograron implementar herramientas de control como: El Planeamiento de Requerimientos de Distribución (DRP), que ha mejorado la atención de reclamos y o devoluciones reduciendo en un 52.03% de los clientes, también se obtuvo que la

oportunidad de entrega de los pedidos se ha reducido en un 37.84% entregando los pedidos en forma oportuna dentro de 1 a 10 días como máximo y por último, los pedidos se pueden programar de manera más eficiente proyectando para cubrir pedidos de hasta ocho semanas, haciendo que la empresa pueda aprovechar mejor sus recursos económicos, además de poder cumplir con los pedidos en los plazos ofrecidos, lo que ha reducido la no conformidad a un 1, 86%. Por último, la implementación ha generado un ahorro por diferencia de inventario en un periodo de cinco meses, la suma de 693.885,44 soles.

Haciendo un contraste con la tesis desarrollada se puede decir que la gestión logística influye positivamente en la satisfacción al cliente, pues empleando herramientas adecuadas ha reducido la no conformidad de los clientes y a optimizados procesos que presentaban cuellos de botella.

Lliuya, N. (2018), en su tesis titulada “Influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos platicos, Lima 2018”, cuyo objetivo fue determinar la influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de plásticos. La población de estudio estuvo conformada por los clientes que realizan sus compras en las tiendas de productos plásticos, la muestra del estudio fue de 67 clientes; con un nivel de confiabilidad del 83.20%, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Usando como instrumento el cuestionario compuesta de 15 ítems en medición de escala de Likert, la validación del instrumento se realizó bajo juicio de expertos. Al analizar los datos del cuestionario se pudo determinar que existe una influencia positiva de la gestión logística respecto a la satisfacción del cliente, la evidencia se basa en que las dos variables tienen una asociación de 65.40 % de correlatividad y un nivel de significancia de ($p=0.000$). Esta conclusión refuerza hipótesis de una influencia positiva generada por una gestión

logística en la satisfacción del consumidor final, basándose en el grado de correlatividad de las dos variables estudiadas.

Mancilla, Y. (2017), en su investigación titulada “La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la Pollería “Tradición” en la ciudad de Tacna-2016”, siendo el método de estudio aplicado de carácter correlacional donde se tuvo como objetivo principal determinar la relación de la satisfacción del cliente interno en la gestión de la cadena logística del Rest. Pollería Tradición SAC. Para hacer un estudio más profundo de cada variable se realizó los objetivos específicos, siendo respectivamente establecer el nivel de efectividad de la gestión de la cadena logística del Rest. Pollería Tradición SAC e identificar el nivel de satisfacción del cliente interno respecto al servicio ofrecido en la del Rest. Pollería Tradición SAC en la ciudad de Tacna. Mediante el análisis se puede observar que con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $=0,572$ y con una significancia $< 0,05$, queda comprobado que existe una relación directa entre la satisfacción del cliente interno y la gestión de la cadena logística. Según los resultados obtenidos se comprobó estadísticamente a través del coeficiente de correlación de Spearman que las variables; Satisfacción del cliente interno y Gestión de la cadena Logística del Rest. Pollería Tradición SAC están correlacionadas de manera directa. Esta investigación tiene relación con la tesis a desarrollar porque da conocer como la satisfacción del cliente interno (colaboradores) repercute en la gestión de la cadena logística.

Molina, J. (2015), en su tesis denominada: “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.”. Para ello se realizó una investigación pre experimental -cuantitativa, en donde se obtuvo los siguientes resultados:

El impacto económico de la implementación de la gestión logística se pudo medir mediante los siguientes indicadores: Un VAN de \$32. 389, 64; un TIR de 46.81% y se

obtuvo un beneficio costo de 2.02 por cada sol invertido. Los atrasos en sus obras se redujeron a un 12%, siendo este monto aún observable y pendiente de retroalimentación. Analizando la conclusión de la presente investigación se puede decir que refuerza con datos cuantitativos la influencia positiva de la gestión logística.

En la tesis de Valera, E. (2017) titulada “Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita, Cajamarca 2016”, implementada por para optar por el título profesional de licenciado en administración. Una investigación descriptiva transversal correlacional. Esta investigación busca medirse mediante un cuestionario validado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en su modelo “Servqual”, fue aplicado a 152 clientes, este instrumento ha sido adaptado a la realidad de la empresa en estudio, se pudo observar que la empresa La Marquesita tiene como inconveniente la insatisfacción de sus clientes, por el desabastecimiento de sus productos ocasionado por la falta de control y manejo del proceso logístico, perdiendo ventas importantes y clientes potenciales. Además de una incomodidad por la atención brindada de su personal de ventas. Como resultado se obtuvo que realizada la correlación con la prueba de Pearson se obtiene un resultado mayor a 0 (cero), lo que indica que existe una relación directa entre las variables gestión logística y satisfacción del cliente, es decir, mejor es el control del flujo de información de materia prima, almacenamiento eficiente y efectivo y la transformación de las materias primas en producto final pensando en cubrir las necesidades y escuchar a nuestros clientes, es mayor la satisfacción del cliente. Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que muestra la relación que existe entre ambas variables.

Yagchirema, A. (2015), en su tesis titulada, “La logística y la Satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A en la ciudad de Ambato” de la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, desarrollo una investigación que se enfocó en analizar el entorno interno y externo de la empresa, con el fin de establecer medidas para mejorar la distribución de

sus productos y satisfacer las necesidades de sus clientes. Por tal razón la investigación se encamino bajo dos frentes que permitió realizar un análisis de carácter cualitativo y cuantitativo, basado en un diseño no experimental de carácter transversal, permitiendo realizar análisis de tipo descriptivo y de correlación, que se centró en la asociación de las variables más relevantes en cuanto a los factores de la logística que más están influyendo en la satisfacción del cliente. Es de modalidad no experimental ya que no se tiene manipulación de las variables independientes, el cual es sistemático y empírico, ya que sus hechos ya han ocurrido antes, y por ende es imposible manejar una realidad ya existente. La empresa cuenta con una base de datos de 240 clientes potenciales externos, a los cuales distribuyen sus productos, y estos son: supermercados, mercados mayoristas y tiendas de barrio, el tipo de muestreo que se utilizó fue probabilístico de aleatorio simple obteniendo como muestra 148 clientes. Luego de aplicar la encuesta se obtiene como conclusión de la investigación: la principal función de la logística que no se está controlando es el procesamiento de pedidos ya que del 100% de los encuestados solo el 36.5% mencionan que el cumplimiento de pedidos completos es muy bueno, lo que significa que la empresa debe proporcionar un mejor servicio para que el cliente se encuentre totalmente satisfecho. Algo que tampoco es favorable para la empresa y se ha encontrado como falencia es la entrega de mercancías, dado que el mayor porcentaje de clientes indican que la entrega de productos no es rápida. Por lo tanto, se puede destacar que el 39.9% de clientes estiman que el tiempo de entrega puede ser un valor no muy satisfactorio para ellos al igual que las cantidades que ellos requieren, provocando un retraso en la entrega de productos en un 60.1%. Sin embargo, el factor que más influye en la insatisfacción del cliente es la disponibilidad del producto, que se relaciona con los inventarios de la empresa ya que el 58.1% de los clientes encuestados consideran que la empresa Repartí S.A no dispone de los productos que ellos solicitan y es por tal motivo que surgen los reclamos hacía la empresa debido a este factor. Para corroborar

con estos resultados, la investigación se apoya en la observación directa, entrevista, realizada al gerente de Repartí S.A, a fin de determinar las condiciones por las que está pasando la empresa, dando a conocer que el problema radica en la disponibilidad y distribución de productos, debido al temor de no poder vender todos los productos y se vuelvan obsoletos, motivo por el cual puede perder la empresa, es por eso que no se puede llegar al cliente con las cantidades que ellos solicitan. La presente tesis es material de sustento porque demuestra que implementando un modelo logístico podemos mejorar todas las actividades de almacenamiento, así también se puede tener un proceso efectivo en cuanto a la entrega de productos, utilizando paso a paso el seguimiento de los pedidos a los proveedores, para tener mejor control de los inventarios y así rendir en forma eficaz la satisfacción del cliente.

Zapata, A. (2017) en su tesis titulada: “Mejora de un sistema de gestión logística para la reducción de costos de la empresa EYSIM INGENIARIA S.A.C de Callao, 2017.” El objetivo principal de la investigación es que a través de mejorar el sistema de gestión logística se reduzcan los costos logísticos relacionados a la empresa EYSM INGENIERIA SAC optimizando dicho sistema y buscar mantener constantemente el funcionamiento. El estudio es explicativo-experimental, diseño cuasi-experimental, evaluaciones pre test, para diagnosticar el estado anterior de la empresa, y post test para la evaluación si hubo una reducción en los costos si se mejoró el sistema de gestión logística. Se planteó desarrollar la metodología SRM (sistema de gestión de las relaciones con los proveedores) para aumentar la eficiencia en la gestión de las compras y transporte y consecuentemente reducir los costos logísticos.

El resultado de la aplicación arrojó que el valor de los pedidos generados de la empresa EYSM INGENIERIA SAC, sin la implementación un sistema de gestión logística es de 47.53% mientras que después de la mejora del sistema de gestión logística, los valores de los pedidos generados aumentaron en un 90.49%, esto demuestra que la mejora del

sistema de gestión logística logro incrementar el valor de los pedidos generados en la empresa EYSM INGENIERIA SAC.

En contraste con la tesis elaborada, se puede deducir que no abarca a las dos variables, pero de todas maneras es un sustento cuantitativo para demostrar la influencia positiva de aplicar un modelo de gestión logística y el valor que genera para la empresa y que indirectamente influye en el cliente.

Bohorquez, E. y Puello, R, (2013). En su tesis titulada: “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas y pisos S.A. Corpisos S.A en el municipio de Turbaco, Bolívar”. Donde propone un modelo de gestión logística direccionado a mejorar la eficiencia de la empresa; dicho modelo fue basado en el modelo SCOR, ya que este abarca toda la cadena de suministro desde las relaciones con los proveedores hasta los clientes. Este antecedente a pesar de ser descriptivo y solo se sustenta en la proyección, ha sido elegido por su similitud de indicadores escogidos por el autor, además de presentar un modelo similar al que se ha aplicado en la siguiente tesis.

Lara, C. (2017). En su tesis titulada “Gestión Logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017”, para optar el título de ingeniero industrial y gestión empresarial tiene como objetivo Proponer un plan de gestión logística para mejorar la satisfacción de los clientes. Para ello se desarrolló la implementación de un plan de gestión logística basado en la optimización de tiempos y procesos innecesarios para mejorar la satisfacción de los clientes, detallando el tiempo y costo de la misma. Para el flujo de caja, se evaluó en tres escenarios: situación actual, optimista si obtuviera un 10% en ventas y pesimista si decaen en un 10%. Esta tesis tiene relación con la tesis a desarrollar, porque busca determinar los principales factores que se ven involucrados en la satisfacción del cliente, desarrollando una evaluación

completa de los aspectos estratégicos, de los procesos, entre otros dentro de la empresa para buscar la mejora en la satisfacción de los clientes.

Alemán, K. (2014) en la tesis titulada “Propuesta de un plan de mejor para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L de la ciudad de Tumbes”, tuvo como objetivo analizar las practicas erróneas que se desarrollan en el área logística, como es el deficiente manejo económico, la falta de capacitación del personal, falta de control en el manejo de los insumos durante obra, falta de planificación de los procesos constructivos, informalidad en el control de insumos durante la ejecución de obra, inexistencia de una planificación para la ruta de evacuación de materiales, etc., lo cual perjudica a la empresa, porque se generan grandes pérdidas económica. También, sobre las causas que interfieren en el desenvolvimiento del área logística con las demás áreas y como poder mejorar la gestión logística para lograr ventajas competitivas. Esta tesis tiene relación con la tesis a desarrollar, porque analiza la gestión logística que se desarrolla en la empresa y pueda definir cuáles son los problemas frecuentes que presentan en el área de logística para buscar mejorarlas.

Zegarra, V. (2018) en su tesis titulada “Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción del cliente interno. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental, transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 244 trabajadores del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. La técnica que se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores que fue validado por el método de juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach donde se obtuvo como resultado que la gestión logística se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del cliente interno en el

ministerio de desarrollo e inclusión social 2017 ($p = 0.000 < 0.05$, Rho de Spearman = 0,876 siendo correlación positiva alta). Por lo tanto, una apropiada gestión logística genera adecuada significación de la tarea, favoreciendo de esta manera la satisfacción del cliente interno en el ministerio de desarrollo e inclusión social. Este antecedente sirve como sustento cuantitativo porque mediante la técnica de la encuesta y el método de juicios de expertos demuestra una relación directamente positiva entre ambas variables.

Según Napan, M. (2018) en su tesis titulada “Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017”. La metodología de la investigación desarrolló un diseño no experimental, transaccional, tipo descriptiva y correlacional causal, para conocer el efecto que produce la variable independiente sobre la variable dependiente, en un contexto específico. Donde se obtuvo como resultado confirmando que entre las variables existe una dependencia significativa que inciden en la satisfacción del cliente interno. Estos resultados fueron validados por la prueba de verosimilitud y la prueba Chi cuadrado, para p-valor: $,000 < \alpha: ,01$ y la prueba de Nagelkerke en el que se demuestra que el 33,7% de la variación de la satisfacción del cliente interno esta explicada por la variable proceso logístico incluido en el modelo. Además, según la prueba de contraste de hipótesis Wald, con 20,778; y p-valor: $0,000 < \alpha: 0,01$, se puede afirmar que la gestión del proceso logístico influye significativamente en la satisfacción del cliente interno del Instituto Nacional de Salud del Niño en Breña en el 2017. Esta investigación produce mucho énfasis en la relación de variables, hecho que guarda relación con el objetivo de la presente tesis puesto que el sistema logístico se concibe como un proceso que involucra todas las tareas logísticas que ofrezcan una mayor velocidad de respuesta a las necesidades del cliente interno.

Por otro lado, se presenta la teoría que sirve como sustento a las variables elegidas en la presente investigación, siendo expuesto primero el proceso logístico:

Proceso

Según la Real Academia Española (RAE), la palabra proceso halla su raíz en el término de origen latino processus, este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial.

Proceso es un conjunto de actividades que cumplen un objetivo en concreto, con la finalidad de crear un valor para los interesados y/o participantes en un tiempo determinado.

ISO 9001 definen la palabra proceso como el conjunto de actividades relacionadas o que interactúan llegando a transformar elementos de entrada en resultados.

Mientras que Pérez (2009) resume la definición de proceso como una secuencia ordenada de actividades cuyo producto genera un valor intrínseco al cliente o consumidor.

Logística

La logística como disciplina nace en el ámbito militar, preocupándose fundamentalmente de la provisión de aquellos bienes y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad de los ejércitos. Tras la Segunda Guerra Mundial, el concepto se amplía para dar cobertura al mundo empresarial; empezando entonces, un periodo expansivo que se caracterizará por un entorno estable, en el que la logística se centra casi exclusivamente en la gestión de la distribución física.

Para Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos (2015) la logística es el conjunto de actividades participantes en el proceso donde se obtienen y administran las materias primas, productos terminados y otros componentes, hasta que estos puedan llegar al consumidor final con los empaques y presentaciones adecuadas.

Mientras que para Lamb, Hair y McDaniel, es la administración estratégica del flujo de productos como de su almacenamiento; ya sea de materias primas, existencias en proceso o bienes terminados, desde su punto de origen hasta llega a su consumidor final. Por otro lado, para Enrique B. Franklin, la logística es el traslado de los bienes en cantidades correctas hacia el lugar adecuado en el tiempo apropiado.

Considerando las definiciones anteriores de proceso, se infiere que los procesos logísticos son las actividades relacionadas que participan en la gestión logística, desde la obtención de materia prima, hasta la llegada del producto final a las manos del consumidor o usuario.

Abastecimiento

En el estudio denominado Sistema de compras y contratación pública. Proceso de abastecimiento, realizado por el Ministerio de Hacienda del Gobierno de Chile en el 2002, expresa que el abastecimiento es una de las etapas de lo que suele llamarse Cadena de Suministro. En términos generales este concepto engloba los procesos de negocio, las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física que permite la transformación de materias primas en productos y servicios que son ofrecidos y distribuidos a los usuarios para satisfacer su demanda.

En particular, el abastecimiento puede ser definido como el proceso que una organización realiza con la finalidad de obtener los bienes y servicio que requiere para su funcionamiento y que son producidos por otros.

Cadena de suministro

Vilana. K, (2011) en su nota técnica 2.01 para la Escuela de Organización Industrial denominada La Gestión de la Cadena de Suministro menciona que la cadena de suministro incluye todos los procesos y personajes involucrados en el flujo y la transformación de bienes, desde materia prima hasta producto terminado. En pocas

palabras, es una red de proveedores y clientes relaciones, donde cada cliente es a su vez el proveedor de otro hasta que el producto llega a su usuario final.

Por lo cual, se puede interpretar a la cadena de suministro como una serie de pasos y procesos involucrados en la obtención y distribución de un producto para su comercialización.

Almacenes

Rodríguez, C. (2009) los define como espacios planificados con el fin de almacenar y manipular los bienes materiales de forma idónea y eficiente. Destacando dos aspectos importantes como es el almacenaje y la manipulación, pues dependiendo de la actividad que se desarrolle con prioridad dentro del almacén, determinará la naturaleza de la operación. Habrá oportunidades donde el almacén tendrá un rol mínimo, sólo de manipulación, pues se romperá la carga para la preparación de los pedidos, como habrá oportunidades donde tendrán que almacenar por periodos considerables de tiempo.

Control de inventarios

“El control de inventarios es uno de los temas más complejos en logística y gestión de la cadena de abastecimiento, puesto que los inventarios constituyen en la mayoría de los casos uno de los principales componentes del capital de trabajo” Osorio, J (2008).

Sánchez, P (2015) en su tesis El control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa menciona a Vidal, T; Londoño, R; Conteras. S. (2004) En su artículo científico menciona que “uno de los principales problemas más complejos que afectan a las empresas comercializadoras es la administración y control de sus inventarios”. Esto es cierto debido a que en toda empresa se evidencia la existencia de excesos y faltantes siempre se tiene mucho de lo que no se vende, y muchos agotados de aquello que si se vende, a lo que Aguilar, J. (2012) apunta que “en el ámbito interno del sistema empresarial es fundamental la formulación de estrategias adecuadas de

compra y venta” de esta manera se ayudaría a la empresa a alcanzar las metas y objetivos previstos, y en este caso ayudar a incrementar las utilidades que generalmente provienen de las ventas, y sin un control adecuado las ventas no tendrán los insumos suficientes de tal manera que el cliente quede satisfecho.

De igual manera Ponsot (2008) en su revista indexada revela que “el problema de inventario ha estado siempre presente en la historia humana y es claro que si el hombre tuviera certidumbre sobre el futuro podría establecer equivocadamente la cantidad de bienes que debería almacenar” algo que naturalmente no es probable de ahí es que surge la necesidad de decidir en qué cantidad abastecerse para cubrir necesidades futuras. De lo antes mencionado puedo acotar que, la planeación, evaluación, y control de los inventarios son actividades de trascendental importancia, puesto que si se lleva un control inadecuado provocara que se incurra en la presentación tardía de los Estados Financieros los mismos que ayudan a tomar decisiones correctas y acertadas para el bien de la empresa, logrando así el cumplimiento de los objetivos y que se propone ya que el futuro de toda organización puede estar ligado a ciertos problemas que surgen del inadecuado manejo o control de sus inventarios, los mismos que podrían perjudicar la competitividad y el buen servicio de la misma Valencia, T; Díaz, E; Correa, M. (2015). Según Gray, E. (2010). “El nivel de inventario se relaciona con el movimiento y bodegaje de la mercancía, el análisis del control de inventarios procura equilibrar el costo de mantener inventarios y el costo de pedir inventarios”

Distribución

Es el proceso de entregar los productos terminados a clientes o puntos de venta. La actividad de distribución está influenciada en gran parte por el tipo de producto, ya que, debido a sus características físico-químicas o su mercado objetivo, el canal de distribución escogido deberá adaptarse a sus necesidades de manejo, transporte, almacenaje y tiempos de entrega.

Producción

Porto, M. (2008), define el término producción inicialmente del latín productiō, haciendo referencia a la acción de generar. En el campo de la economía y las empresas, la producción precisa la creación y el procesamiento de bienes y mercancías. El proceso abarca la concepción, el procesamiento y la financiación, entre otras etapas. La producción constituye uno de los procesos económicos más importantes y es el medio a través del cual el trabajo humano genera riqueza.

Stock

Méndez. K. (2018) denomina stock a todo aquel bien que se almacena para ser posteriormente vendido o usado en el proceso productivo. Normalmente, el stock es asociado a un almacén (de ahí que se importante saber gestionarlo) aunque no siempre sucede: puede que existan existencias en el tiempo en que se desplaza a un cliente.

Gestión de stock

Navarro, S. (2015), a través de la página gestión.org define a la gestión de stock como parte de la logística empresarial, en concreto de la logística de distribución, la cual consiste en llevar un control de todas las existencias presentes en una empresa, pues la necesidad de organizar y planificar el stock es incuestionable, puesto que, la ausencia de esta gestión puede ocasionar muchos problemas como que la empresa puede encontrarse en la posición de no contar con los productos suficientes para abastecer las necesidades de los clientes, o que tenga demasiados productos y tenga que desecharlos por haberse vencido en sus almacenes. Los encargados de la gestión de stocks y almacenes tienen que llevar un control estricto de que todos y cada uno de los productos que se han pedido a proveedores lleguen a tiempo y en perfecto estado.

Cliente interno

El cliente interno es aquel miembro de la organización que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización. Una organización se concibe

entonces bajo el concepto de red internad integrada por proveedores y clientes. Yo soy proveedor de quien recibe el producto de mi trabajo; y cliente de quien me hace llegar el resultado del suyo.

Toda persona interviene en un proceso generador de resultados (productos o servicios), que se entregan a un cliente. Si éste se encuentra en la misma organización (cliente interno), utilizará los productos resultantes del proceso anterior como entrada para su propio proceso. A su vez, éste último elaborará las salidas que serán utilizadas por otro cliente interno. O llegarán hasta el mercado, dirigidas a clientes externos.

Considerando lo anterior y lo dicho por Borges, L (2016) podemos determinar como cliente interno a toda persona de nuestra organización que participe en los procesos internos como también los proveedores. Adicional a ello, cabe destacar la idea propuesta por Borges, el cual menciona la importancia de definir a los colaboradores como clientes, pues incentiva el análisis de sus necesidades y la forma de ayudarlos para mejorar su trabajo, logrando así la fidelización con la empresa.

Por otro lado, se presenta la teoría perteneciente a la segunda variable, llamada: satisfacción al cliente:

Según la RAE (2008), un cliente es la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa. Entonces quiere decir que, los clientes son las personas hacia las cuales las empresas buscan ofertar sus productos o servicios, por ello es indispensable su satisfacción, siendo esta palabra según Vivas, M (2010): Una medida en que la empresa ha resuelto las carencias y o problemas que manifiesta una población.

También se encontró teoría que conjuntamente agrupa a estas dos palabras para dar un significado concreto y empresarial:

Kotler, N y Armstrong, E. (2008) indica que es el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los

productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial (p. 10).

Kotler, P. (2008) define la satisfacción del cliente como: "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". (p. 10)

Por último, se presenta el marco regulatorio y de buenas prácticas bajo el cual el trabajo será desarrollado de acuerdo al giro del negocio y las necesidades del área en estudio.

Si bien es cierto, el giro de la empresa en la que se desarrolla la investigación es el entretenimiento a través de la proyección de películas, el mayor ingreso que presenta el cine no proviene de la venta de entradas o también denominada taquilla, sino, de la venta obtenida a través de confitería (área específica donde se aplicará la propuesta de esta investigación); es decir, el ingreso más representativo del cine proviene de la venta de los combo y alimentos que se ofrecen.

Por lo cual, para la presente investigación, tendrá en consideración el Marco regulatorio y buenas prácticas de la gestión logística para alimentos en restaurantes y servicios afines dado por el Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA dando como Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA (Ver anexo N° 33), como también el Reglamento Sobre Vigilancia Y Control Sanitario De Alimentos (Ver anexo N° 34)

Entre los lineamientos que proponen ambos documentos, se menciona la documentación que toda empresa que quiera incursionar en el sector alimentario debe tener, las buenas prácticas para la manipulación de alimentos, el uso de implementos para evitar la contaminación, condiciones básicas que deben tener los almacenes como también el correcto proceso de recepción de los productos, además, de las condiciones básicas de espacio y servicios con los que deber contar el establecimiento. Como parte

complementaria, las sanciones o multas que asumirá la empresa en caso de incumplir o violar cualquiera de los ítems expuestos.

1.2. Formulación del problema

¿En qué medida influye el diseño de procesos logísticos en la satisfacción del cliente del área de confitería en un cine?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el diseño de procesos logísticos y su influencia en la satisfacción del cliente del área de confitería en un cine

1.3.2. Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico situacional de los procesos logísticos y de la satisfacción del cliente interno del área de confitería de la empresa
- Identificar los procesos claves a diseñar en el área de confitería de la empresa
- Realizar el diseño de procesos logísticos para el área de confitería de la empresa
- Implementar el modelo de procesos logísticos en la confitería de la empresa
- Evaluar el impacto del diseño de los procesos logísticos en la satisfacción del cliente interno de la confitería

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El diseño de procesos logísticos, acorde a las necesidades del área de confitería, influye positivamente en la satisfacción del cliente interno en un cine de la ciudad de Trujillo, año 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- El diagnóstico situacional de los procesos logísticos y satisfacción del cliente interno permite el correcto diseño de los procesos logísticos claves.
- La identificación de los procesos logísticos claves facilita la realización del diseño a proponer.
- La realización del diseño de procesos logísticos contribuye positivamente en la satisfacción del cliente interno
- La implementación del diseño de procesos logísticos adecuado basado en el diagnóstico inicial, permite cubrir las necesidades del cliente interno para mejorar su satisfacción.
- La evaluación de la satisfacción del cliente interno con respecto al diseño de procesos logísticos influye positivamente en la mejora de los indicadores de las variables

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Basados en Briones (1995, citado en, Marín, 2008) y Tam, J y Olivares. R (2008), la presente investigación es de tipo aplicada de diseño experimental y grado pre experimental de pre y post prueba con un solo grupo, pues se concentra en el diseño de procesos logísticos del área de confitería de un cine para mejorar la satisfacción del cliente interno mediante la implementación de la propuesta, considerando factores externos que los investigadores no pueden controlar.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

Población 1. Constituida por todos los procesos de la empresa. Total: 40 procesos

Población 2. Clientes internos, sólo se considerarán los 16 que trabajan en el área de confitería.

2.2.2. Muestra

Muestra 1: constituida por todos los procesos logísticos (muestra por conveniencia).

Muestra 2: los 16 colaboradores que laboran en el área de confitería (población muestral).

2.2.3. Método

El método que se aplicará en la presente investigación será de análisis cuali-cuantitativo, con tratamiento estadístico.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1.1. Encuestas

Mediante esta técnica se recolectaron datos que permite determinar el nivel de satisfacción de los clientes internos con respecto a la logística de su área. El instrumento utilizado para esta técnica fue el cuestionario.

Muestra considerada: 16 colaboradores

2.3.1.2. Entrevistas a profundidad

Se usó la entrevista a profundidad para conocer de manera amplia y detallada la percepción de los clientes internos acerca de la gestión logística desarrollada en su área. El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, que permitió conocer detalladamente algunos problemas dentro del área que ocurren a la hora del abastecimiento.

2.3.1.3. Registro de información

Se utilizó este instrumento para recopilar información de los registros de compras y ventas, ingresos y attendance en el periodo 2018 y 2019 del área de confitería.

2.3.2. Técnica e instrumentos de análisis de datos

Técnicas de procesamiento de datos: tabulación y tratamiento estadístico (para la confiabilidad de las herramientas, la normalidad de los resultados, t-student y gráficos varios)

Técnicas de análisis: análisis cuantitativo, cualitativo y la comparación e inferencia.

2.4.Procedimiento

En primer lugar, se procedió a realizar una entrevista a profundidad con el gerente del cine y sus asistentes, con la que se determinó los principales problemas del cine y el área con mayor deficiencia (la confitería). En base a ello se desarrolló la matriz de Operacionalización de las variables (Ver anexo N° 01 y N°02). El siguiente paso fue la recolección de la información del área de confitería para cada una de las variables. Para la satisfacción del cliente interno, se procedió a realizar encuestas estructuradas (Ver anexo N° 05), las cuales fueron validadas por expertos mediante una matriz de juicio (Ver anexo N°06, 07 y 08) y se validó su confiabilidad mediante el Coeficiente Omega cuyo resultado obtenido fue de 0.85, el cual se encuentra dentro de los estándares aceptables para dicho coeficiente.

$$\omega = \frac{\left[\sum_{i=1}^i \lambda \right]^2}{\left[\sum_{i=1}^i \lambda \right]^2 + \left[\sum_{i=1}^i 1 - \lambda_i^2 \right]}$$

Figura 1. Ecuación del coeficiente omega. Ecuación obtenida de la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales Niñez y Juventudes (2017)

Análisis de confiabilidad de la encuesta de satisfacción aplicada a los clientes internos de una empresa de entretenimiento:

Scale Reliability Statistics		
	α de Cronbach	ω de McDonald
Escala	0.719	0.847
<i>Mediciones</i>	<i>α</i>	<i>ω</i>
Escala	.72	.85

Figura 2. Resultado del análisis del coeficiente omega

Teniendo los rangos aceptables para la encuesta, se procedió a aplicarla a los colaboradores del área en estudio, organizando los resultados en las tablas de tabulación para su posterior tratamiento estadístico (Ver anexo N°9).

Para el diseño de procesos logísticos, en primer lugar, se diagramó los procesos tal cual fueron descritos por los involucrados en las entrevistas, además, se evaluó los resultado pre implementación de los indicadores propuestos en la matriz de Operacionalización para dicha variable (Ver anexo N°2). En base a los resultados obtenidos de manera inicial, se realizó el diagnóstico, determinando los puntos críticos a modificar y/o mejorar.

Posteriormente, se realizó la matriz de análisis FODA (Ver tabla 09), donde se puede apreciar diversos puntos externos e internos a considerar que pueden influenciar a la hora de realizar cualquier propuesta de mejora en la empresa o en el área. A través del cruce de factores de la matriz FODA, se logró obtener diversas estrategias y/o actividades para contrarrestar los efectos de los puntos encontrados, seleccionándose las más afines de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Elegidas las estrategias y verificadas su alineación a los objetivos y puntos críticos hallados, se desarrolló la propuesta de mejora, determinando el presupuesto requerido y estableciendo el tiempo de ejecución; por último, se procedió a la implementación.

Pasado el tiempo de implementación y seguimiento, se procedió a evaluar los resultados obtenidos a través de las herramientas de análisis según las variables. Las mismas encuestas estructuradas que se aplicaron al inicio de la investigación (Ver anexo N° 10), además de la revisión de los indicadores logísticos del último mes.

Con todos los resultados de las pruebas realizadas a las variables, tanto a la dependiente como a la independiente, se procedió a realizar la comparación de los resultados obtenidos en la segunda prueba con los iniciales, determinando así la relación existente entre las dos variables expuestas.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Identificación y diagnóstico inicial de los procesos logísticos

3.1.1. Descripción y análisis de los procesos logísticos

El cine en el que se desarrolla la presente investigación pertenece a una de las cadenas de cines más grandes a nivel latinoamericano, por lo cual, cada una de sus sedes se rige bajo los lineamientos que da la corporación. Sin embargo, a pesar de ser una cadena tan importante, con 22 años funcionando en Perú aún no tiene muchos procesos definidos, entre ellos los logísticos.

El área es la encargada de realizar las negociaciones con proveedores y distribuidoras, establecer precios y combos, además de realizar el seguimiento a las ventas, dejando así la responsabilidad de los pedidos, gestión de stock y comunicaciones adicionales a cada uno de sus teatros. Dentro de cada sede, la confitería y todo lo relacionado a ella, está bajo la responsabilidad del equipo de asistentes administrativos liderados por el gerente del complejo. En la figura 3, se representa todos los procesos de manera general del cine obtenido en base a las entrevistas a los asistentes y al gerente del cine.

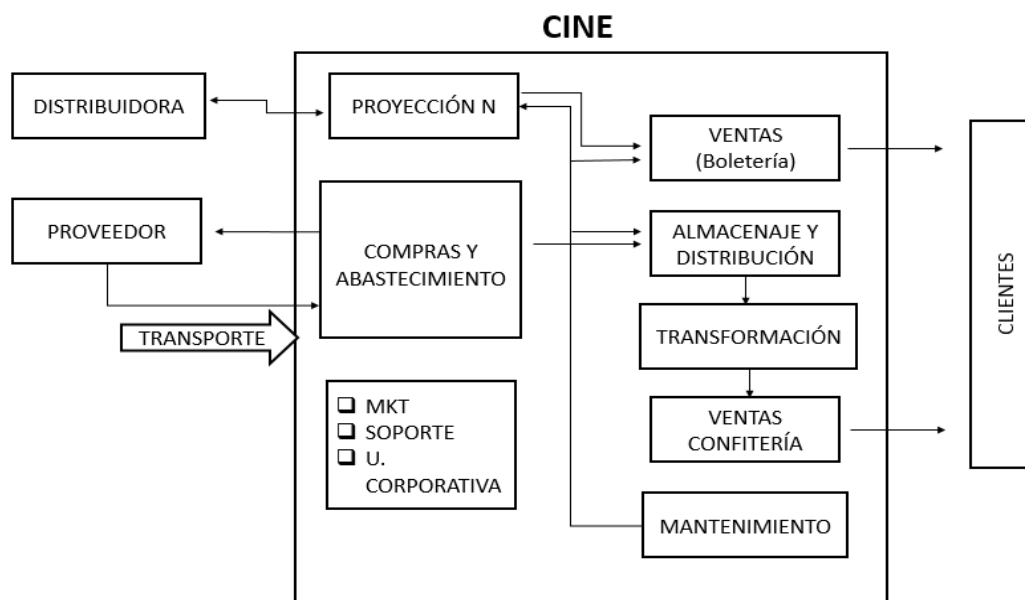


Figura 3. Mapa de procesos actuales

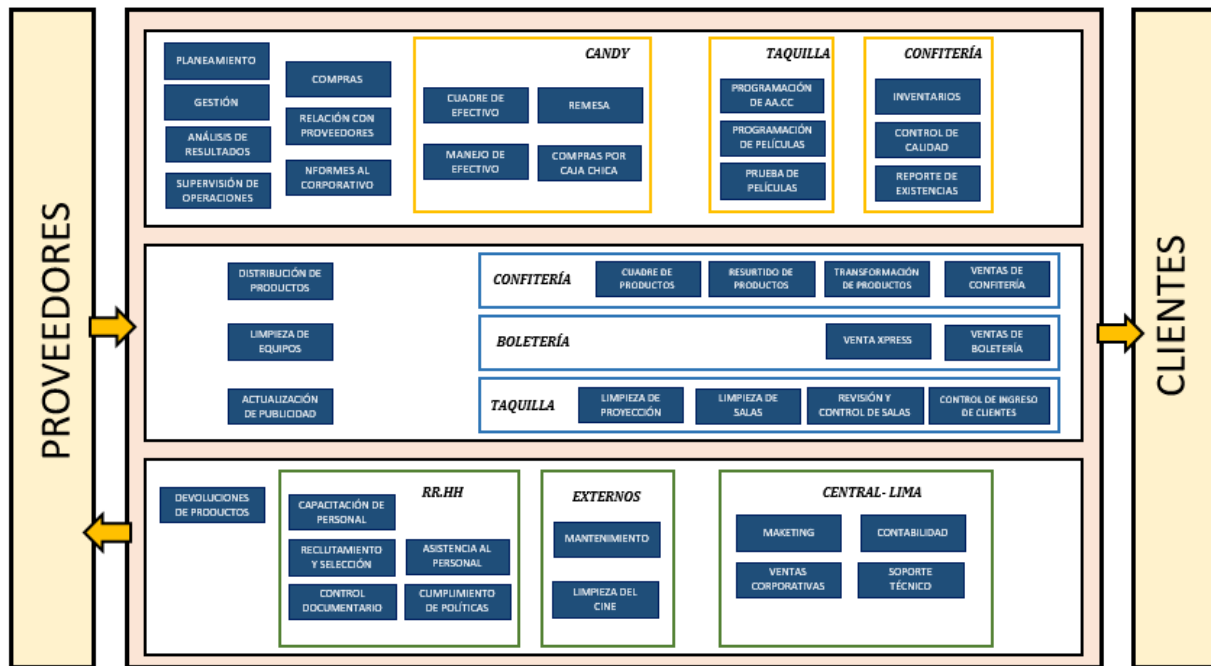


Figura 4. Mapa de procesos actual diseñado en base a las descripciones de los colaboradores del cine

En la figura 4, se visualiza el mapa de procesos logísticos de la confitería, el cual, fue realizado en base a las descripciones y características dadas por los colaboradores del área en estudio pues la empresa no cuenta con ninguna documentación que estandarice los procesos o les dé una idea global. Este mapa, da una vista general de los procesos involucrados permitiendo su análisis y diagnóstico, para más adelante poder proponer mejoras, en base a las necesidades y problemas hallados.

Tabla 1

Lista de proveedores

Productos	Proveedor
Maíz	NGI Perú
Glaseado sabor caramelo	Distribuidora ATS
Bandeja de nachos	
Nachos	Coexpra

Chicha	Naturale
Aceite	Alicorp
Salsas	
Papas al hilo	Bien Natural
Pan	Bimbo
Frankfurter	Braedt
Dulces	CBC logistic
Cajas	Grambs
Gaseosas/ jugos y agua	Ecobesa
Maní y Barquillo	Giancarlo Lavarello
Galletas	San Jorge
Vasos	
Queso	Carsnack
Sal	
Café	Nestlé

Nota: Elaborado de acuerdo a información dada por los administrativos del cine. La relación o contacto con los proveedores es obligatoriamente realizada a través de la oficina de concesiones ubicada en Lima.

Se procedió a clasificar a los insumos según su proveedor, determinando a los más críticos por sus fechas de vencimiento o tipo de producto o tiempo de demora en llegar la cine, entre los que destacan el pan de Bimbo por ser un producto de corta duración, el frankfurter por ser de manipulación delicada y las cajas de cancha por ser un producto de alta importancia para la venta, pues según las entrevistas, es este proveedor quién más se demora en el envío de productos dejando en muchos casos con muy poco stock llegando a recibir envíos de cajas de otras sedes o de dejar de vender ciertos combos por no contar con stock generando pérdidas para el cine.

Tabla 2*Inventario de procesos*

Área	Cód.	Procesos	Descripción
1 Logística	1.1	Compras	Proceso por el cual el cine realiza la solicitud y negociación de todos los productos e insumo que necesita para sus diversas áreas
	1.2	Abastecimiento	Proceso por el cual el cine recibe todos los pedidos enviados por el proveedor, verifica el estado y realiza los informes correspondientes.
	1.3	Almacenamiento	Proceso en el cual todos los productos ingresados o trasladados en el cine son acomodados, ordenados y rotulados en los almacenes, cumpliendo los estándares solicitados por la compañía
	1.4	Inventarios	Proceso mediante el cual se realiza el conteo de los productos existentes en los almacenes para luego realizar la comparación con las existencias del sistema vista.
	1.5	Devoluciones	Proceso mediante el cual se realizan las devoluciones a los proveedores ya sea por productos fallados desde fábrica o deteriorados por la transformación dentro del cine. Proceso pactado dentro del acuerdo comercial entre el proveedor y el área de concesiones.
2 Operativos	2.1	Transformación de productos	Conjunto de sub procesos que consisten en la entrada de las materias primas y su transformación al producto final. Este puede involucrar algunos equipos como también sólo al colaborador cambiando la presentación del producto.
	2.2	Limpieza	Proceso por el cual cada colaborador limpia los equipos utilizados.
	2.3	Proyección de películas	Proceso principal del cine. Es el más amplio y tal vez complicado pues necesita que un técnico especializado esté supervisándolo constantemente.
3 Mantenimiento	3.1	Preventivo	Procesos de revisión constantes y programados a todos los equipos del cine.
	3.2	Correctivo	Proceso correctivo de problemas que se presentan en los equipos del cine
	3.3	Mantenimiento de proyectores	Procesos de mantenimiento, cambio de lámparas y piezas de los proyectores.

4	Comercial	4.1	Ventas boletería	Procesos en los cuales se efectúa las ventas de entradas a las funciones como también combos promocionales.
		4.2	Ventas online	Procesos en los cuales se supervisa o se soluciona los problemas que puedan ocasionar la venta online y que no sea de carácter técnico.
		4.3	Ventas confitería	Proceso en los cuales se efectúa toda la venta del menú extendido de la empresa.
		4.4	Cuadre de cajeros	Procesos que están involucrados en los cuadros de efectivo.
		4.5	Manejo de efectivo	Todos los procesos que involucra el manejo o traslado de efectivo
5	RR.HH	5.1	Gestión del personal	Todos los procesos involucrados en el manejo de personal. Entre ellos la contratación, capacitación, evaluación hasta su desvinculación de la empresa.
6	Soporte	6.1	Marketing	Todos los procesos de estas áreas se desarrollan en Lima, dando un soporte ante cualquier problema mediante el envío de correos.
		6.2	Ventas corporativas	
		6.3	Contabilidad	
		6.4	Legal	
		6.5	Concesiones	Área que abarca todo lo relacionado a las confiterías de los cines. Acuerdos comerciales con proveedores, seguimiento de ventas, lanzar y controlar promociones, definir los nuevos productos o proveedores.
		6.6	Administrativos	Procesos generalmente de supervisión de las operaciones y el envío de reportes de resultados a las determinadas áreas de la central.

Nota: Tabla elaborada en base a las entrevistas a profundidad realizadas al gerente, asistentes y colaboradores pues la empresa no cuenta con algún diagrama o mapeo que determine procesos estandarizados, a pesar de que sí cuenta con el área de Operaciones.

En el inventario de procesos expuesto en la Tabla 2, se menciona de manera general los procesos que se desarrollan dentro del cine, con el resumen de cada uno de ellos, sin considerar los sub procesos. Este listado de procesos ayudó a realizar el mapa de procesos de la Figura 3 y la Figura 4, pues el cine no cuenta con los procesos definidos, enlistados o mapeados para su mejor gestión y/o seguimiento.

3.1.1.1. Diagrama de Ishikawa

En el desarrollo del diagrama de Ishikawa se convocó a las personas directamente involucradas con la logística del área de confitería, por tener un mayor conocimiento del mismo; se realizó la lluvia de ideas para elaborar dicho diagrama y poder determinar las causas. Los resultados fueron tabulados en un cuadro de Excel, plasmando las diferentes ideas proporcionadas por los colaboradores.

Tabla 3

Lluvia de ideas para el diagrama de Ishikawa

LLUVIA DE IDEAS	
CAUSA	PROBLEMA
Personal sin información	
Presión constante por parte de los jefes con respecto a las ventas, específicamente de los productos que ya están próximos a vencer, productos con exceso de stock o productos sustitutos ante quiebres de stock o errores de previsión.	
Falta de control de stock	
Alta rotación de personal	
Estrés por parte de los colaboradores	Deficiente gestión de stock en el
Falta de comunicación	área de confitería del cine
Aplicativo de cuadro de colectivos no funciona. A pesar de tener la herramienta para cuadrar los productos de uso colectivo y hacer un pago más justo, no se ha reportado la avería del mismo al equipo de sistemas, pues las asistentes del área desconocen el manejo del aplicativo.	
La empresa cuenta con un sistema de información integrado para todas las áreas,	

sin embargo, el equipo encargado de realizar los pedidos no cuenta con el conocimiento suficiente o no utiliza los reportes y/o información que el sistema proporciona para control de stock (información como históricos de consumo, tendencias, etc.). Realizan los pedidos de acuerdo a sus cálculos y experiencia.

Nota: Tabla elaborada a partir de las entrevistas a profundidad realizada a las jefas de grupo del área como de las encuestas estructuradas hechas a los colaboradores en general.

Una vez identificadas las causas y el problema, éstas se clasificaron por categorías según su correspondencia con las 5 características del diagrama causa efecto (método,

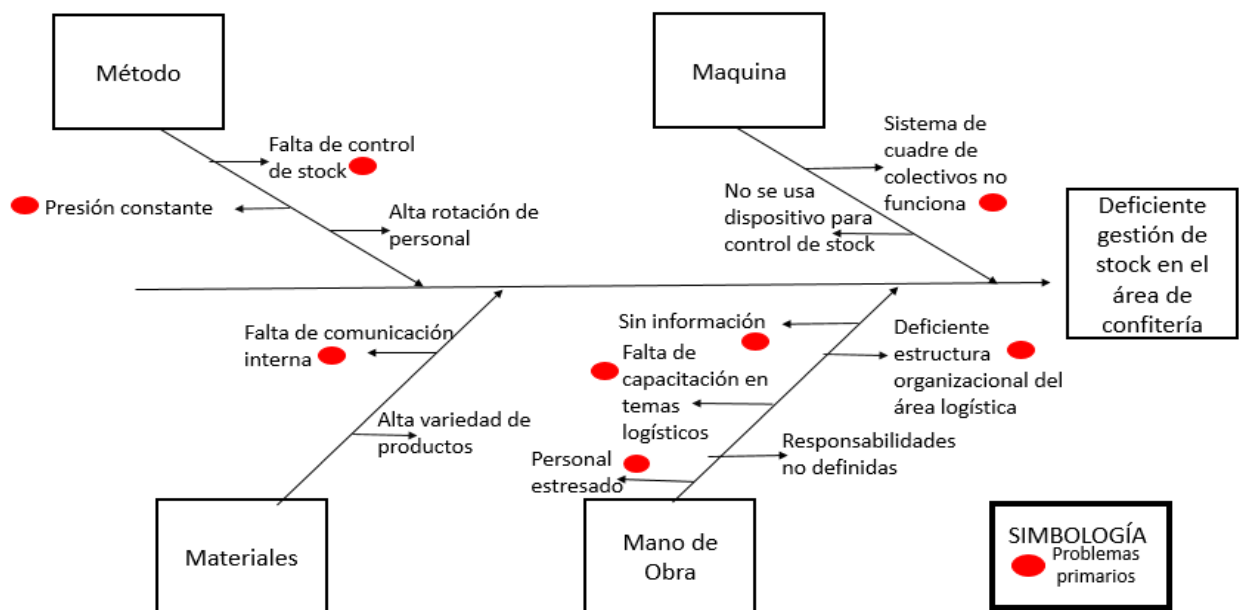


Figura 5. Diagrama de Ishikawa

Tabla 4

Tabla de puntos críticos

Nota: Tabla resumen de puntos críticos derivada del análisis del diagrama de Ishikawa

Puntos críticos	Contramedida
A. Falta de control de stock	-Cuadre diario de colectivos
B. Presión constante	-Motivar al personal
C. Sistema de cuadro de colectivos fallido	-Definir responsabilidades
D. Política de gestión de inventario	- Capacitación continua
E. Clima laboral	-Diseño de procesos logísticos,
F. Satisfacción en general	según mapeo de procesos
G. Falta de capacitación a los superiores	propuesto
H. Sin estandarización de procesos en la gestión logística.	

3.1.1.2. Identificación de los procesos logísticos del área:

Según las entrevistas realizadas al equipo administrativo, la empresa no cuenta con algún documento que establezca lineamientos o protocolos para el desempeño de la gestión logística, por lo que todos los diagramas, gráficos y/o tablas que describen o representan a los procesos logísticos, son realizados en base a la rutina diaria de los asistentes, antecedentes de problemas con stock y el conocimiento empírico que han desarrollado.

- Proceso de compras

Las compras del cine contemplan productos nacionales e importados, que son usados para la venta directa o para la elaboración de productos finales.

a) Solicitud de mercadería: El encargado de compras, revisa el reporte de stock, proyecta el consumo y determina tiempo de cobertura en base a su experiencia, si cubre el tiempo estimado, no se realiza ningún pedido, pero sino, deberá determinar el stock faltante para cubrir la demanda proyectada y solicitarlos al proveedor mediante correo.

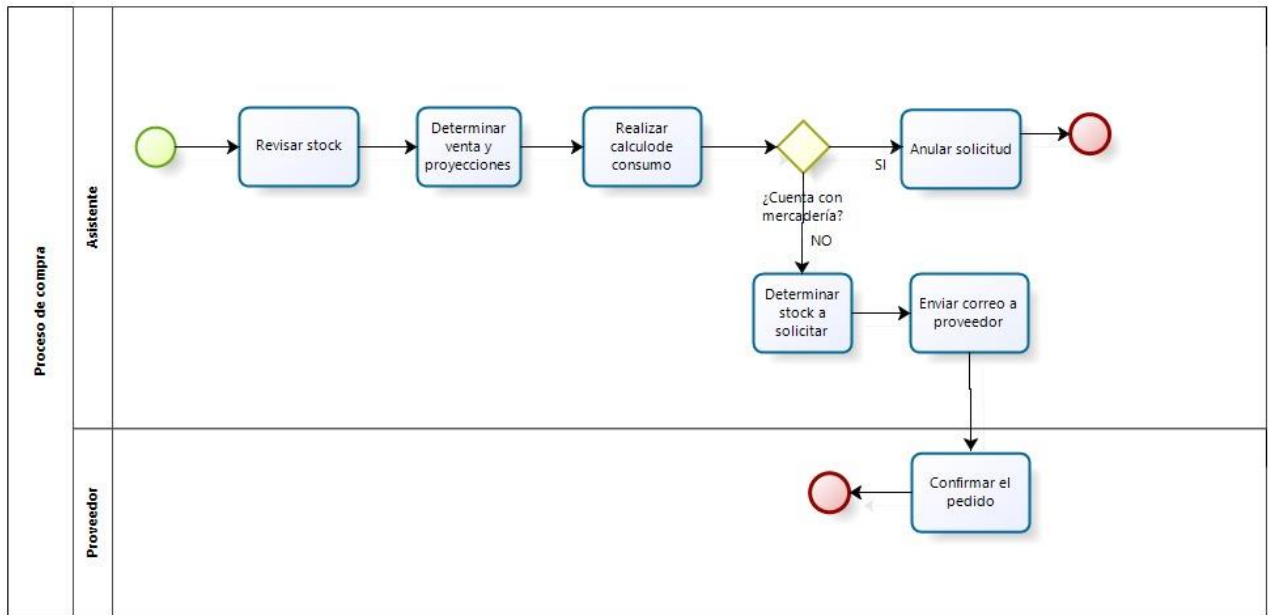


Figura 6. Diagrama del proceso de compras, sub proceso de solicitud de mercadería

Nota: Diseñado en base a la rutina diaria de los asistentes que son los encargados de la solicitud de pedidos.

b) Abastecimiento: Este proceso corresponde a la recepción, verificación y almacenamiento de los productos previamente solicitados. En el cual, el proveedor después de recibir la solicitud de pedido, hace su programación de envío. Casi la totalidad de los proveedores son de la ciudad de Lima, haciendo que el envío de la mercadería sea a través de agencias de transporte. Según sea el caso, el transportista de agencia o del mismo proveedor, se apersona al cine a dejar la mercadería, debidamente identificado llevando consigo las guías de remisión y/o factura. El asistente en turno, autoriza el ingreso al complejo, haciéndose responsable de la verificación de la mercadería según guía, traslado y guardado en el almacén que corresponda, para luego poder rotular el producto y hacer el conteo individual. Una vez conforme con el pedido, ingresa la factura

al sistema y finalmente se imprime el reporte de ingreso diario de proveedores para el archivo y otro para ser enviado al área de contabilidad en Lima.

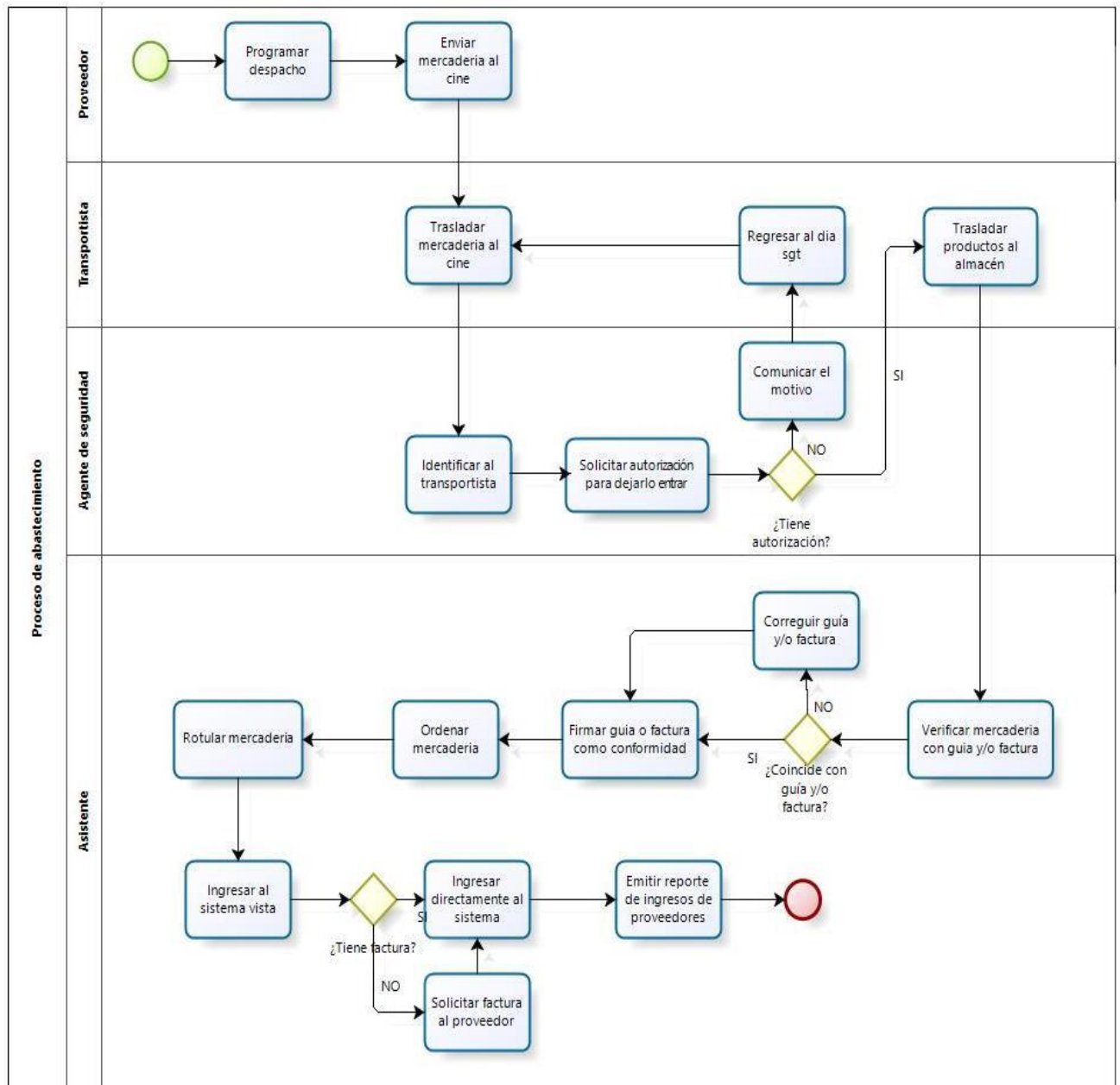


Figura 7. Diagrama del proceso de compras, sub proceso de abastecimiento diseñado según la rutina diaria de los asistentes encargados del proceso

- Proceso de gestión de inventarios

a) **Realización de inventario:** Proceso por el cual el asistente realiza el inventario de todos los materiales y mercadería presente en sus almacenes, previo a un ordenamiento puesto que la actividad diaria hace que estos se desordenen o desorganicen. Una vez que realiza el conteo de las existencias tanto del almacén como de la confitería realiza las conversiones de unidades necesarias para el ingreso al sistema. Ya en el sistema Vista, el asistente hace la creación del inventario con la fecha y hora adecuada para que el sistema jale el stock correcto. Ingresa las unidades de cada ítem solicitado y verifica las diferencias para luego realizar el re conteo. Luego de haber cerrado el inventario, realiza los reportes solicitados en cada inventario. De haber algún faltante de producto y siendo este parte de los productos colectivos, se publica el inventario para realizar el cobro de estos. Llegado fin de mes, se marcan los productos faltantes y se envía mediante correo ese vaucher a la oficina de concesiones.

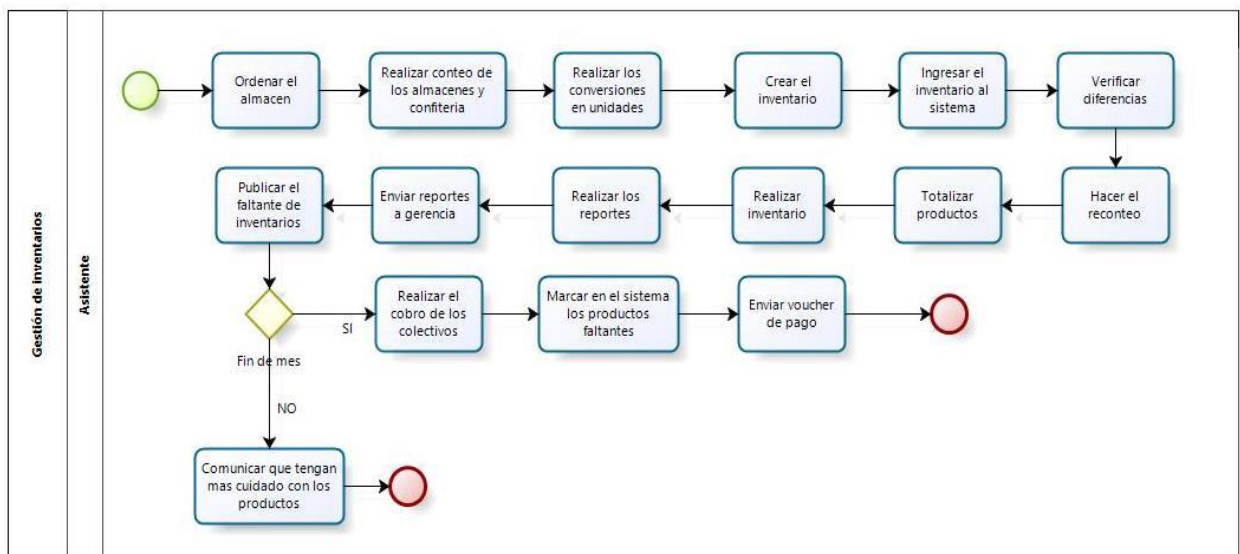


Figura 8. Diagrama del proceso de gestión de inventarios, sub proceso de realización de inventarios según descripción de los entrevistados

3.1.2. Resultado inicial de la aplicación de las herramientas de análisis

3.1.2.1. Variable dependiente

De acuerdo a las variables seleccionadas, se determinó las herramientas a usar para su medición, en este caso, como se trata de medir la satisfacción del cliente interno, se optó por seleccionar una encuesta estructurada como herramienta de análisis. Antes de su aplicación, se probó de confiabilidad mediante el Coeficiente Omega, el cual, arrojó un resultado alentador de 0.85, dando pie al inicio de la aplicación las encuestas en los 16 colaboradores del área de confitería. Los resultados de esta encuesta aplicada antes de cualquier propuesta o modificación, permite determinar la situación inicial de la variable dependiente, en este caso la satisfacción del cliente interno, y realizar un diagnóstico apoyado en los demás diagramas y análisis previamente realizados. La escala de medición utilizada en la encuesta estructurada para que los colaboradores puedan calificar su satisfacción en referencia a la logística de su área fue la escala de Likert, el cual brinda cinco intervalos numerados con un nivel de satisfacción asignado a cada uno, como se muestra a continuación:

Tabla 5

Escala de Likert usada para la encuesta estructurada

1	2	3	4	5
MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

Nota: Sánchez (1993), menciona a la escala de Likert como una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios que permite determinar el nivel de acuerdo, neutralidad o desacuerdo con una declaración o suceso. Escala comúnmente usada, sobre todo para investigaciones sociales.

La encuesta (Ver Anexo N°5) consta de 8 preguntas, las cuales está divididas según las dimensiones que presenta la variable dependiente. Sin embargo, para el tratamiento estadístico de los datos y resultados, se clasificó los resultados en 3 intervalos, dando una ponderación equitativa a cada pregunta, lo cual permitirá más

adelante, realizar las pruebas de relación entre un pre y post test, según sea el caso.

Se obtuvieron los siguientes resultados a nivel general, en la encuesta inicial.

Tabla 6

Escala de calificación con 3 intervalos

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[8-18]
MEDIA SATISFACCIÓN	[19-29]
ALTA SATISFACCIÓN	[30-40]

Nota: En la tabla se muestra las tres escalas usadas y sus intervalos numéricos, que clasificaban los resultados obtenidos.

Tabla 7

Distribución de frecuencia según los resultados pre

FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	3
MEDIA SATISFACCIÓN	13
ALTA SATISFACCIÓN	0
TOTAL	16

Nota: Los resultados finales de la encuesta se distribuyeron en los siguientes intervalos, dando una mirada más específica y concreta



Figura 9. Gráfico de satisfacción del cliente inicial.

Del análisis de los resultados iniciales que se obtuvieron al aplicar la encuesta estructurada, se logra consolidar la figura 9 y la tabla 7, de los cuales se deduce que a nivel general y considerando todas las dimensiones seleccionadas en la encuesta, el 81% de los colaboradores (13), muestran tener una satisfacción media, mientras el 19% restante (3) consideran tener una satisfacción baja.

Por dimensiones:

- Disponibilidad de producto

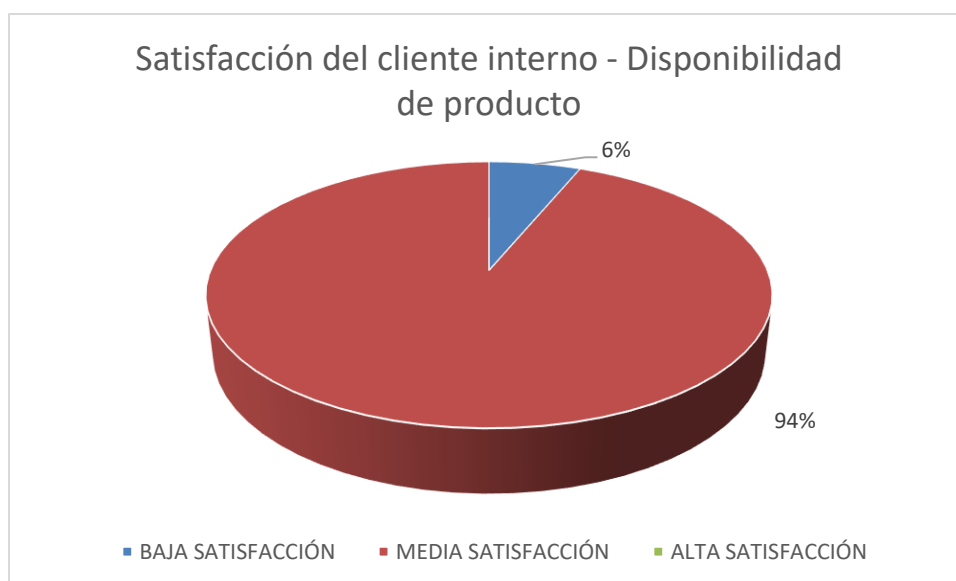


Figura 10. Gráfico de satisfacción del cliente interno con respecto a la disponibilidad de producto

Como se observa en la figura 10, el 94% de los colaboradores del área de confitería tienen una satisfacción media con respecto a la disponibilidad de producto y un 6% de su personal con baja satisfacción. Dentro de esta dimensión se ve involucrado la disponibilidad promedio y la calidad de productos sustitutos que usan en la confitería. La tabla de frecuencia se puede observar en el anexo N° 11.

- Gestión de Almacenes

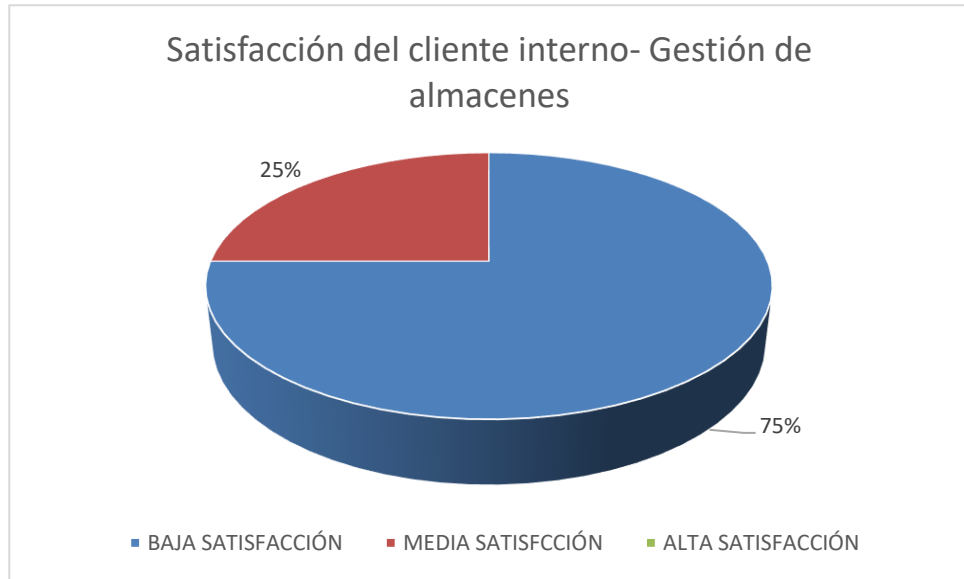


Figura 11. Gráfico de satisfacción del cliente sobre la gestión de almacenes

Como se observa en la figura 11, el 75% de los colaboradores del área de confitería tienen una baja satisfacción con respecto a la gestión de almacenes, mientras que un 25% considera tener una satisfacción media, lo cual involucra la política de gestión de inventarios, el pago de colectivos y la presión ejercida por sus superiores. La tabla de frecuencia se puede observar en el anexo N°11

- Clima Laboral

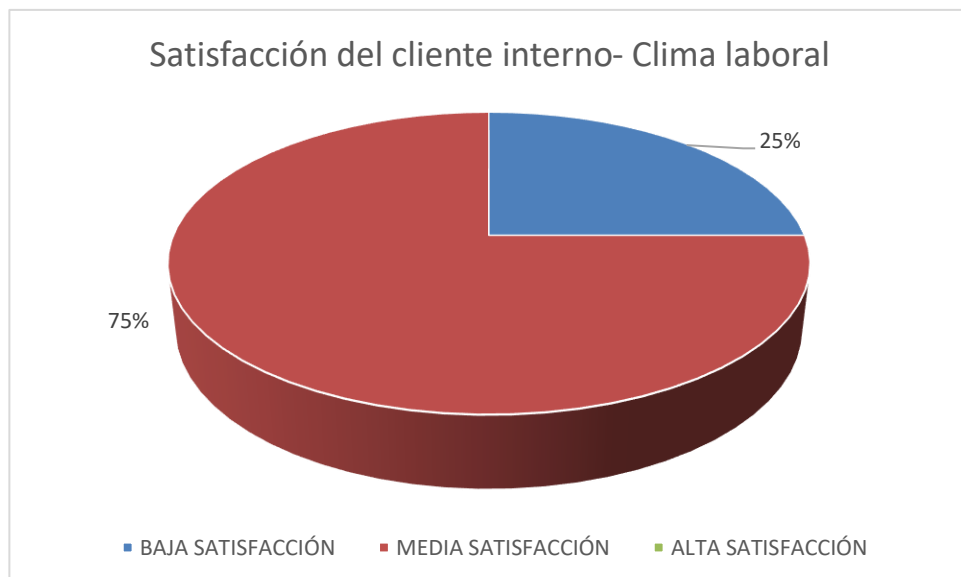


Figura 12. Gráfico de la satisfacción del cliente interno según el clima laboral

Como se observa en la figura 12, el 75% de los colaboradores del área de confitería tienen una satisfacción media con respecto al clima laboral mientras que un 25% lo considera bajo, dentro de esta dimensión se ve involucrado el clima dentro de su área de trabajo y la percepción de trabajo en equipo que tienen. La tabla de frecuencia se puede observar en el anexo N° 11

3.1.2.2. Variable independiente

Teniendo en consideración los indicadores logísticos propuestos en la matriz de operacionalización de las variables (Ver anexo N°2), se aplicó las pruebas necesarias a los resultados logísticos del último mes en evaluación obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 8

Resultado de indicadores logísticos inicial

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESULTADOS
	Errores de previsión	$\left(\left(\frac{\text{Proyección de demanda} - \text{Demanda real}}{\text{Demanda real}} \right) \times 100 \right)$	23.82%
Abastecimiento	Roturas de stock	<i>Número de días que se deja de vender un producto por no contar con stock</i>	1 día
	% de compras por emergencia	$\left(\left(\frac{\text{Número de compras por emergencia}}{\text{Número de compras totales}} \right) \times 100 \right)$	38.46%
Transporte	Costo mensual de transferencias de productos	<i>Monto total gastado en transporte de productos ya sea en compras o transferencias de otras sedes</i>	S/ 70.00
Distribución	Relación porcentual entre los costos operativos y las ventas	$\left(\left(\frac{\text{Costo operativo}}{\text{Ingreso total del área}} \right) \times 100 \right)$	22.35%
Inventarios	% de merma	$\left(\left(\frac{\text{Cantidad mermada}}{\text{Cantidad total del producto}} \right) \times 100 \right)$	19.37%
	Días de stock	$\left(\left(\frac{\text{Stock total}}{\text{Consumo diario promedio}} \right) \right)$	38.725

Nota: Tabla desarrollada con la información proporcionada por el gerente del cine. El desarrollo de los indicadores, se encuentra en el anexo N°12 y en el anexo N°13.

3.1.3. Diagnóstico del análisis inicial

Una vez realizado el diagrama de Ishikawa, el diagramado de procesos, inventario de procesos, el análisis los resultados de las encuestas, análisis de las entrevistas a profundidad y evaluación inicial de los indicadores logísticos, se logró conocer la problemática de manera general, y determinar con claridad los puntos críticos a tratar.

Según las encuestas realizadas, el punto que genera una menor satisfacción por parte de los colaboradores es la gestión de almacenes que se viene desarrollando (Ver Figura N°11), además, en el análisis de los indicadores logísticos propuestos nos arroja un alto índice de error a la hora de hacer sus pedidos, gastos por compras adicionales y un costo operativo neto un poco elevado. Por todo lo expuesto, se considera necesario realizar con urgencia el diseño de los siguientes procesos:

- Proceso de compras
 - Sub proceso de solicitud de pedido
 - Sub proceso de abastecimiento

La propuesta se desarrollará en base a la implementación de mejoras en los procesos críticos encontrados, iniciando con el diseño y estandarización de los mismos implementado definiciones de términos básicos de logística, determinando las actividades de cada parte del proceso y aplicando controles que permitan tener un mejor manejo de los resultados.

3.2. Diseño de los procesos logísticos mejorados

3.2.1. Matriz FODA

Para realizar propuestas a los problemas de gestión logística se elaboró un análisis FODA (ver tabla 9), se pudo analizar los diferentes factores como debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas con la finalidad de establecer la estrategia que nos permita cubrir la mayor cantidad de problemas hallados.

Tabla 9

Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FODA	F1: Soporte estratégico en el área de concesiones	D1: Constante presión en venta por parte del área de concesiones
	F2: Constantes premios (incentivos) de venta	D2: Poca comunicación con proveedores
	F3: Pioneros en implementación de la última tecnología digital, Salas 3D y XD	D3: Alta rotación de personal, tanto colaboradores como asistentes.

F4: Acuerdos comerciales con los proveedores	D4: Poco conocimiento de los asistentes sobre procesos logísticos y gestión de stock.
F5: Pertener a una cadena internacional de prestigio	D5: Sistema de cuadro de colectivos no funciona y no es reportado por los encargados.
F6: Acceso a compras de merchandising exclusivo de las productoras y/o distribuidoras.	D6: Desconocimiento del manejo del sistema de información que se posee.
F7: Convenios estratégicas con empresas (bancos y universidades)	D7: Falta de capacitación de personal
F8: Búsqueda constantes de productos innovadores	D8: Falta de control total de pedidos grandes.
F9: Posesión de un sistema de información integrado para todas las áreas del cine.	D9: Precios altos con respecto al mercado
F10: Renovación constante de equipos y activos necesarios para la venta.	D10: Acumulación excesiva de documentos de años pasados y de equipos deteriorados sin uso.
	D11: Estrategias publicitarias poco efectivas, de predominancia reactivas

F11: Plataforma web y aplicación para compras en línea.

OPORTUNIDADES	FO	DO
O1: Nuevas tendencias en publicidad y marketing	- Lanzamiento de nuevos productos innovadores y atractivos para el público (F2, F4, F5, F6, F8, F10, O1, O3, O4)	- Implementación de un plan de marketing proactivo con el debido tiempo de anticipación, programando concursos, lanzamientos y promocionando los productos existentes (D11, O1, O5, O6)
O2: Nuevos productos ofertados por los proveedores	- Implementación de un plan publicitario en redes y paneles con tiempo de anticipación sobre los nuevos lanzamientos de productos o merchandising (F1, F5, O1, O2, O4)	- Diseñar implementar los procesos logísticos de acuerdo a las necesidades del área permitiendo cubrir la demanda sin problemas. (D4, O4)
O3: Alta oferta de películas para proyección	- Compra de merchandising por lotes grandes para toda la cadena (F5, F6, O4, O6)	- Plan de incentivos realista al personal por objetivos logrados (D1, D3, D9, O2, O4, O6)
O4: Alta demanda de lugares de entretenimiento por parte del público objetivo	- Activaciones en el centro comercial que permitan dar a conocer los convenios existentes (F7, O5)	- Capacitación al personal de todos los procesos que se llevan a cabo en la gestión logística disminuyendo el margen de error maximizando las ganancias obtenidas por venta (D3, D4, D8, O4)
O5: Ubicación estratégica en un centro comercial, cercano a bancos y universidades		

O6: Altas expectativas por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Efectuar el acuerdo comercial existente con los proveedores de devoluciones mensuales por mercadería dañada y/o faltante (F4, O6) 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del uso de los sistemas de información y aplicativos existentes en la empresa mejorando el desempeño en todos los procesos facilitando el servicio brindado al cliente externo (D4, D5, D6, D7, D8, O4, O6) - Re organización y distribución de los almacenes optimizando su espacio y utilidad (D10, O6)
--	---	---

AMENAZAS	FA	DA
A1: Competencia directa en constante crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Lanzamiento y/o mejora de productos innovadores y atractivos para el público (F1, F4, A1, A2, A6, A8) 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de política de gestión de stock, mínimo y máximo producto a tener en almacenes (D4, D6, A6)
A2: Precios muy bajos por parte de la competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Venta de merchandising originales y exclusivos de las películas a estrenar (F1, F5, F6, A1, A2, A5, A6) 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de un plan de marketing proactivo con el debido tiempo de anticipación, programando concursos, lanzamientos y promocionando los productos existentes previos a los lanzamientos de la competencia (D11, A1, A2)
A3: Fenómenos naturales	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con los proveedores para probar los productos nuevos que ofrecen a un menor costo disminuyendo el precio de venta final (F1, F4, A2) 	
A4: Delincuencia		

<p>A5: Aumento acelerado del número de plataformas streaming</p> <p>A6: Tendencia voluble e impredecible</p> <p>A7: Piratería</p> <p>A8: Políticas de manipulación de alimentos cambiantes y de protección al consumidor por parte de entidades públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción y publicidad de las salas XD, D- BOX y la tecnología digital que maneja el cine, proyectando una experiencia diferente y única (F3, A5, A7) 	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de check list de los equipos del cine como de sus sistemas y/o aplicativos, para reportarlo al área de sistemas en su debido momento (D5, A1) - Diseño de los procesos logísticos y aplicación para la mejora de la experiencia que lleva el cliente final. (D4, D7, A5, A8) - Revisión constante de las políticas de manipulación de alimentos y redacción de manuales para la elaboración de los productos. (D4, D7, A8)
---	---	---

Nota: Matriz FODA elaborada en base a la información dada por personal en general y por información recolectada de la página oficial de la empresa

3.2.2. Descripción de la propuesta

La propuesta de esta investigación incluye claramente términos como mapeo de procesos, diseño y modelado de procesos, gestión de stock, manejo de matrices de control y gestión de inventarios. Para desarrollar el mapeo de procesos logísticos propuesto, se utilizó la metodología BPM, bajo los conceptos dados por Garimella, Lees y William (2008); y la técnica 5W1H explicada por Betancourt (2018).

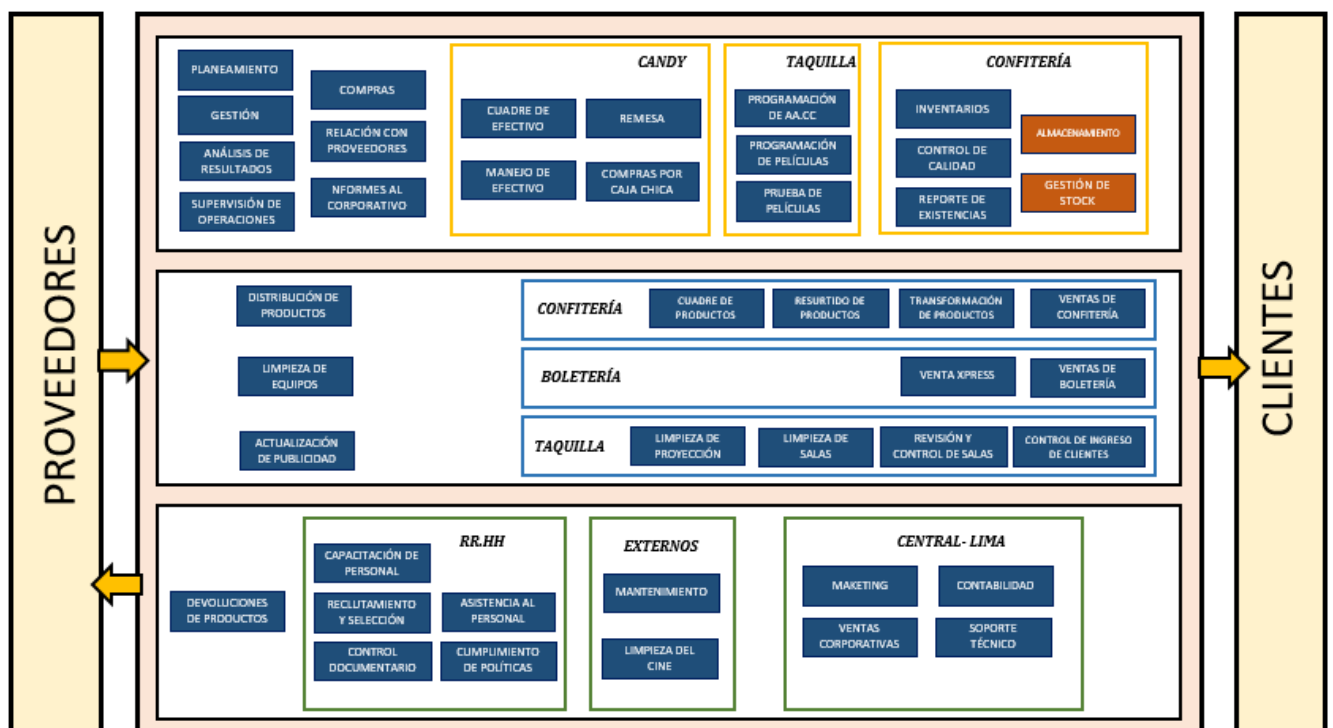


Figura 13. Diagrama de procesos propuesto

Tomando en consideración el modelo de gestión logística que manejan de manera empírica, las limitaciones que se tiene al ser sede de una franquicia nacional y habiendo determinado algunas deficiencias existentes, se ha desarrollado un nuevo modelo, integrando algunos elementos necesarios y separando actividades que se encontraban integradas, para mejorar el desempeño de la gestión logística.

De acuerdo a lo analizado con las actividades que se desarrollan en la gestión logística de la empresa, se han establecido los procesos del área en investigación, como se detalló en la figura 13 y se indican a continuación:

a. Compras:

- Realiza nuevas solicitudes de pedido y hace seguimiento a las ya realizadas
- Negocia con el proveedor la fecha de entrega y coordina emisión de facturas
- Analiza stock de productos según promociones venideras

b. Almacenamiento

- Recepción de mercadería
- Verificación de estado de producto interno como su envase
- Registra mercadería recibida tanto en el sistema como en la tabla de vencimientos (si es mercadería perecible)
- Ubica mercadería en almacén aplicando PEPS y las normas básicas de almacenamiento
- Mantiene el almacén para garantizar buen estado de la mercadería

c. Transformación de productos

- Toma como entradas uno o más insumos y los transforma para obtener como salida el producto final

d. Devoluciones

- El producto debe ser recogido por el proveedor o enviado a la central para que luego emitan nota de crédito correspondiente o sea repuesto al stock

e. Gestión de Stocks

- Registra los movimientos de la mercadería (Entradas y salidas) en el sistema.
- Gestiona el máximo y mínimo de productos necesarios para la venta según las proyecciones e histórico.
- Mantiene al día sus registros de consumo y sus indicadores logísticos

f. Ventas

- Recibe y registra pedidos de los clientes.
- Recibe y registra reclamos y devoluciones.
- Establece las buenas relaciones con los clientes

3.2.3. Modelado de procesos propuesto

Dentro de los procesos considerados en el mapa de la Figura 13, se seleccionaron tres de ellos por considerarse de mayor impacto en la gestión de almacenes y stock, por ser este, el ítem con más baja calificación obtenida en el análisis de las encuestas de satisfacción del cliente interno, teniendo un 75% de colaboradores que la consideran mala, ver Figura 11. Los procesos seleccionados fueron: Compras, Almacenamiento y Devoluciones. Si bien es cierto, el proceso de compras y almacenamiento está dentro de los procesos estratégicos y devoluciones en los de apoyo, se consideró a los tres procesos pues durante el tiempo evaluado han sido los que más problemas ha traído o simplemente no se ha desarrollado.

El diseño de los procesos fue realizado en base a las definiciones tomadas de Louffat. E (2014) en su libro denominado Diseño organizacional, teniendo en cuenta las necesidades recogidas de las entrevistas, las guías de buenas prácticas de manipulación de alimentos y las guías de auditorías dadas por la empresa.

3.2.3.1. Proceso de compras

- a) **Solicitud de mercadería:** Para el proceso de compras, sub proceso de solicitud de mercadería se propone aplicar la metodología de pronóstico cuantitativo de promedio simple, considerando el histórico de consumos del año 2018/2019, histórico de las últimas 2 semanas, sin olvidar el attendance realizado y proyectado uniformizando consumos, con un stock de seguridad $< 10\%$ en temporada baja o películas sin expectativas y $> 20\%$ en temporada alta o películas taquilleras, para determinar el stock necesario a tener. Adicional a ello, se consideró aún una parte de tipo cualitativa con el jurado de opinión ejecutiva por la experiencia que tienen los asistentes y por la responsabilidad del gerente con respecto al pedido. Para contrarrestar a la incertidumbre de la demanda, en primer lugar, se consideró aumentar la frecuencia de los pedidos de productos críticos hasta llegar a dos despachos semanales sin costo adicional, colocando la mayor parte del pedido para el segundo ingreso, teniendo así más tiempo para la rotación del mismo (por su vencimiento) y permitiendo analizar el comportamiento de la demanda durante esa semana para tomar las medidas necesarias de presentarse un sobre stock o quiebre mediante la solicitud de teclas de promociones o modificando el siguiente ingreso. Adicional a ello, se consideró la revisión diaria de stock y envío de avisos a todo el equipo para realizar el debido seguimiento a los pedidos realizados y/o realizar un pedido de seguridad. Para el desarrollo de ambas propuestas, fue necesario capacitar al personal para el manejo del sistema de información VISTA e incentivar su uso, aplicando así, un flujo de información constante que permita proyectar de mejor manera su tendencia de consumo.

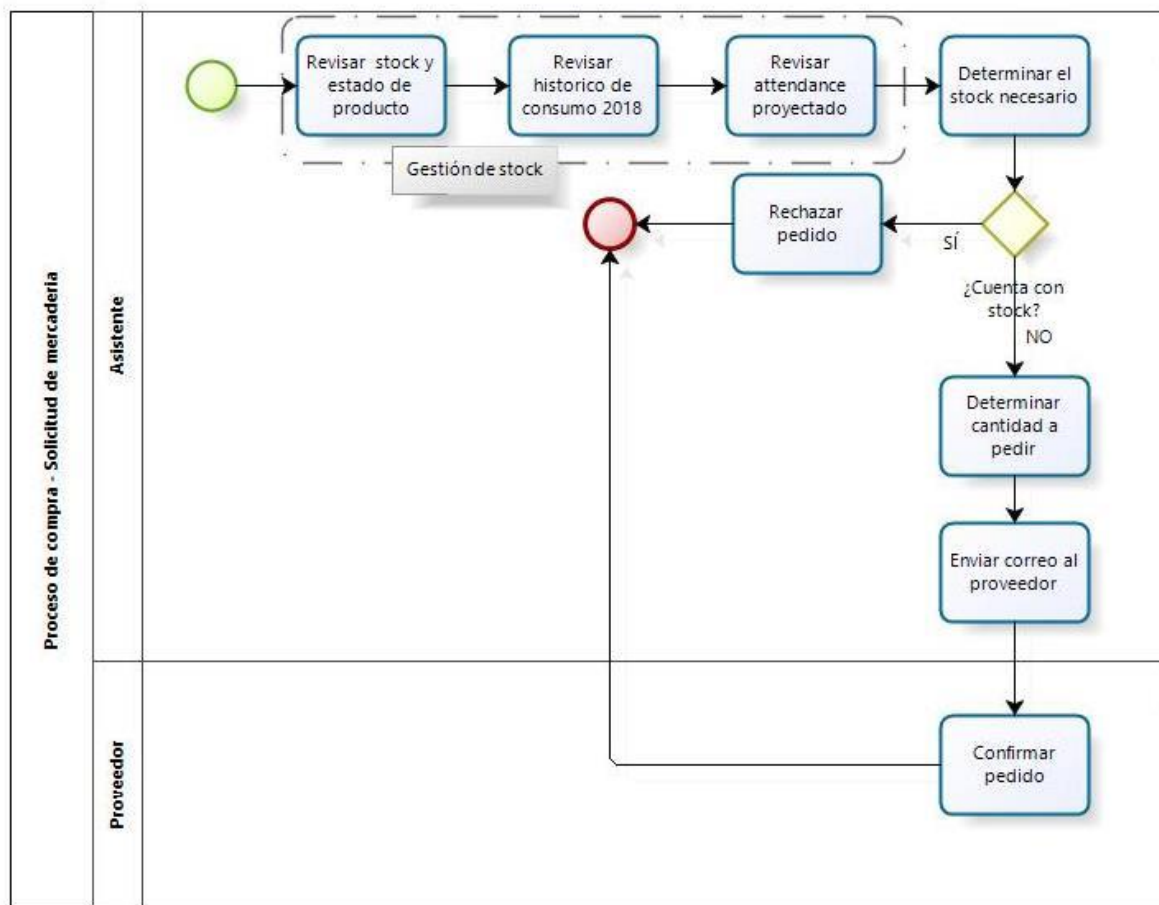


Figura 14. Diagrama de proceso de compras propuesto- Solicitud de pedido

3.2.3.2. Proceso de Almacenaje

- a) **Recepción y Almacenaje de productos:** Dentro de la recepción y almacenaje de los productos, se consideró los protocolos dados por la empresa de seguridad que resguarda el cine y las normas sanitarias, logrando así un sistema de almacenaje dinámico. Además de los controles que ya hacían los asistentes de confitería a la hora de recibir un producto, se implementó una tabla de vencimientos (Ver anexo N°14), en la cual se encontraban enlistados todos los productos perecibles y hasta tres cuadros para que puedan llenar las fechas de vencimiento de los productos que van ingresando aplicando PEPS, así de esta manera, poder tener un mejor panorama de los productos que están cerca a vencer. De igual manera, se

realizó una re organización en los almacenes, desechando las cajas y papeles en exceso, se solicitó la baja de varios activos parados por años y se corroboró la aplicación de la Norma Sanitaria (Ver anexo N° 33) y el reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos (Ver anexo N° 34). En la figura 15 y 16, se puede ver el proceso completo de la manera propuesta.

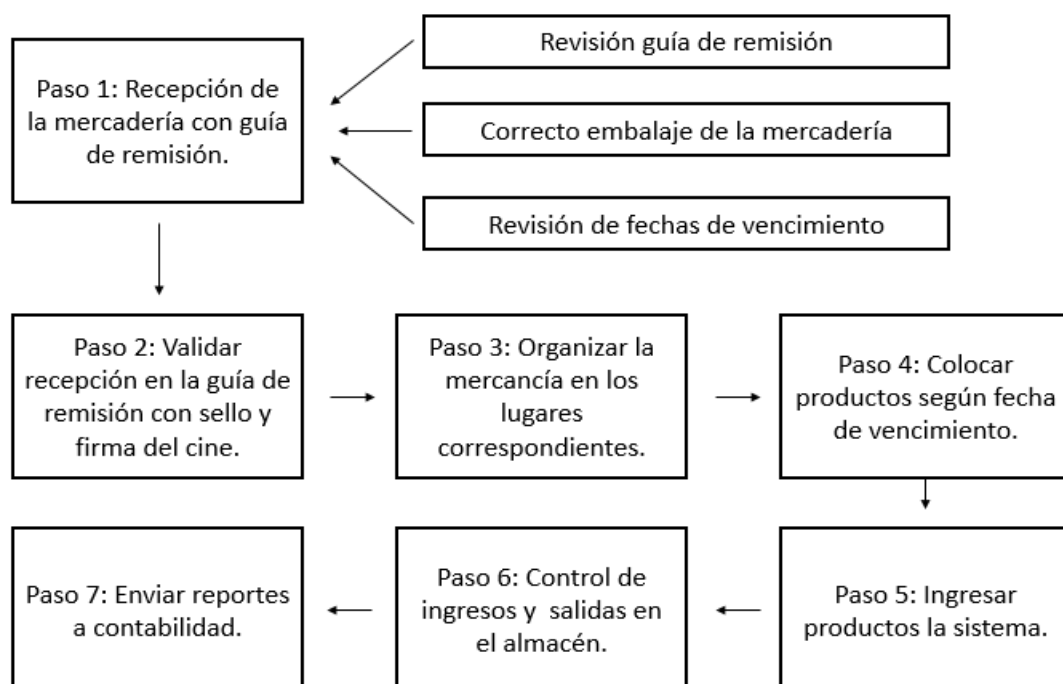


Figura 15. Resumen del proceso de recepción y almacenaje propuesto

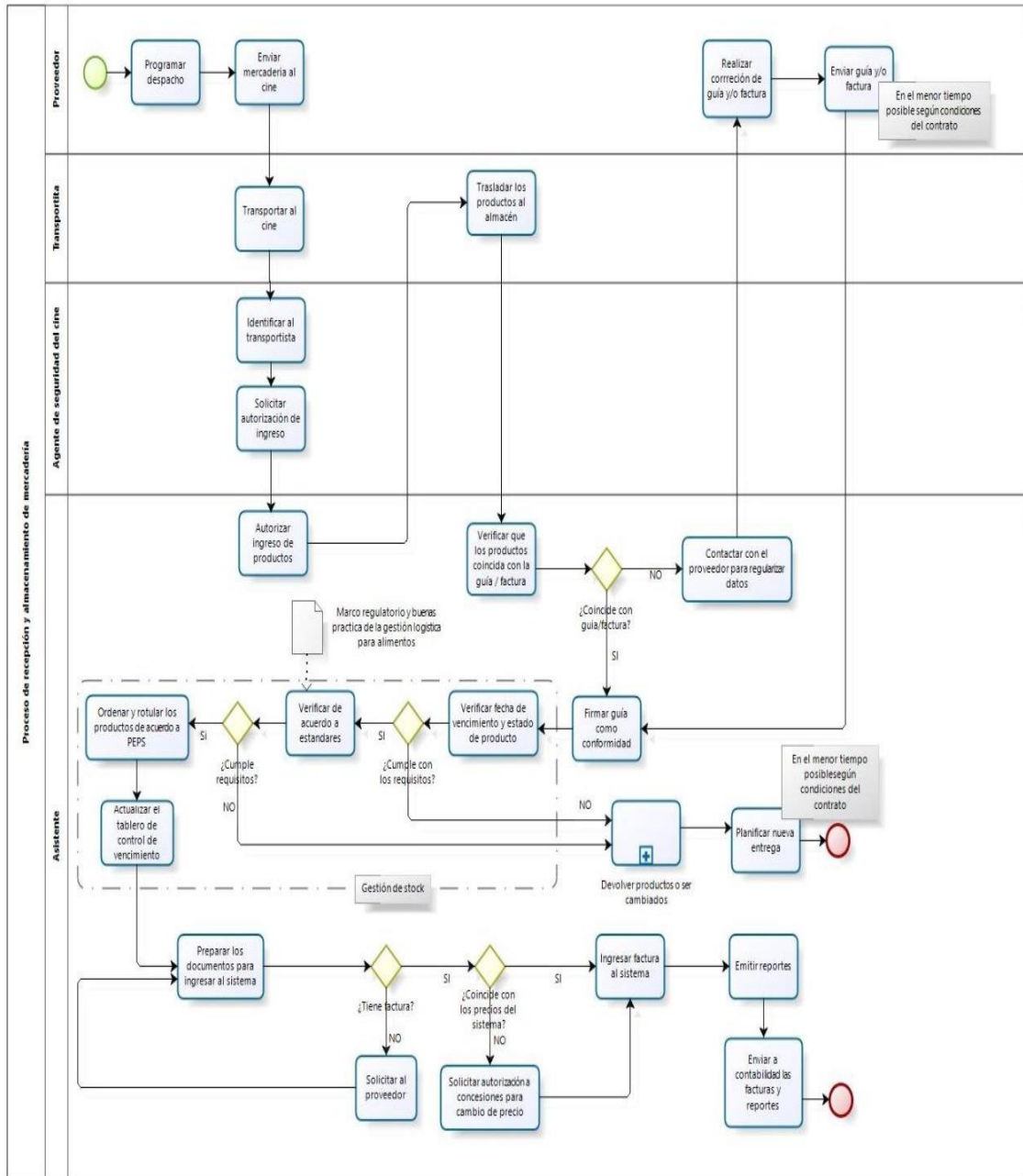


Figura 16. Diseño de proceso de almacenamiento de productos propuesto - Recepción y almacenaje

3.2.3.3. Proceso de devoluciones

- a) **Devoluciones:** Como ya se había mencionado, el área de concesiones es el área encargada de todos los acuerdos comerciales con los proveedores. Entre estos acuerdos, se destaca el de la reposición de stock en caso de que el producto llegue fallado o se malogre en el proceso de preparación (sólo aplica para frankfurter). Esta reposición se puede hacer de manera

física llevando los productos a la central ubicada en Lima para luego hacer un traslado interno entre las sedes o mandando nota de crédito correspondiente.

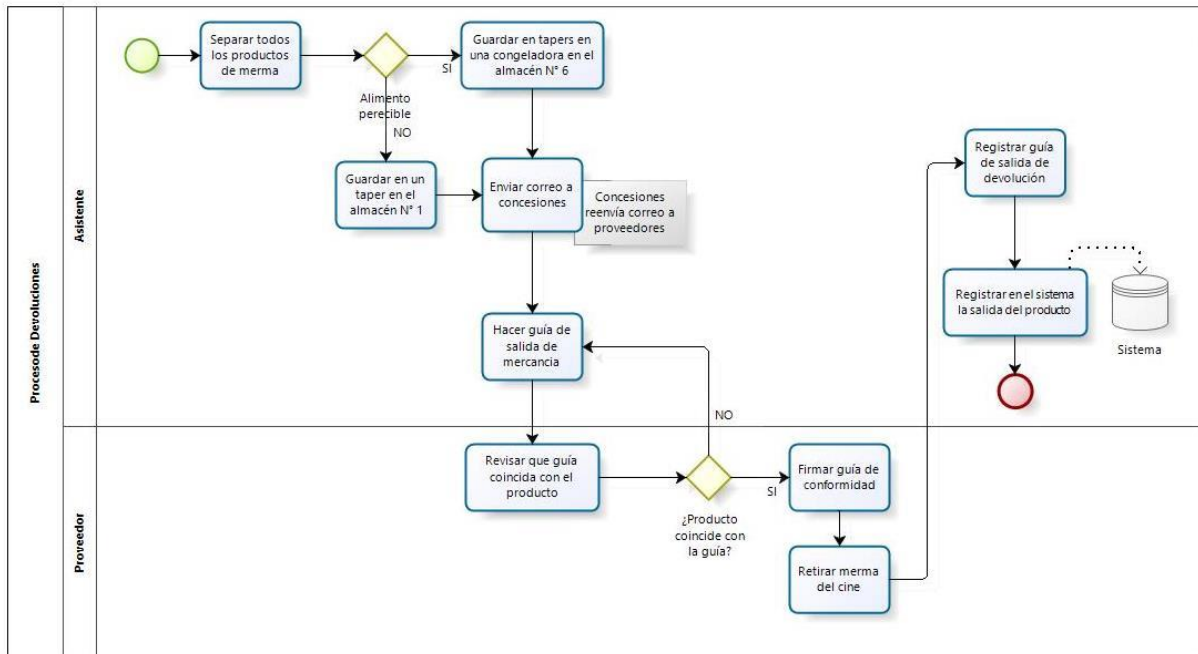


Figura 17. Diseño del proceso de devoluciones

3.2.3.4. Gestión de stock

La aplicación de la gestión de stock dentro de la propuesta, se desarrolla netamente para los procesos de compras y en el de almacenaje.

- En el proceso de compras, a la hora de realizar la solicitud de productos, es necesario realizar ajustar el pedido de acuerdo a la demanda, al stock existente, el histórico de ventas tanto del año pasado como el de la semana pasada, los tiempos de aprovisionamiento, las fechas de vencimiento (si tuvieran corta duración como en el caso del pan o hot dog), el ingreso de personas proyectado y las películas a estrenarse, adicional a ello, no olvidar el stock de seguridad, stock mínimo y máximo.
- En el proceso de abastecimiento, exactamente en la parte de almacenaje, es necesario implementar el rotulado de los productos aplicando el método

PEPS (por tratarse de alimentos), el cuadro de control de vencimientos, la distribución correcta de los productos según su tipo y ahorro de espacio.

3.3. Implementación del modelo de procesos logísticos de la empresa

- **Presentación del modelo:** Una vez diseñado los procesos logísticos en base a las necesidades de mejora que presenta el área, se procedió a reunirse con el gerente del cine y los asistentes del área con la finalidad de exponer la situación inicial encontrada y las propuestas que se estaban llevando (tablas de vencimiento, control de indicadores, y procesos en general).
- **Capacitación:** Habiéndose aceptado la propuesta, se realizó un plan de capacitación para el correcto desempeño de los procesos, tanto de los asistentes como de los colaboradores.
- **Implementación de matrices:** Se colocaron en los ambientes necesarios las tablas de control, señalización y procesos impresos quedando a vista de todos para su uso.
- **Seguimiento:** Se realizó el seguimiento al cumplimiento de los procesos mediante un check de tareas que a finalizar la semana deberían estar lleno (Ver anexo N°15), con el cual nos certificábamos que se estén cumpliendo las actividades dentro de los procesos. Además, de la revisión de los pedidos realizados durante la semana considerando los históricos y el stock. El primer mes se realizó cada semana y ya para el segundo se realizó cada quince días.
- **Evaluación:** Pasado el tiempo de implementación y control (2meses y medio) se procedió a aplicar nuevamente la encuesta de satisfacción del

cliente interno. Además, de analizar el resultado de los indicadores logísticos realizando así un versus con su situación inicial.

- **Exposición de resultados:** Teniendo los resultados del comparativo del pre y post evaluación, se expone los resultados con el gerente y los asistentes, resaltando los puntos de mayor impacto que se ha logrado desarrollar.

3.4. Evaluación de resultados

3.4.1. Resultados de la aplicación de las herramientas de análisis posterior a la implementación de la propuesta

3.4.1.1. Variable dependiente

Habiendo pasado dos meses y medio de la implementación de la propuesta, se aplicó nuevamente la encuesta a los colaboradores, para conocer si había variado la satisfacción que estos tenían con respecto a la gestión logística que se desarrollaba en su área. Todas las frecuencias obtenidas se encuentran en el anexo N° 16. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:



Figura 18 Gráfico de satisfacción al cliente post implementación de la propuesta

En términos generales, el 100% de los encuestados han otorgado una puntuación a la gestión logística evaluada dentro de los rangos de alta satisfacción.

Por dimensiones:

- Disponibilidad de productos



Figura 19 Gráfica de la satisfacción del cliente interno según la disponibilidad de producto post implementación de la propuesta

Como se observa en la figura 19, el 100% de los colaboradores del área de confitería han otorgado una puntuación que ubica a su satisfacción con respecto a la disponibilidad de producto dentro del intervalo de alta.

- Gestión de almacenes

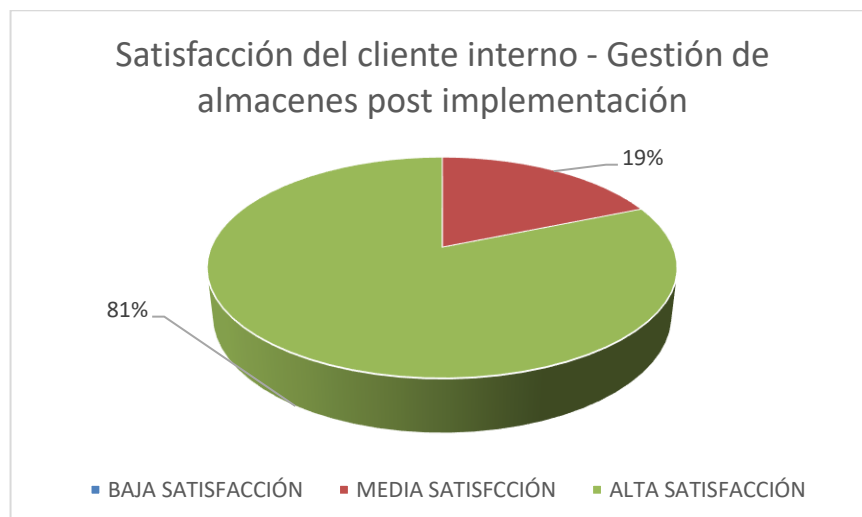


Figura 20. Gráfica de la satisfacción del cliente interno según la gestión de almacenes post implementación de la propuesta

Como se observa en la figura 20, el 81% de los colaboradores del área de confitería consideran tener una alta satisfacción con respecto a la gestión de almacenes, mientras que un 19% considera tener una satisfacción media, lo cual involucra la política de gestión de inventarios, el pago de colectivos y la presión ejercida por sus superiores.

- Clima laboral

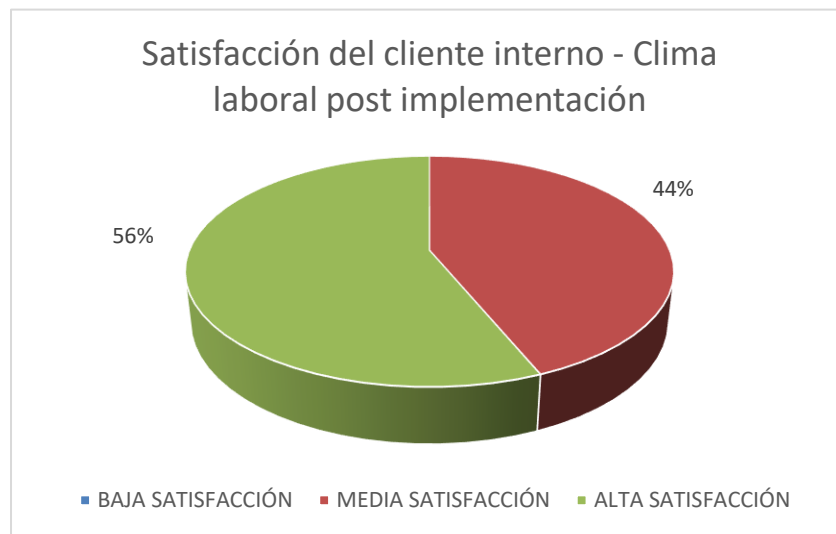


Figura 21. Gráfica de la satisfacción del cliente interno según el clima laboral post implementación de la propuesta

Como se observa en la figura 21, el 56% de los colaboradores del área de confitería consideran tener una alta satisfacción con respecto al clima laboral mientras que un 44% lo considera medio, dentro de esta dimensión se ve involucrado el clima dentro de su área de trabajo y la percepción de trabajo en equipo que tienen.

3.4.1.2. Variable independiente

Así mismo, se realizó la evaluación de los indicadores logísticos obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 10

Resultados de los indicadores logísticos post implementación

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESULTADOS POST IMPLEMENTACIÓN
	Errores de previsión	$\left(\frac{\text{Proyección de demanda} - \text{Demanda real}}{\text{Demanda real}}\right) \times 100$	-9.27%
Abastecimiento	Roturas de stock	<i>Número de días que se deja de vender un producto por no contar con stock</i>	0 días
	% de compras por emergencia	$\left(\frac{\text{Número de compras por emergencia}}{\text{Número de compras totales}}\right) \times 100$	7.69%
Transporte	Costo mensual de transferencias de productos	<i>Monto total gastado en transporte de productos ya sea en compras o transferencias de otras sedes</i>	S/10.00
Distribución	Relación porcentual entre los costos operativos y las ventas	$\left(\frac{\text{Costo operativo}}{\text{Ingreso total del área}}\right) \times 100$	15.50%
Inventarios	% de merma	$\left(\frac{\text{Cantidad mermada}}{\text{Cantidad total del producto}}\right) \times 100$	0.49%
	Días de stock	$\left(\frac{\text{Stock total}}{\text{Consumo diario promedio}}\right)$	23.3 días

Nota: Todos los datos para la realización de la tabla fueron obtenidos a través del gerente del cine y están en el anexo N°17 y anexo N°18.

3.4.2. Cuadros comparativos pre y post implementación

3.4.2.1. Variable dependiente

Ya habiendo obtenido los resultados post implementación de la propuesta, se procedió a realizar la comparación entre los dos momentos de evaluación, obteniendo los siguientes resultados tanto para la satisfacción general como para cada una de las dimensiones.

Tabla 11

Cuadro comparativo de resultados pre y post implementación

COMPARATIVO	PRE	POST
BAJA SATISFACCIÓN	19%	0%
MEDIA SATISFACCIÓN	81%	0%
ALTA SATISFACCIÓN	0%	100%
TOTAL	100%	100%

Nota: Cuadro resumen que plasma la incidencia porcentual de cada uno de los intervalos según su momento de evaluación

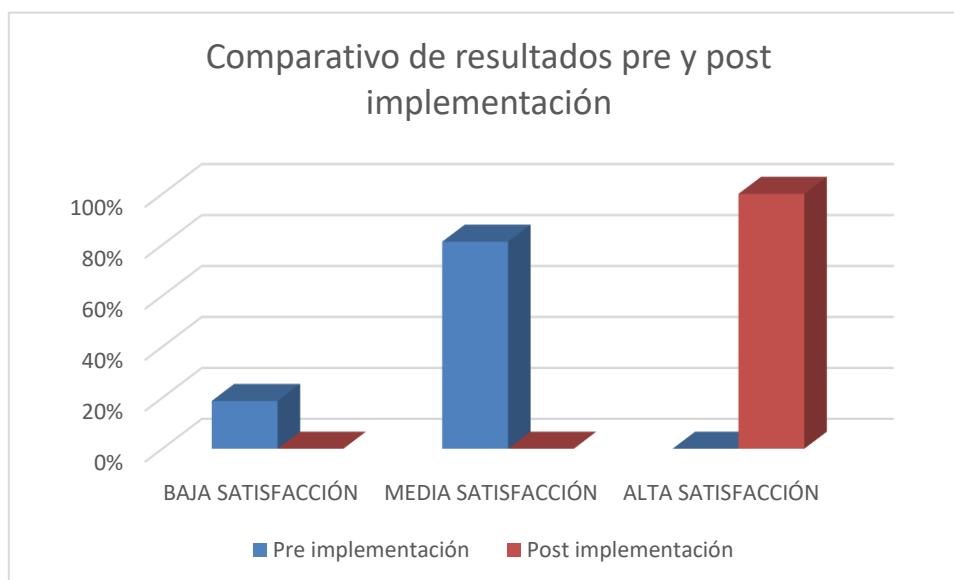


Figura 22. Gráfico comparativo de resultados pre y post implementación de la propuesta

En la tabla 11, se aprecia las diversas variaciones porcentuales que ha sufrido cada intervalo según el momento de evaluación. Entre los más destacados tenemos que la baja y mediana satisfacción disminuyeron hasta llegar a un cero por ciento, mientras que la alta satisfacción llegó a un 100%. Eso no quiere decir que el 100% de los colaboradores se encuentren con muy satisfechos con la gestión y no haya nada que les incomode, sino, que el 100% de ellos, han otorgado una puntuación general que se encuentra dentro de los rangos pertenecientes a la alta satisfacción.

Por dimensiones:

Tabla 12

Cuadro comparativo por dimensiones

DIMENSIONES	Muestra 16 colaboradores			
	PRE TEST		POST TEST	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
D1: DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS	f1	%	f1	%
BAJA SATISFACCIÓN	1	6.25%	0	0.00%
MEDIA SATISFACCIÓN	15	93.75%	0	0.00%
ALTA SATISFACCIÓN	0	0.00%	16	100.00%
D2: GESTIÓN DE ALMACENES	16	100.00%	16	100.00%
BAJA SATISFACCIÓN	12	75.00%	0	0.00%
MEDIA SATISFACCIÓN	4	25.00%	3	18.75%
ALTA SATISFACCIÓN	0	0.00%	13	81.25%
D3: CLIMA LABORAL	16	100.00%	16	100.00%
BAJA SATISFACCIÓN	4	25.00%	0	0.00%
MEDIA SATISFACCIÓN	12	75.00%	7	43.75%
ALTA SATISFACCIÓN	0	0.00%	9	56.25%
	16	100.00%	16	100.00%

Nota: Cuadro resumen que plasma la incidencia porcentual por dimensiones de cada uno de los intervalos según su momento de evaluación

3.4.2.2. Variable independiente

Tabla 13

Cuadro comparativo de los resultados logísticos obtenidos

DIMENSIONES	INDICADORES	RESULTADOS PRE IMPLEMENTACIÓN	RESULTADOS POST IMPLEMENTACIÓN
-------------	-------------	-------------------------------	--------------------------------

	Errores de previsión	23.82%	-9.27%
Abastecimiento	Roturas de stock	1 día	0 días
	% de compras por emergencia	38.46%	7.69%
Transporte	Costo mensual de transferencias de productos	S/ 70.00	S/ 10.00
Distribución	Relación porcentual entre los costos operativos y las ventas	22.35%	15.50%
Inventarios	% de merma	19.37%	0.49%
	Días de stock	38.725	23.3 días

Nota: Cuadro resumen que plasma los diferentes resultados obtenidos por los indicadores evaluados para la variable independiente según su momento de evaluación

3.4.3. Evaluación del impacto económico del diseño del proceso logístico en el área de confitería

3.4.3.1. Evaluación del presupuesto

Tabla 14

Cuadro de costos de inicio de la investigación

ACTIVIDAD		INICIO												
		COSTOS												
CODIGO	DESCRIPCION	RECURSOS HUMANOS				MAQUINARIA/EQUIPOS/INFRAESTRUCTURA				CONSUMIBLES/SERVICIOS				
		Nombre del Recurso	Número de Horas	Costo x Hora	Costo Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo x hora	Nro. De horas	Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo Unitario	IMPORTE
	Acuerdo de la empresa donde se desarrollará la investigación.	Barbara Nieman	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	Laptop	1.00	S/. 0.20	1.00	S/. 0.20	Hojas bond	2.00	0.2	0.4
		Claudia Lunarejo	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00						Lapices	2.00	2.5	5
	SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 6.00					S/. 0.20					S/. 0.56	
	TOTAL ACTIVIDAD							S/. 6.76						

Conversación inicial con los colaboradores del área	Barbara Nieman	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	Laptop	1.00	S/. 0.20	1.00	S/. 0.20	Hojas bond	5.00	S/. 0.20	S/. 1.00
	Claudia Lunarejo	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -	Luz	1.00	S/. 0.56	S/. 0.56
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 6.00				S/. 0.20				S/. 1.56			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 7.76							
Identificación de las diversas problemáticas	Barbara Nieman	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.00	S/. 0.40	Hojas bond	3.00	0.2	S/. 0.60
	Claudia Lunarejo	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -	Luz	2.00	S/. 0.56	S/. 1.12
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 6.00				S/. 0.40				S/. 3.28			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 9.68							
Determinación del problema principal	Barbara Nieman	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.00	S/. 0.40	Hojas bond	1.00	S/. 0.20	S/. 0.20
	Claudia Lunarejo	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -	Luz	2.00	S/. 0.56	S/. 1.12
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 6.00				S/. 0.40				1.32			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 7.72							
Realidad problemática	Barbara Nieman	1.50	S/. 3.00	S/. 4.50	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.50	S/. 0.60	Hojas bond	1.00	S/. 0.20	S/. 0.20
	Claudia Lunarejo	1.50	S/. 3.00	S/. 4.50	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -	Luz	2.00	S/. 0.56	S/. 1.12
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 9.00				S/. 0.60				S/. 1.32			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 10.92							
Formulación del problema	Barbara Nieman	0.10	S/. 3.00	S/. 0.30	Laptop	2.00	S/. 0.20	0.10	S/. 0.04	Luz	2.00	S/. 0.56	S/. 1.12
	Claudia Lunarejo	0.10	S/. 3.00	S/. 0.30	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -				
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 0.60				S/. 0.04				S/. 1.12			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 1.76							
Antecedentes	Barbara Nieman	0.10	S/. 3.00	S/. 0.30	Laptop	2.00	S/. 0.20	0.10	S/. 0.04	Luz	2.00	S/. 0.56	S/. 1.12
	Claudia Lunarejo	0.10	S/. 3.00	S/. 0.30	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -				
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 0.60				S/. 0.04				S/. 1.12			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 1.76							
Formulación de la hipótesis	Barbara Nieman	0.10	S/. 3.00	S/. 0.30	Laptop	2.00	S/. 0.20	0.10	S/. 0.04	Luz	2.00	S/. 0.56	S/. 1.12
	Claudia Lunarejo	0.10	S/. 3.00	S/. 0.30	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -				
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 0.60				S/. 0.04				S/. 1.12			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 1.76							
Materiales y métodos	Barbara Nieman	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.00	S/. 0.40	Luz	2.00	S/. 0.56	S/. 1.12
	Claudia Lunarejo	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -				
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 6.00				S/. 0.40				S/. 1.12			
TOTAL ACTIVIDAD						S/. 0.40							

TOTAL ACTIVIDAD														S/. 7.52
Encuesta pre propuesta	Barbara Nieman	1.50	S/. 3.00	S/. 4.50	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.50	S/. 0.60	Hojas bond	20.00	S/. 0.20	S/. 4.00	
	Claudia Lunarejo	1.50	S/. 3.00	S/. 4.50	-	0.00	S/. -	0.00	S/. -	Impresión	20.00	S/. 0.20	S/. 4.00	
											Lapiceros	10.00	S/. 2.50	S/. 25.00
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 9.00				S/. 0.60						S/. 33.00		
TOTAL ACTIVIDAD														S/. 42.60
TOTAL PAQUETE														S/. 88.56

Nota: En la tabla se detalla todos los costos involucrados para el inicio de la investigación

Tabla 15

Cuadro de costos de la planificación de la investigación

ACTIVIDAD		PLANIFICAR											
		COSTOS											
CODIGO	DESCRIPCION	RECURSOS HUMANOS				MAQUINARIA/EQUIPOS/INFRAESTRUCTURA					CONSUMIBLES/SERVICIOS		
		Nombre del Recurso	Número de Horas	Costo x Hora	Costo Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo x hora	Nro. De horas	Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo Unitario
Elaboración de la propuesta	Barbara Nieman	12.00	S/. 3.00	36.00	Laptop	2.00	S/. 0.20	12.00	S/. 4.80	Luz	12	S/. 0.56	S/. 6.72
	Claudia Lunarejo	12.00	S/. 3.00	36.00	-	0.00	S/. -	0.00					
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 72.00				S/. 4.80						S/. 6.72	
TOTAL ACTIVIDAD		S/. 83.52											

Nota: En la tabla se detalla todos los costos involucrados para la planeación de la investigación

Tabla 16

Cuadro de costos de la ejecución de la investigación

ACTIVIDAD		EJECUTAR											
		COSTOS											
CODIGO	DESCRIPCION	RECURSOS HUMANOS				MAQUINARIA/EQUIPOS/INFRAESTRUCTURA					CONSUMIBLES/SERVICIOS		
		Nombre del Recurso	Número de Horas	Costo x Hora	Costo Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo x hora	Nro. De horas	Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo Unitario
Ejecución de la propuesta	Barbara Nieman	20.00	S/. 3.00	60.00	Laptop	2.00	S/. 0.20	20.00	S/. 8.00	Luz	20	S/. 0.56	S/. 11.20
	Claudia Lunarejo	20.00	S/. 3.00	60.00	-	0.00	S/. -	0.00					
SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 120.00				S/. 8.00						S/. 11.20	

TOTAL ACTIVIDAD	S/. 139.20
------------------------	-------------------

Nota: En la tabla se detalla todos los costos involucrados para la ejecución de la investigación

Tabla 17

Cuadro de costos del seguimiento de la investigación

ACTIVIDAD		<u>SEGUIMIENTO</u>												
		COSTOS												
CODIGO	DESCRIPCION	RECURSOS HUMANOS			MAQUINARIA/EQUIPOS/INFRAESTRUCTURA					CONSUMIBLES/SERVICIOS				
		Nombre del Recurso	Número de Horas	Costo x Hora	Costo Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo x hora	Nro. De horas	Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo Unitario	IMPORTE
	Encuesta post prueba	Barbara Nieman	1.50	S/. 3.00	S/. 4.50	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.50	S/. 0.30	Hojas bond	20.00	S/. 0.20	S/. 4.00
		Claudia Lunarejo	1.50	S/. 3.00	S/. 4.50						Impresión	20.00	S/. 0.20	S/. 4.00
											Lapiceros	10.00	S/. 2.50	S/. 25.00
	SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 9.00				S/. 0.30					S/. 33.00		
	TOTAL ACTIVIDAD						S/. 42.30							
	Análisis de los resultados	Barbara Nieman	3.50	S/. 3.00	S/. 10.50	Laptop	2.00	S/. 0.20	3.50	S/. 0.70	Luz	4	S/. 0.56	S/. 1.96
		Claudia Lunarejo	3.50	S/. 3.00	S/. 10.50									
	SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 21.00				S/. 0.70					S/. 1.96		
	TOTAL ACTIVIDAD						S/. 23.66							
	Resultados	Barbara Nieman	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.00	S/. 0.20	Luz	4	S/. 0.56	S/. 1.96
		Claudia Lunarejo	1.00	S/. 3.00	S/. 3.00									
	SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 6.00				S/. 0.20					S/. 1.96		
	TOTAL ACTIVIDAD						S/. 8.16							
	Conclusiones y discusiones	Barbara Nieman	2.00	S/. 3.00	S/. 6.00	Laptop	2.00	S/. 0.20	1.00	S/. 0.20	Luz	2	S/. 0.56	S/. 1.12
		Claudia Lunarejo	2.00	S/. 3.00	S/. 6.00									
	SUB TOTAL ACTIVIDAD		S/. 12.00				S/. 0.20					S/. 1.12		
	TOTAL ACTIVIDAD						S/. 13.32							
	TOTAL PAQUETE						S/. 87.44							

Nota: En la tabla se detalla todos los costos involucrados para el seguimiento de la investigación

Tabla 18

Cuadro de costos del cierre de la investigación

ACTIVIDAD		CIERRE												
		COSTOS												
		RECURSOS HUMANOS				MAQUINARIA/EQUIPOS/INFRAESTRUCTURA				CONSUMIBLES/SERVICIOS				
CODIGO	DESCRIPCION	Nombre del Recurso	Número de Horas	Costo x Hora	Costo Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo x hora	Nro. De horas	Total	Nombre del Recurso	Cantidad	Costo Unitario	IMPORTE
	Redacción de Informe de tesis	Barbara Nieman	8.00	S/. 3.00	24.00	Laptop	2.0	S/. 0.20	20.00	S/. 8.00	impresión	136	S/. 0.40	S/. 54.40
		Claudia Lunarejo	8.00	S/. 3.00	24.00	-	0.0	S/. -	0.00					
SUB TOTAL ACTIVIDAD				S/. 48.00				S/. 8.00					S/. 54.40	
TOTAL ACTIVIDAD								S/. 110.40						

Nota: En la tabla se detalla todos los costos involucrados para el cierre de la investigación

3.4.3.1. Impacto económico

Tabla 19

Cuadro de impacto económico de la propuesta en la variación de costos

MESES 2019	PROYECTADO	V. NETA	% ALCANZADO	% COSTO DE VENTA	S/. COSTO DE VENTA	META PROMEDIO PROYECTADA	DIFERENCIA	DIFERENCIA S/
Enero	335,170	343,112	102%	20.740%	71161.4288	20.00%	0.740%	2539.0288
Febrero	279,907	280,603	100%	19.380%	54380.8614	19.89%	-0.510%	-1431.0753
Marzo	256,805	250,016	97%	19.410%	48528.1056	20.10%	-0.690%	-1725.1104
Abril	195,813	394,339	201%	20.390%	80405.7221	20.12%	0.270%	1064.7153
Mayo	184,168	369,375	201%	20.590%	76054.3125	20.21%	0.380%	1403.625
Junio	187,110	187,110	100%	19.480%	36449.028	20.21%	-0.730%	-1365.903
Julio	235,146	400,099	170%	21.360%	85461.1464	19.34%	2.020%	8081.9998
Agosto	196,363	325,584	166%	22.350%	72768.024	19.83%	2.520%	8204.7168
Septiembre	282,414	228,909	81%	20.780%	47567.2902	19.98%	0.800%	1831.272
Octubre	364,978	284,959	78%	20.840%	59385.4556	20.93%	-0.094%	-267.86146
Noviembre	385,325	261,929	68%	21.830%	57179.1007	22.19%	-0.360%	-942.9444
Diciembre	391,347	306,320	78%	15.500%	47479.6	19.00%	-3.500%	-10721.2

Figura 23 Diseño de investigación estadística

Para determinar la prueba de hipótesis a utilizar según el caso, primero se realizará la prueba de contraste de normalidad de la muestra.

		Estadístico	Error estándar	
Satisfacción	Media	20,44	,465	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	19,45	
		Límite superior	21,43	
	Media recortada al 5%	20,49		
	Mediana	21,00		
	Varianza	3,463		
	Desviación estándar	1,861		
	Mínimo	17		
	Máximo	23		
	Rango	6		
	Rango intercuartil	3		
	Asimetría	-,243	,564	
	Curtosis	-,761	1,091	

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,181	16	,167	,935	16	,294

Figura 24. Prueba de normalidad de la muestra en SPSS

Según lo propuesto por Droppelmann (2018), se tomará en consideración el test de Shapiro-Wilk, pues el tamaño de la muestra es menor de 50.

Criterio de evaluación:

Considerando que $p =$ significancia,

Si $p > 0.5$, tiene distribución normal (Prueba paramétrica)

Si $p < 0.5$, tiene distribución no normal (Prueba no paramétrica)

En este caso, $p = 0.294 > 0.5 =$ prueba paramétrica, lo que correspondería aplicar una prueba de T-student.

Prueba T

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Pretest	20,44	16	1,861	,465
	Posttest	34,63	16	1,893	,473

Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pretest & Posttest	16	,239	,373

Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	Pretest- Posttest	-14,188	2,316	,579	-15,421	-12,954	-24,507	15	,000

Figura 25. Prueba T-student

Criterios de evaluación

Si $p > 0.5$, acepta la hipótesis nula

Si $p < 0.5$, niega la hipótesis nula

Ho: El diseño de un proceso logístico, acorde a las necesidades del área de confitería, no influye en la satisfacción del cliente interno en un cine de la ciudad de Trujillo, año 2019.

H1: El diseño de un proceso logístico, acorde a las necesidades del área de confitería, influye en la satisfacción del cliente interno en un cine de la ciudad de Trujillo, año 2019.

En este caso, $p = 0.000 < 0.5$, se niega el Ho, aceptando así la hipótesis planteada por el equipo investigador.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el diseño de los procesos logísticos y su influencia en la satisfacción del cliente del área de confitería en un cine, el que se ha logrado a partir del desarrollo de cinco objetivos específicos.

El diagnóstico situacional de las variables e identificación de los procesos claves se realizó mediante técnicas de observación, recolección de información y matrices de análisis, sin embargo, por tratarse de satisfacción del cliente interno, se aplicaron encuestas estructuradas como herramienta principal, lo que le permite al cliente calificar su nivel de satisfacción, esta técnica facilitó ponderar la satisfacción general percibida con respecto a la gestión logística desarrollada, pre y post implementación de la propuesta, estableciendo la relación de influencia existente el diseño de los procesos logísticos en la satisfacción del cliente interno, siguiendo la tendencia del 50% de los antecedentes, tal como en las investigaciones de Lliuya, N. (2018), Mancilla, Y. (2017) y Valera, E. (2017), que determinan la influencia directa entre las variables de estudio a través de las mejoras de sus indicadores de satisfacción del cliente, utilizando de igual manera la herramienta de cuestionario estructurado.

Del análisis inicial, se determinó la necesidad urgente del diseño de sus procesos logísticos, pues la descoordinación y desconocimiento por parte de los encargados del área de confitería con respecto a la gestión logística ocasiona diversos problemas, entre los que destacan el quiebre de stock de productos críticos, derivando en un costos de transporte de 70 soles adicional y una participación en compras de emergencia del 38.46%, lo que conllevó a que en la primera medición de la satisfacción del cliente

interno se obtenga un 81% de los colaboradores con baja satisfacción y el otro 19%, con una satisfacción media.

Como investigadores, se pone a discusión la falta de estudios concerniente a la satisfacción del cliente interno como medio principal de un buen servicio, ya que el resto de investigaciones se direcciona a medir la satisfacción del cliente consumidor. Cuantitativamente, solo el 1% de las tesis estudiadas lo considera. Esto sugiere ampliar el estudio de esta variable para considerar al talento humano como eje central del funcionamiento de las operaciones.

Los resultados obtenidos en esta investigación en base al diseño logístico no podrían generalizarse a otras empresas del mismo o diferente rubro sea que cuente o no con un área logística pues las respuestas al cuestionario y situaciones varían según las investigaciones, sin embargo la técnica de recolección de datos y el instrumento de medición acorde a la realidad de cada empresa si puede ser utilizado, como se coincidió con Napan, M. (2018), con su investigación titulada: “Proceso logístico y satisfacción de los clientes internos”. A pesar que las variables investigadas son iguales, la presente tesis es una investigación pre experimental que estudia los modelos logísticos, planteando una mejora, ejecutándolo y obteniendo resultados determinando la existencia o no de una influencia, mientras que Napan desarrolla una tesis correlacional, utilizando otras herramientas de análisis llegando a obtener resultados como que el 33,7% de la variación de la satisfacción del cliente interno esta explicada por la variable proceso logístico incluido en el modelo.

Para la evaluación del impacto, se aplicaron los mismos indicadores que para la situación inicial posterior la implementación del diseño, lo cual permite realizar un comparativo más homogéneo de la muestra. Entre los resultados más destacados tenemos que el 100% de los colaboradores considera tener una satisfacción dentro de los

rangos de muy buena, mientras que, para los indicadores logísticos, se visualizó una reducción del costo operativo hasta un 15.50%, siendo este el más bajo de todo el año, adicional a ello, se obtuvo una reducción de S/. 60.00 del costo de transporte de mercadería. Resultados que en conjunto demuestran una mejora sustancial en todos los indicadores, coincidiendo y reforzando las tesis de Ramos, L (2016), quien redujo las devoluciones y reclamos en 52.03%. Entregaron pedidos de forma oportuna de 1 a 10 días reduciendo el retraso en 37.84% porcentualmente y generó ahorro de 693, 885, 44. Molina, J. (2015), midió el impacto económico de la implementación de un modelo logístico, donde los indicadores determinaron lo siguiente: Un VAN de \$32. 389, 64; un TIR de 46.81% y se obtuvo un beneficio costo de 2.02.

Zapata, A. (2017); Bohorquez, E. y Puello, R, (2013); Lara, C. (2017) enfocan la aplicación de sus modelos logísticos en generar valor en los pedidos que genera, obteniendo un aumento de 90.49%, 50.01% y 59.21% respectivamente.

Para finalizar, se recomienda realizar mediciones constantes de las variables de estudio, pues al haberse determinado la influencia directa de la variable independiente en la dependiente se podrá ir aplicando mejoras y ajustando el diseño de acuerdo a nuevas necesidades que se vayan presentando.

4.2.Conclusiones

Al término de la presente investigación, se obtiene como resultado principal el diseño de procesos logísticos del área de confitería y se comprueba su influencia positiva en la satisfacción del cliente interno a través de los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas pre y post implementación.

El resultado de las evaluaciones realizadas inicialmente para cada variable, las diversas matrices de análisis y representaciones gráficas permitió realizar el diagnóstico inicial

del área, facilitando la identificación de los procesos claves y de mayor impacto, para posteriormente ser diseñados. Los procesos seleccionados fueron el de compras, almacenaje y devoluciones, adicionalmente se desarrolló la gestión de stock. Estos procesos fueron seleccionados por considerarse de impacto y artificios de los principales resultados obtenidos, entre los que destacan un alto índice de error en los pedidos, gastos por compras adicionales y un costo operativo neto elevado.

Para diseño de procesos logísticos desarrollado se utilizó terminología básica de diseño y modelado de procesos, gestión de stock, manejo de matrices de control y gestión de inventarios. El diseño de los procesos, fue realizado en base a las definiciones tomadas de Louffat. E (2014) en su libro denominado Diseño organizacional, mientras que para el mapeo de procesos se aplicó la metodología BPM y la técnica 5W1H. Todas estas definiciones y metodologías permitieron que el diseño propuesto sea el idóneo para las necesidades del área, pues a los dos meses de su implementación se vieron mejoras en los resultados logísticos, lo que llevó a su vez que los clientes internos del área vayan cambiando su perspectiva con respecto al desempeño de la gestión logística, valorando de una mejor manera su satisfacción dentro de la empresa.

Los resultados obtenidos de la implementación de la propuesta, respalda y comprueba las hipótesis planteadas; donde de la satisfacción del cliente interno posterior al diseño de los procesos logísticos y su implementación llega a tener un 100% de colaboradores que califican a la gestión logística del cine dentro de los rangos pertenecientes a muy buena y una reducción del costo de venta hasta un 15.50%, siendo este el resultado más bajo durante todo el 2019.

REFERENCIAS

- Aguilar, (2018). *El negocio del cine en provincias ha tenido un crecimiento “explosivo”, según New Century Films.* Recuperado de <https://gestion.pe/economia/mercados/negocio-cine-provincias-tenido-crecimiento-explosivo-new-century-films-nndc-250127>
- Ramos, L. (2016). *Implementación de un sistema de gestión logística en la empresa importadora RALAMN S.A.C para mejorar el servicio al cliente, Lambayeque 2016.* (Tesis para optar el título de ingeniero industrial) Universidad San Martín de Porres, Lima. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/4079/1/ramos_nv.pdf
- Mancilla, Y. (2017). *La satisfacción de los clientes internos en la gestión de la cadena logística de la pollería Tradición en la ciudad de Tacna - 2016.* (Tesis para optar al título de ingeniero comercial). Universidad Privada de Tacna. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <file:///C:/Users/Barbara1/Downloads/Mancilla-Cornejo-Yesica-Paola.pdf>
- Valera, E. (2017). *Relación de la gestión logística con el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa de productos lácteos la marquesita, Cajamarca 2016.* (Tesis para optar al título de licenciado en administración). Universidad Privada del Norte [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de

<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11328/Valera%20Contreras%20Enmily%20Gihovanna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lliuya, N. (2018). *Influencia de la gestión logística en la satisfacción del cliente en las empresas comercializadoras de productos plásticos, Lima – 2018*. (Tesis para optar el título profesional de licenciada de administración). Universidad Cesar Vallejo, Lima. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25194/Lliuya_CNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, J. (2015). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales S.A.* (Tesis de grado previa a la obtención del título de ingeniero industrial). Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10267/1/UPS-GT001298.pdf>

Bohorquez, E., Puello, R. (2013). *Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar*. (Tesis para optar el título de economista). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de https://www.academia.edu/24667642/ELLA_CECILIA_BOHORQUEZ_VASQUEZ_ROY_ALFONSO_PUELLO_FUENTES_UNIVERSIDAD_DE_CARTA

GENA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS CARTAGEN
A DE INDIAS 2013

Zapata, A. (2017). *Mejora de un sistema de gestión logística para la reducción de los costos en la empresa Eysm Ingeniería SAC de Callao, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial). Universidad Cesar Vallejo, Lima. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1992/Zapata_TAH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yagchirema, A. (2015). *La logística y la satisfacción del cliente en la empresa Repartí S.A. en la ciudad de Ambato*. (Tesis para optar el título de ingeniero industrial y gestión empresarial). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9420/1/250%20MKT.pdf>

Lara, C. (2017). *Gestión logística para la satisfacción de los clientes de una empresa industrial, Lima 2017*. (Tesis para optar el título de ingeniera en marketing y gestión de negocios). Universidad Norbert Wiener, Lima. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/8/browse?value=Lara+Delgado%2C+Carolina+Romina&type=author>

Alemán, K. (2014). *Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora Jordan S.R.L en la ciudad de Tumbes* (Tesis para optar el título ingeniero civil). Universidad Privada Antenor Orrego, Tumbes. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <https://es.slideshare.net/cmc1982/alemn-lup-plangestinlogistica>

Napan, M. (2018). *Procesos logísticos y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017* (Tesis para optar el título de maestra en gestión pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de [file:///C:/Users/Barbara1/Downloads/Napan_GDRMV%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Barbara1/Downloads/Napan_GDRMV%20(1).pdf)

Zegarra, V. (2018). *Gestión logística y satisfacción del cliente interno en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - 2017* (Tesis para optar el título de maestro en administración con mención en gestión pública). Universidad Nacional de Educación, Lima. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2633/TM%20AD-GP%204225%20Z1%20%20Zegarra%20Argumedo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Amparo. (2017) *¿Está aumentando el nivel de estrés en la población?* [En línea]. Recuperado el 10 de Abril del 2019, de <https://raleigh.quepasanoticias.com/noticias/opinion/a-corazon-abierto-dra-amparo/esta-aumentando-el-nivel-de-estres-en-la-poblacion>

Promonegocios. (2019). *Definición de logística*. [Versión electrónica], recuperado de <https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

Bravo, J. (2009). *Gestión de Procesos*. Recuperado de <http://www.evolucion.cl/cursosdestacados/12/Libro%20GP%20Juan%20Bravo%20versi%F3n%20especial.pdf>

Abdul, Z., Rodrigo, G., & Sergio, F. (2014). Indicadores Logísticos en la cadena de suministro. *Revista Clío América*, 24. [En línea]. Recuperado el 10 de abril de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/305848292_Indicadores_logisticos_en_la_cadena_de_suministro_como_apoyo_al_modelo_scor

Alva, C., Reyes, C., & Villanes, N. (2006). *Propuesta de mejora en la logística de entrada en una empresa agroexportadora*. (Tesis para optar el grado de magister en gestión de operaciones y logística). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/273770/CAlva.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Arteaga, F. (2012). *Estudio del Trabajo y análisis de indicadores logísticos como las herramientas para el mejoramiento del cumplimiento a los clientes en la empresa cartones américa s.a. sede Litofán*. (Tesis para optar el título de ingeniero industrial). Santiago de Cali, Colombia. [Versión electrónica]. Recuperado el 14 de abril de 2019, de <http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/3027/1/TID00955.pdf>

- CSCMP. (2016). Council of Supply Chain Management Professionals. Obtenido de <https://cscmp.org/supply-chain-management-definitions>
- Astudillo, (2012). Gestión de stocks e inventarios. Recuperado de <https://es.slideshare.net/aspnet/gestion-de-stocks-inventarios>
- Gestión (2015). Quince grandes errores en la gestión de compras, recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/quince-grandes-errores-gestion-compras-2132577>
- Mora, L. (2008). Gestión Logística Integral - Las Mejores Prácticas en la Cadena de Abastecimiento (Primera Edición ed.). Bogota: Eco Ediciones.
- Hernandez, (2003). Metodología de la investigación, recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/pinera_e_rd/capitulo3.pdf
- Tamez, I. (2009). *Influencia de la logística de distribución dentro de la cadena de suministro en la calidad del servicio en la Industria Farmacéutica. Caso de estudio*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Dirección Empresarial. Universidad Autónoma de Tamaulipas [Versión electrónica]. Recuperado el 15 de abril de 2019, de <http://riuat.uat.edu.mx/bitstream/123456789/1648/1/1648.pdf>
- Mendoza, J. (2013). Sistema de Abastecimientos y la Gestión de Almacenes. Revista Actualidad Gubernamental. Revista de Gobierno y Políticas Públicas. Recuperado el 10 de abril de 2019 de www.agubernamental.org/web/libro.../
- Balmori, G y Flores, J. (2014). MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. Universidad de Monterrey. Revista Innovaciones de Negocios 11(22): 191- 213.

Díaz, S. (2013). *Mapa de proceso logístico de los Hospitales Materno Infantil del Estado Zulia*. Tesis para optar al Título de Magíster Scientiarum en Gerencia de Empresas. Universidad del Zulia. [Versión electrónica]. Recuperado el 15 de abril de 2019, de <https://sites.google.com/site/2015iifloresromo/3-marcos/3-2-marco-referencial/3-2-4-tesis-de-saida-diaz-mapa-de-proceso-logistico-de-los-hospitales-materno-infantil-del-estado-zulia-universidad-del-zulia-2013>

ANEXOS

ANEXO n.º 1. Operacionalización de la variable dependiente

V	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	D	INDICADORES	ÍTEMS
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	Es el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial (Kotler & Armostrong, 2008).	Se considera que la satisfacción del cliente interno asume una valorización subjetiva (dada por el mismo cliente) con respecto al cumplimiento de las expectativas que este puede tener frente a algún aspecto o procesos de la organización con la que está manteniendo un vínculo. Esta valorización permite tener una visión del entorno en la que se está desarrollando el personal, conocer su opinión y poder proponer mejoras con la finalidad de optimizar su desempeño y generar un valor agregado al proceso. Para esta investigación, se considera y relaciona los aspectos que influyen en la satisfacción del cliente interno con respecto a la gestión de los procesos logísticos.	Disponibilidad de productos	% de satisfacción con la disponibilidad de productos existentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO
				% de satisfacción con los productos de emergencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO
			Gestión de almacenes	% de satisfacción de la política de gestión de inventarios para los colaboradores	<ol style="list-style-type: none"> 1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO
				% de colaboradores con faltantes de efectivo por cobros de productos	$\left(\frac{\text{Colaboradores con faltantes}}{\text{Número total de colaboradores}} \right) \times 100$
				% de diferencias globales por faltantes de colectivos	$\left(\frac{\text{Total de faltantes}}{\text{Ventas totales}} \right) \times 100$
			Clima laboral	% de sensación de presión	<ol style="list-style-type: none"> 1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO
				% de satisfacción con el clima laboral	<ol style="list-style-type: none"> 1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO
				% de satisfacción con el equipo de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 1. MUY INSATISFECHO 2. INSATISFECHO 3. NI SATISFECHO NI INSATISFECHO 4. SATISFECHO 5. MUY SATISFECHO

ANEXO n.º 2. Operacionalización de la variable independiente

DISEÑO DE PROCESOS LOGÍSTICOS					
V	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	D	INDICADORES	ÍTEMS
DISEÑO PROCESOS LOGÍSTICOS	<p>Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, esa es una apreciación parcial, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo. De esta forma, todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, entre otros). (Monterroso, 2000)</p>	<p>Considerando las definiciones de proceso y abastecimiento, se infiere que los procesos logísticos son las actividades relacionadas que participan en la gestión logística, desde la obtención de materia prima, hasta la llegada del producto final a las manos del consumidor o usuario. Por lo que el diseño de procesos logísticos, sería la representación gráfica o esquema del procesos en sí, detallando sus actividades y partes, con la finalidad de generar una visión amplia del proceso, considerando sus necesidades, visión y objetivos.</p>	Abastecimiento	Errores de previsión	$\left(\frac{\text{Proyección de demanda} - \text{Demanda real}}{\text{Demanda real}} \right) \times 100$
				Roturas de stock	<i>Número de días que se deja de vender un producto por no contar con stock</i>
				% de compras por emergencia	$\left(\frac{\text{Número de compras por emergencia}}{\text{Número de compras totales}} \right) \times 100$
			Transporte	Costo mensual de transferencias de productos	<i>Monto total gastado en transporte de productos ya sea en compras o transferencias de otras sedes</i>
			Distribución	Relación porcentual entre los costos operativos y las ventas	$\left(\frac{\text{Costo operativo}}{\text{Ingreso total del área}} \right) \times 100$
			Inventarios	% de merma	$\left(\frac{\text{Cantidad mermada}}{\text{Cantidad total del producto}} \right) \times 100$
				Días de stock	$\left(\frac{\text{Stock total}}{\text{Consumo diario promedio}} \right)$

ANEXO n.º 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variables	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cómo influye el diseño del proceso logístico del área de confitería en la satisfacción del cliente interno en un cine de la ciudad de Trujillo, año 2019?	Determinar la influencia entre el diseño del proceso logístico para el área de confitería y la satisfacción del cliente interno en un cine de la ciudad de Trujillo.		VD: La satisfacción del cliente interno	La investigación es de tipo aplicada pre experimental	Población 1. Constituida por todos los procesos de la empresa. Total: 40 procesos Población 2. Clientes internos, en total 16 colaboradores que laboran en el área de confitería.
	· Realizar el diagnóstico situacional de los procesos logísticos del área de confitería.	El diseño de un proceso logístico, acorde a las necesidades del área de confitería, influye significativamente en la satisfacción del cliente interno en un cine de la ciudad de Trujillo, año 2019.			
	· Identificar los procesos principales en el área de confitería de la empresa.				
	· Diseñar la propuesta de actividades del proceso logístico de la empresa.		VI: Diseño de procesos logísticos	El método usado es de análisis cuali-cuantitativo	Muestra 1: constituida por todos los procesos logísticos (muestra por conveniencia). Muestra 2: los 16 colaboradores que laboran en el área de confitería (población muestral).
	· Implementar el proceso diseñado en la empresa.				
· Evaluar el impacto económico del diseño del proceso logístico en el área de confitería.					

ANEXO n.º 4. Encuesta de determinación de dimensión en la variable dependiente

**ENCUESTA DE DETERMINACIÓN DE DIMENSIONES APLICADA A LOS CLIENTES
INTERNOS DE UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO- TRUJILLO 2019**

INDICACIONES

Esta breve encuesta tiene el propósito de medir los puntos más influyentes de la parte logística en la satisfacción del cliente interno de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Trujillo, 2019. Para ello, necesitamos conocer su opinión, agradeceremos responder el siguiente ejercicio.

1. Los datos que se obtengan serán de carácter confidencial y sólo servirán para fines de estudio.
2. Lea cuidadosamente cada enunciado y elija el que considere más influyente en su satisfacción como cliente interno colocando una **x** en el recuadro adjunto.

ÍTEM	X
GESTIÓN DE ALMACENES. Las políticas de gestión de almacenes (pedidos, inventario, faltantes)	
DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS. Tener productos siempre disponibles en las cantidades y calidad correcta.	
CLIMA LABORAL. Medio ambiente físico y humano en el que desarrolla el trabajo. (Relación entre colaboradores- jefe colaborador y trabajo en equipo)	
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS. La pronta atención y solución a los problemas por parte del jefe o encargado.	
INFRAESTRUCTURA. Forma y tamaños de la edificación de los almacenes y medios de transporte.	

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN APLICADA A LOS CLIENTES INTERNOS DE UNA EMPRESA DE ENTRETENIMIENTO-TRUJILLO 2019

INDICACIONES

Este cuestionario tiene el propósito de medir la satisfacción del cliente interno de una empresa de entretenimiento de la ciudad de Trujillo, 2019 con respecto a la gestión de los procesos logísticos actuales. Para ello, deseamos conocer su opinión. Agradeceremos contestar todas las preguntas.

1. La encuesta es anónima, no es necesario que anote su nombre.
2. Los datos que se obtengan serán de carácter confidencial y sólo servirán para fines de estudio.
3. Lea cuidadosamente cada enunciado y califíquelos marcando con un aspa (X) según su grado de satisfacción o escriba sus ideas u opiniones en las líneas punteadas, gracias.

DATOS GENERALES

Tiempo de servicio: años

Marque con una (x) el número que corresponda, siguiendo la escala presentada a continuación:

1	2	3	4	5
MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO

1. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría usted la disponibilidad promedio de los productos con los que trabaja?					
Cuando hay quiebre de stock, ¿Cómo calificaría usted los productos que se utilizan para cambiar o sustituir el original?					

2. GESTIÓN DE ALMACENES

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría usted la política de gestión de inventarios? Política de pago de colectivos/ Cuadre de productos diarios/ Pago de productos terminados					
¿Cómo calificaría usted la política de pagos de colectivos?					

3. CLIMA LABORAL

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría usted el nivel de presión que ejercen sus superiores y/o la empresa con respecto a su trabajo?					
¿Cómo calificaría usted el clima laboral desarrollado por la empresa?					
¿Cómo calificaría usted el concepto y aplicación de trabajo en equipo que desarrolla en su área?					

4. EN TÉRMINOS GENERALES Y CONSIDERANDO LOS PUNTOS ANTERIORES...

Pregunta	1	2	3	4	5
¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción como cliente interno con respecto al manejo logístico que se viene desarrollando en su área?					

5. Qué cambios cree usted que la empresa debería implementar para mejorar la gestión logística


-
-
-
-

¡MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!


ANEXO n.º 6. Validación de la encuesta a través de una matriz de evaluación de experto

MATRIZ DE EVALUACION DE EXPERTOS				
TITULO DE LA INVESTIGACION		Diseño del proceso logístico y la satisfacción del cliente del área de logística en un cine		
LINEA DE INVESTIGACION		Gestión por procesos		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO		Deza Castillo Juan Miguel		
EL INSTRUMENTO DE MEDICION PERTENECE A LA VARIABLE		Satisfacción al cliente interno		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO				
Items	Preguntas	Aprecia		Observacion
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recopilación de datos, tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuestas del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias :				
Firma del Experto:				

ANEXO n.º 7. Validación de la encuesta a través de una matriz de evaluación de experto

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DEL PROCESO LOGÍSTICO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL ÁREA DE CONFITERÍA EN UN CINE			
Línea de investigación:	Gestión de procesos			
Apellidos y nombres del experto:	Suárez Torres Betty Lizby			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción al cliente interno			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
Firma del experto:				
				

ANEXO n.º 8. Validación de la encuesta a través de una matriz de evaluación de experto

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:	DISEÑO DEL PROCESO LOGÍSTICO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL ÁREA DE CONFITERÍA EN UN CINE			
Línea de investigación:	Gestión de T.I. e INNOVACIÓN			
Apellidos y nombres del experto:	Mendoza Torres, Edum Raúl			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Satisfacción al cliente interno			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<p>Sugerencias: En CLIMA CARIKAC, reestructurar la pregunta 6 como <u>¿cómo calificará el logro de su punto de venta?</u>, en toda la demás preguntas. También en las otras preguntas.</p>				
<p>Firma del experto:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>				

ANEXO n.º 9. Resultados de las encuestas pre implementación de la propuesta

RESULTADOS DE ENCUESTAS PRE	DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO		GESTIÓN DE ALMACENES			CLIMA LABORAL			SUMA
	Disponibilidad promedio	Calidad de productos sustitutos	Política de gestión de inventarios	Pago de colectivos	Presión superior	Clima laboral	Trabajo en equipo	Satisfacción general	
Encuestado	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	4.1	
1	3	2	2	2	2	3	3	2	19
2	3	3	2	3	2	2	2	3	20
3	3	2	2	2	2	2	2	3	18
4	2	3	2	3	2	3	3	3	21
5	3	2	2	2	3	2	3	3	20
6	3	2	2	3	3	3	3	3	22
7	2	3	2	2	2	2	2	2	17
8	2	2	2	2	2	3	3	2	18
9	3	2	2	2	2	3	3	2	19
10	2	3	3	3	2	3	3	2	21
11	3	2	1	3	3	3	3	3	21
12	4	3	3	2	2	3	3	3	23
13	3	2	3	2	2	3	3	3	21
14	4	3	3	2	2	2	2	3	21
15	3	3	3	2	3	3	3	3	23
16	3	3	3	3	3	2	3	3	23

Valor máximo	40
Valor mínimo	8
Nº de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[8-18]
MEDIA SATISFACCIÓN	[19-29]
ALTA SATISFACCIÓN	[30-40]

FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	3
MEDIA SATISFACCIÓN	13
ALTA SATISFACCIÓN	0
TOTAL	16

ANEXO n.º 10. Resultados de las encuestas post implementación de la propuesta

RESULTADOS DE ENCUESTAS POST	DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO		GESTIÓN DE ALMACENES			CLIMA LABORAL			SUMA
	Disponibilidad promedio	Calidad de productos sustitutos	Política de gestión de inventarios	Pago de colectivos	Presión superior	Clima laboral	Trabajo en equipo	Satisfacción general	
Encuestado	1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	4.1	
1	4	4	4	5	5	4	4	4	34
2	4	4	4	4	5	4	4	4	33
3	4	4	5	4	5	4	4	4	34
4	4	4	4	4	5	4	4	4	33
5	5	5	5	4	4	3	5	4	35
6	4	5	4	5	4	4	4	4	34
7	4	5	5	4	5	5	5	4	37
8	3	5	5	4	3	5	4	4	33
9	3	4	5	4	4	5	4	4	33
10	4	4	4	4	5	5	4	5	35
11	4	4	4	4	4	5	4	4	33
12	4	4	5	5	5	4	4	4	35
13	4	4	4	4	4	5	4	4	33
14	5	5	5	5	3	5	5	5	38
15	5	5	5	5	5	4	5	5	39
16	4	4	4	4	5	5	5	4	35

Valor máximo	40
Valor mínimo	8
Nº de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[8-18]
MEDIA SATISFACCIÓN	[19-29]
ALTA SATISFACCIÓN	[30-40]

FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	0
MEDIA SATISFACCIÓN	0
ALTA SATISFACCIÓN	16
TOTAL	16

ANEXO n.º 11. Tabla de frecuencia de las encuestas pre implementación

DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO			
RESULTADOS DE ENCUESTAS PRE	Disponibilidad promedio	Calidad de productos sustitutos	DIMENSIÓN 1
Encuestado	1.1	1.2	SUMA
1	3	2	5
2	3	3	6
3	3	2	5
4	2	3	5
5	3	2	5
6	3	2	5
7	2	3	5
8	2	2	4
9	3	2	5
10	2	3	5
11	3	2	5
12	4	3	7
13	3	2	5
14	4	3	7
15	3	3	6
16	3	3	6

Valor máximo	10
Valor mínimo	2
Nº de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[2-4]
MEDIA SATISFACCIÓN	[5-7]
ALTA SATISFACCIÓN	[8-10]

DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	1
MEDIA SATISFACCIÓN	15
ALTA SATISFACCIÓN	0
TOTAL	16

GESTIÓN DE ALMACENES				
RESULTADOS DE ENCUESTAS PRE	Política de gestión de inventarios	Pago de colectivos	Presión superior	DIMENSIÓN 2
Encuestado	2.1	2.2	3.1	SUMA
1	2	2	2	6
2	2	3	2	7
3	2	2	2	6
4	2	3	2	7
5	2	2	3	7
6	2	3	3	8
7	2	2	2	6
8	2	2	2	6
9	2	2	2	6
10	3	3	2	8
11	1	3	3	7
12	3	2	2	7
13	3	2	2	7
14	3	2	2	7
15	3	2	3	8
16	3	3	3	9

Valor máximo	15
Valor mínimo	3
Nº de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[3-7]
MEDIA SATISFACCIÓN	[8-12]
ALTA SATISFACCIÓN	[13-15]

GESTIÓN DE ALMACENES FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	12
MEDIA SATISFACCIÓN	4
ALTA SATISFACCIÓN	0
TOTAL	16

CLIMA LABORAL				
RESULTADOS DE ENCUESTAS PRE	Clima laboral	Trabajo en equipo	Satisfacción general	DIMENSIÓN 3
Encuestado	3.2	3.3	4.1	SUMA
1	3	3	2	8
2	2	2	3	7
3	2	2	3	7
4	3	3	3	9
5	2	3	3	8
6	3	3	3	9
7	2	2	2	6
8	3	3	2	8
9	3	3	2	8
10	3	3	2	8
11	3	3	3	9
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	2	2	3	7
15	3	3	3	9
16	2	3	3	8

Valor máximo	15
Valor mínimo	3
N° de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[3-7]
MEDIA SATISFACCIÓN	[8-12]
ALTA SATISFACCIÓN	[13-15]

CLIMA LABORAL FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	4
MEDIA SATISFACCIÓN	12
ALTA SATISFACCIÓN	0
TOTAL	16

ANEXO n.º 12. Ficha de datos de la variable independiente

Mes	Producto crítico: pan						Producto consumido
	Gastos en movilidad por compras de emergencia	Número de compras de emergencia	Cantidad de producto mermado	Roturas de stock	Cantidad de productos solicitados en total		
Promoción con pan	Enero	S/. 20.00	2	63	0	2408	2345
	Febrero	S/. 30.00	2	0	0	3430	3423
	Marzo	S/. 10.00	1	192	1	1800	1890
	Abril	S/. 60.00	4	92	0	4000	3985
Promoción con pan	Mayo	S/. 30.00	2	0	0	4690	4590
	Junio	S/. 40.00	4	140	1	1464	1450
Promoción con pan	Julio	S/. 80.00	4	0	0	2334	2590
	Agosto	S/. 70.00	5	298	1 día	1549	1251

ANEXO n.º 13. Desarrollo de indicadores de la variable independiente

DIMENSIONES	INDICADORES	ECUACIÓN	RESULTADO
Abastecimiento	Errores de previsión	$\left(\left(\frac{1549 - 1251}{1251}\right) \times 100\right)$	23.82%
	Roturas de stock	1 día	
	% de compras por emergencia	$\left(\left(\frac{5}{13}\right) \times 100\right)$	38.46%
Transporte	Costo mensual de transferencias de productos	S/.	70.00
Distribución	Relación porcentual entre los costos operativos y las ventas	22.35%	
Inventarios	% de merma	$\left(\left(\frac{300}{1549}\right) \times 100\right)$	19.37%
	Días de stock	$\left(\frac{1549}{40}\right)$	38.725

ANEXO n.º 14. Fotografía de la tabla de vencimientos instalada

744

FECHAS DE VENCIMIENTO DE PRODUCTOS- ALMACÉN 1			
PRODUCTO	FV 1	FV 2	FV 3
MAÍZ			
ACEITE			
NACHOS			
CHICHA			
MAYONESA			
KETCHUP			
AJÍ TARÍ			
MOSTAZA			
PAPAS AL HILO			
MANÍ			
BARQUILLO			
AZÚCAR EN SOBRE			
EDULCORANTE			
QUESO			
SAL			
CAFÉ AMERICANO			
MOKACCINO			
CAPUCCINO			
AGUA			
COCA COLA B.			
INCA KOLA B.			
FRUGOS			
AQUARIUS			
PAN GRANDE			
PAN CHICO			
SAN JORGE			
BLACK OUT			
LENTEJAS			
M&M			
SUBLIME			
SKITTLE			
CHOCOLATE TANA			
SNICKER			
C. WINTERS			
Prindsa			
Gordis			

ANEXO n.º 15. Check list de tareas

Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Llenar listado de nuevas películas que ingresan a cartelera							
Preguntar al área de concesiones si realizará una nueva promoción							
Envío de pedidos							
Recepcionarlos productos							
Rotar y ordenar el almacén							
Actualizar el tablero de vencimientos							
Verificar formatos de control de temperatura							
Conteo y cuadro de cajas, vasos y pan							
Envío de reporte de stock							
Responsable							

Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Llenar listado de nuevas películas que ingresan a cartelera							
Preguntar al área de concesiones si realizará una nueva promoción							
Envío de pedidos							
Recepcionarlos productos							
Rotar y ordenar el almacén							
Actualizar el tablero de vencimientos							
Verificar formatos de control de temperatura							
Conteo y cuadro de cajas, vasos y pan							
Envío de reporte de stock							
Responsable							

Actividades	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Llenar listado de nuevas películas que ingresan a cartelera							
Preguntar al área de concesiones si realizará una nueva promoción							
Envío de pedidos							
Recepcionarlos productos							
Rotar y ordenar el almacén							
Actualizar el tablero de vencimientos							
Verificar formatos de control de temperatura							
Conteo y cuadro de cajas, vasos y pan							
Envío de reporte de stock							
Responsable							

ANEXO n.º 16. Tablas de frecuencia post

DISPONIBILIDAD DE PRODUCTO			
RESULTADOS DE ENCUESTAS POST	Disponibilidad promedio	Calidad de productos sustitutos	DIMENSIÓN 1
Encuestado	1.1	1.2	SUMA
1	4	4	8
2	4	4	8
3	4	4	8
4	4	4	8
5	5	5	10
6	4	5	9
7	4	5	9
8	3	5	8
9	3	4	7
10	4	4	8
11	4	4	8
12	4	4	8
13	4	4	8
14	5	5	10
15	5	5	10
16	4	4	8

Valor máximo	10
Valor mínimo	2
Nº de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[2-4]
MEDIA SATISFACCIÓN	[5-7]
ALTA SATISFACCIÓN	[8-10]

FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	0
MEDIA SATISFACCIÓN	0
ALTA SATISFACCIÓN	16
TOTAL	16

GESTIÓN DE ALMACENES				
RESULTADOS DE ENCUESTAS POST	Política de gestión de inventarios	Pago de colectivos	Presión superior	DIMENSIÓN 2
Encuestado	2.1	2.2	3.1	SUMA
1	4	5	5	14
2	4	4	5	13
3	5	4	5	14
4	4	4	5	13
5	5	4	4	13
6	4	5	4	13
7	5	4	5	14
8	5	4	3	12
9	5	4	4	13
10	4	4	5	13
11	4	4	4	12
12	5	5	5	15
13	4	4	4	12
14	5	5	3	13
15	5	5	5	15
16	4	4	5	13

Valor máximo	15
Valor mínimo	3
Nº de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[3-7]
MEDIA SATISFACCIÓN	[8-12]
ALTA SATISFACCIÓN	[13-15]

FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	0
MEDIA SATISFACCIÓN	3
ALTA SATISFACCIÓN	13
TOTAL	16

CLIMA LABORAL				
RESULTADOS DE ENCUESTAS POST	Clima laboral	Trabajo en equipo	Satisfacción general	DIMENSIÓN 3
Encuestado	3.2	3.3	4.1	SUMA
1	4	4	4	12
2	4	4	4	12
3	4	4	4	12
4	4	4	4	12
5	3	5	4	12
6	4	4	4	12
7	5	5	4	14
8	5	4	4	13
9	5	4	4	13
10	5	4	5	14
11	5	4	4	13
12	4	4	4	12
13	5	4	4	13
14	5	5	5	15
15	4	5	5	14
16	5	5	4	14

Valor máximo	15
Valor mínimo	3
N° de intervalos	3

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
BAJA SATISFACCIÓN	[3-7]
MEDIA SATISFACCIÓN	[8-12]
ALTA SATISFACCIÓN	[13-15]

FRECUENCIA	
BAJA SATISFACCIÓN	0
MEDIA SATISFACCIÓN	7
ALTA SATISFACCIÓN	9
TOTAL	16

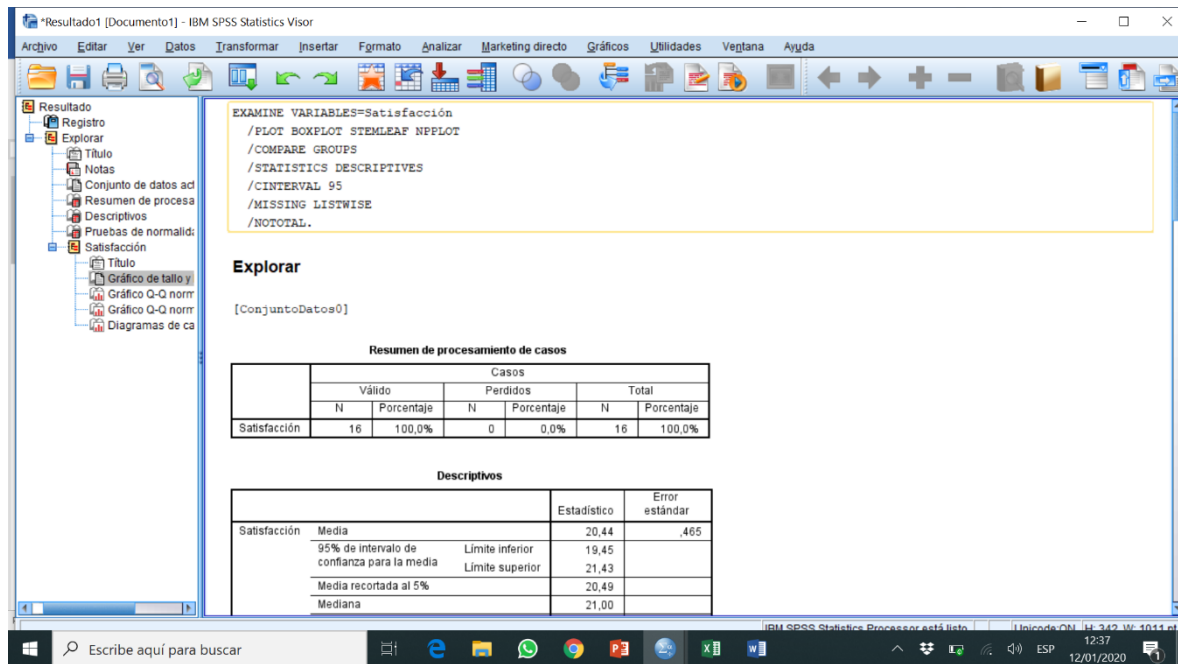
ANEXO n.º 17. Ficha de datos de la variable independiente post implementación

		Producto crítico: pan					
	Mes	Gastos en movilidad por compras de emergencia	Número de compras de emergencia	Cantidad de producto mermado	Roturas de stock	Cantidad de productos solicitados en total	Producto consumido
	Enero	S/. 20.00	2	63	0	2408	2345
Promoción con pan	Febrero	S/. 30.00	2	0	0	3430	3423
	Marzo	S/. 10.00	1	192	1	1800	1890
	Abril	S/. 60.00	4	92	0	4000	3985
Promoción con pan	Mayo	S/. 30.00	2	0	0	4690	4590
	Junio	S/. 40.00	4	140	1	1464	1450
Promoción con pan	Julio	S/. 80.00	4	0	0	2334	2590
	Agosto	S/. 70.00	5	298	1 día	1549	1251
	Setiembre						
	Octubre						
	Noviembre						
Promoción con pan	Diciembre	S/. 10.00	1	10	0 días	1859	2049

ANEXO n.º 18. Desarrollo de indicadores de la variable independiente

DIMENSIONES	INDICADORES	ECUACIÓN	RESULTADO
Abastecimiento	Errores de previsión	$\left(\left(\frac{1859 - 2049}{2049}\right) \times 100\right)$	-9.27%
	Roturas de stock	0 días, se prevé rotura de stock y se mandó a hacer pan con anticipación	
	% de compras por emergencia	$\left(\left(\frac{1}{13}\right) \times 100\right)$	7.69%
Transporte	Costo mensual de transferencias de productos	S/. 10.00	
Distribución	Relación porcentual entre los costos operativos y las ventas	15.50%	
Inventarios	% de merma	$\left(\left(\frac{10}{2049}\right) \times 100\right)$	0.49%
	Días de stock	$\left(\frac{1859}{0}\right)$	26.55714286

ANEXO n.º 19. Corrida de la prueba de normalidad en SPSS



EXAMINE VARIABLES=Satisfacción
/PLOT BOXPLOT STEMLEAF NFPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

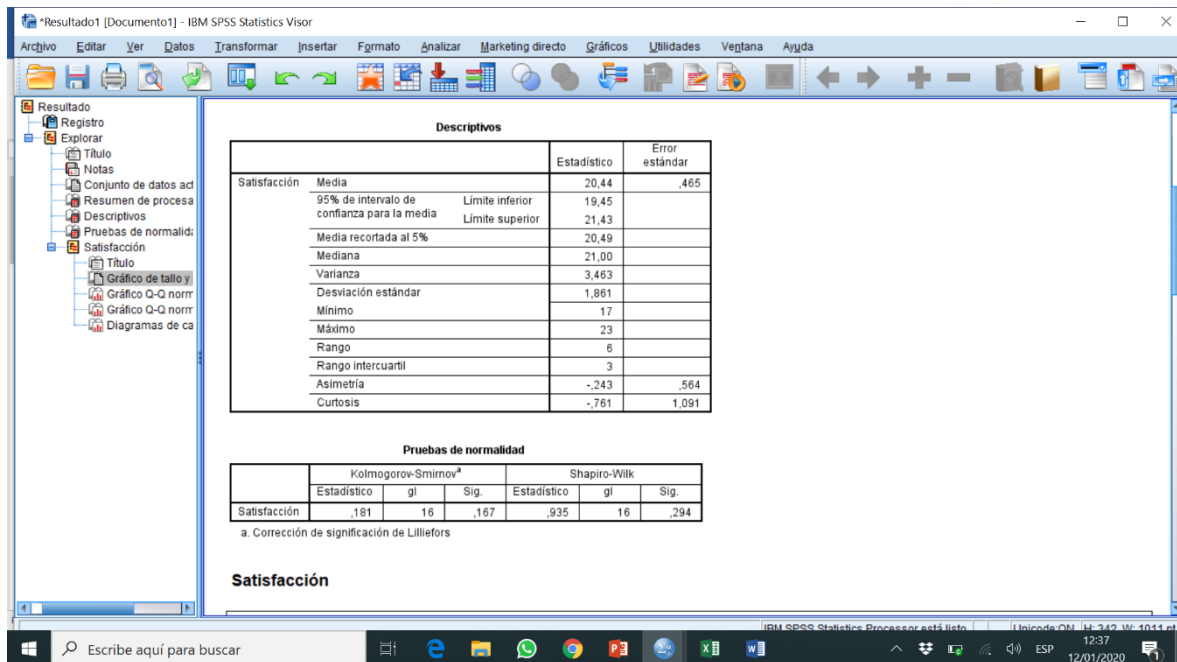
Explorar
[ConjuntoDatos0]

Resumen de procesamiento de casos

	Casos				Total	Porcentaje
	Válido	Perdidos	N	Porcentaje		
Satisfacción	16	0	16	100,0%	0,0%	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Satisfacción	Media	20,44	,465
95% de intervalo de confianza para la media		Limite inferior	19,45
		Limite superior	21,43
Media recortada al 5%		20,49	
Mediana		21,00	



Descriptivos

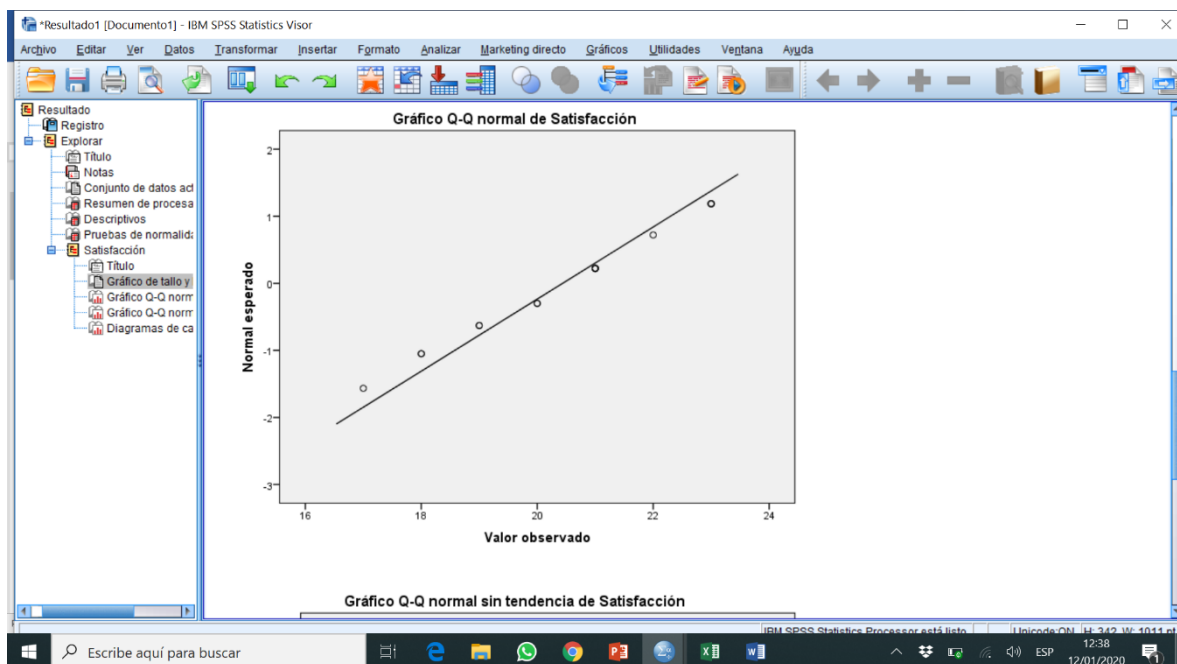
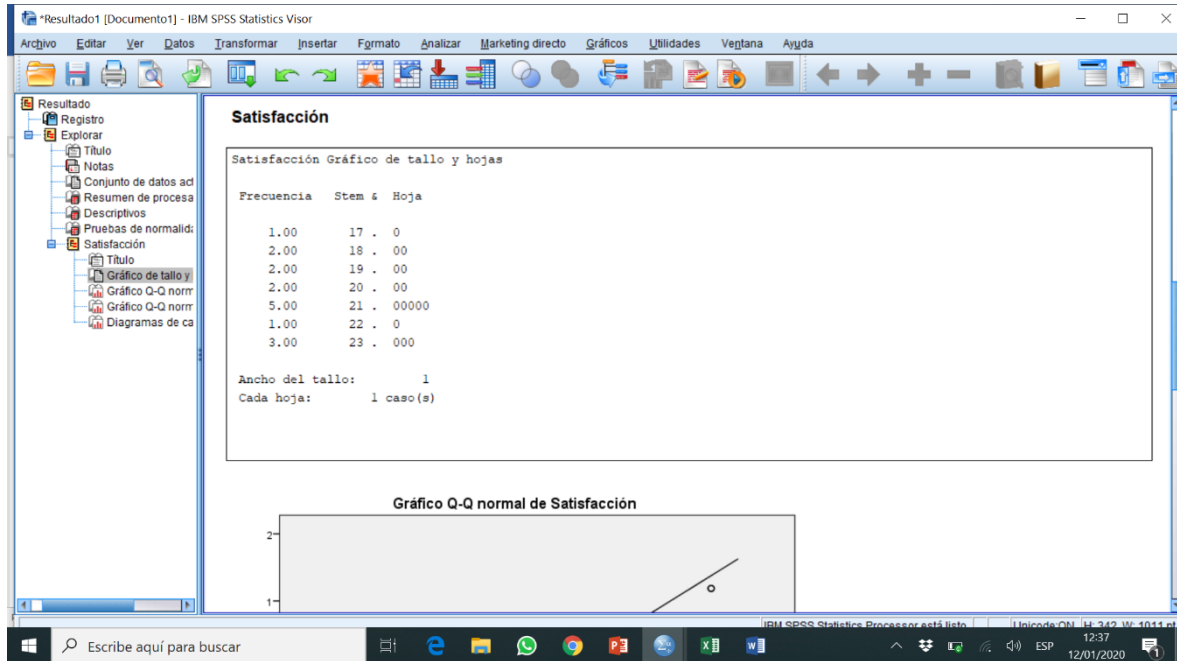
		Estadístico	Error estándar
Satisfacción	Media	20,44	,465
95% de intervalo de confianza para la media		Limite inferior	19,45
		Limite superior	21,43
Media recortada al 5%		20,49	
Mediana		21,00	
Varianza		3,463	
Desviación estándar		1,861	
Mínimo		17	
Máximo		23	
Rango		6	
Rango intercuartil		3	
Asimetría		-,243	,564
Curtosis		-,761	1,091

Pruebas de normalidad

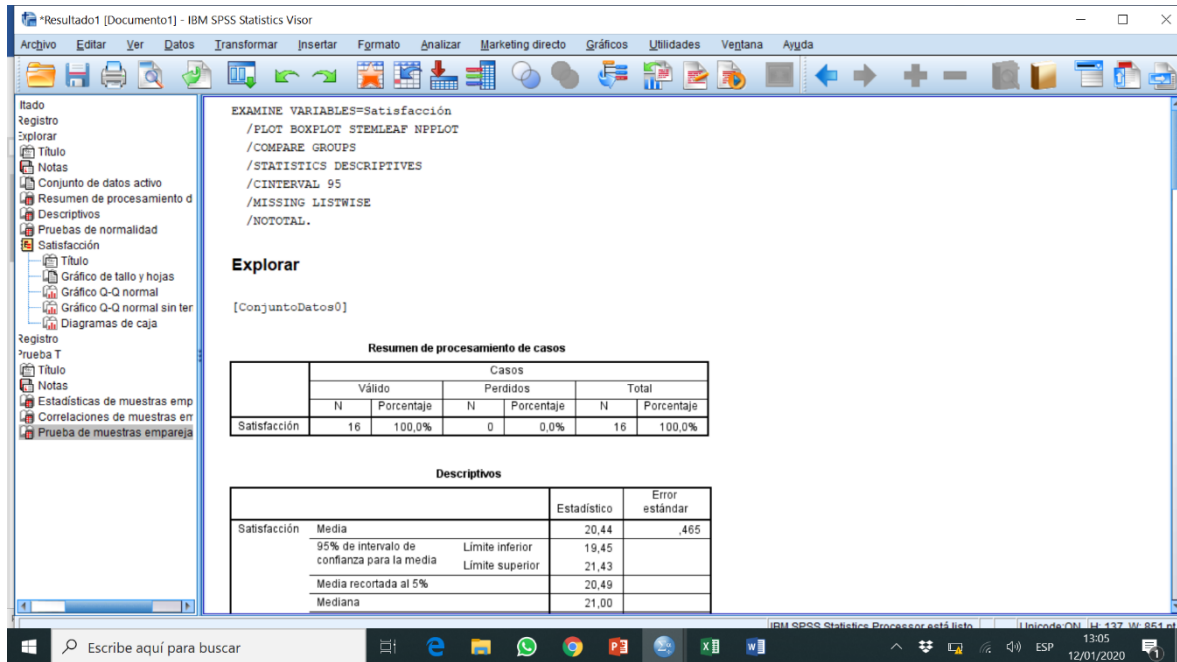
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,181	16	,167	,935	16	,294

a. Corrección de significación de Lilliefors

Satisfacción



ANEXO n.º 20. Corrida de la prueba T-student en SPSS



EXAMINE VARIABLES=Satisfacción
/ELOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT
/COMPARE GROUPS
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/CINTERVAL 95
/MISSING LISTWISE
/NOTOTAL.

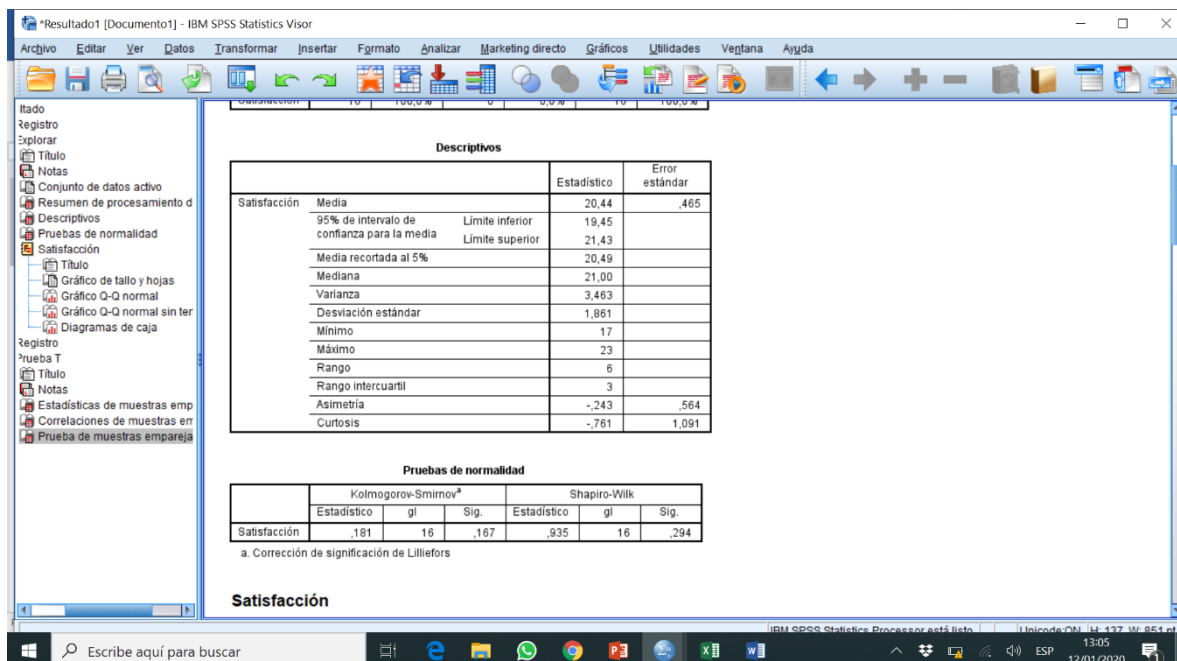
Explorar
[ConjuntoDatos0]

Resumen de procesamiento de casos

	Casos				Total	
	Válido	Perdidos	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción	16	0	16	100,0%	16	100,0%

Descriptivos

		Estadístico	Error estándar
Satisfacción	Media	20,44	,465
	95% de intervalo de confianza para la media	Limite inferior Limite superior	19,45 21,43
	Media recortada al 5%	20,49	
	Mediana	21,00	



Descriptivos

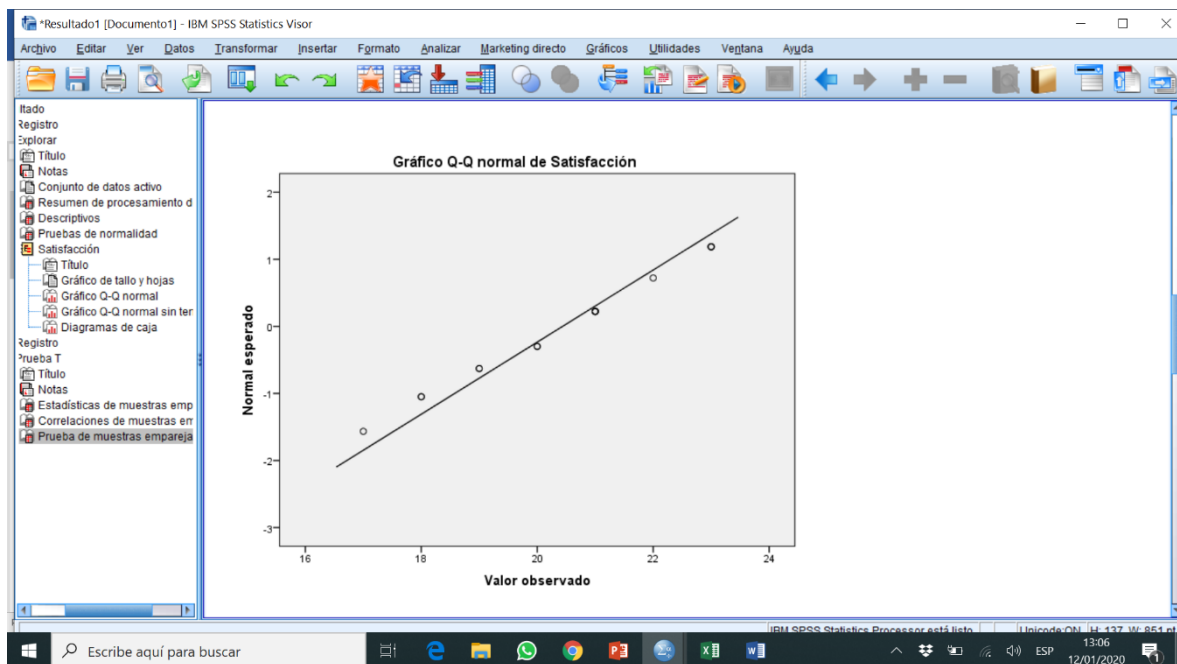
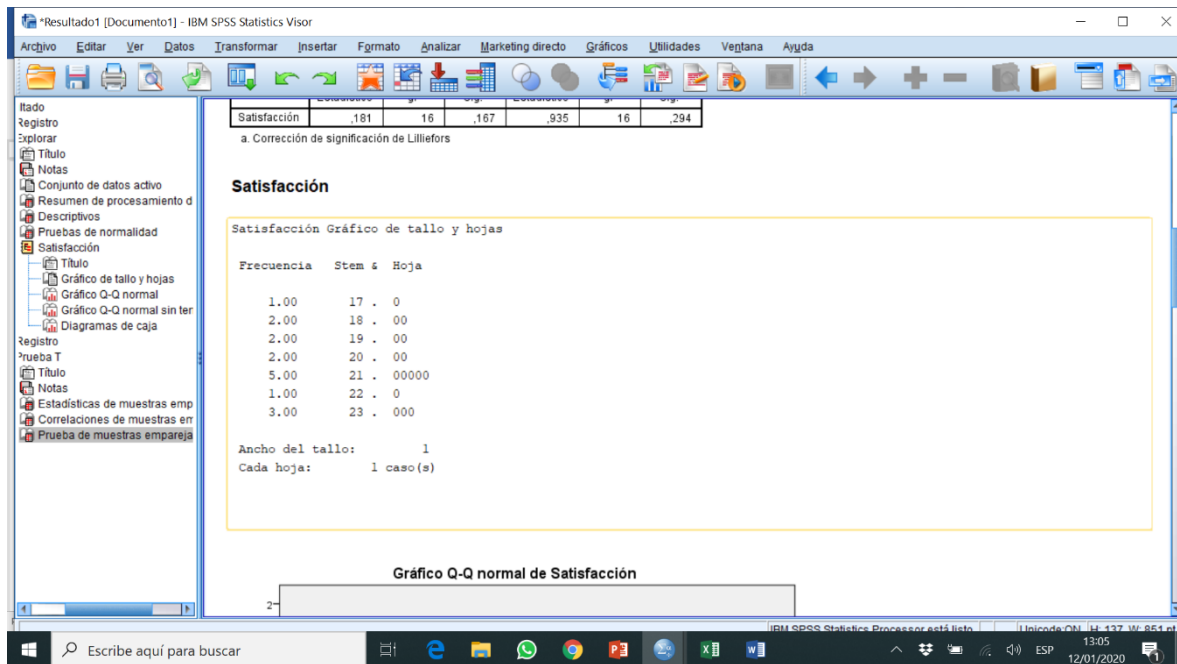
		Estadístico	Error estándar
Satisfacción	Media	20,44	,465
	95% de intervalo de confianza para la media	Limite inferior Limite superior	19,45 21,43
	Media recortada al 5%	20,49	
	Mediana	21,00	
	Varianza	3,463	
	Desviación estándar	1,861	
	Mínimo	17	
	Máximo	23	
	Rango	6	
	Rango intercuartil	3	
	Asimetría	-,243	,564
	Curtosis	-,761	1,091

Pruebas de normalidad

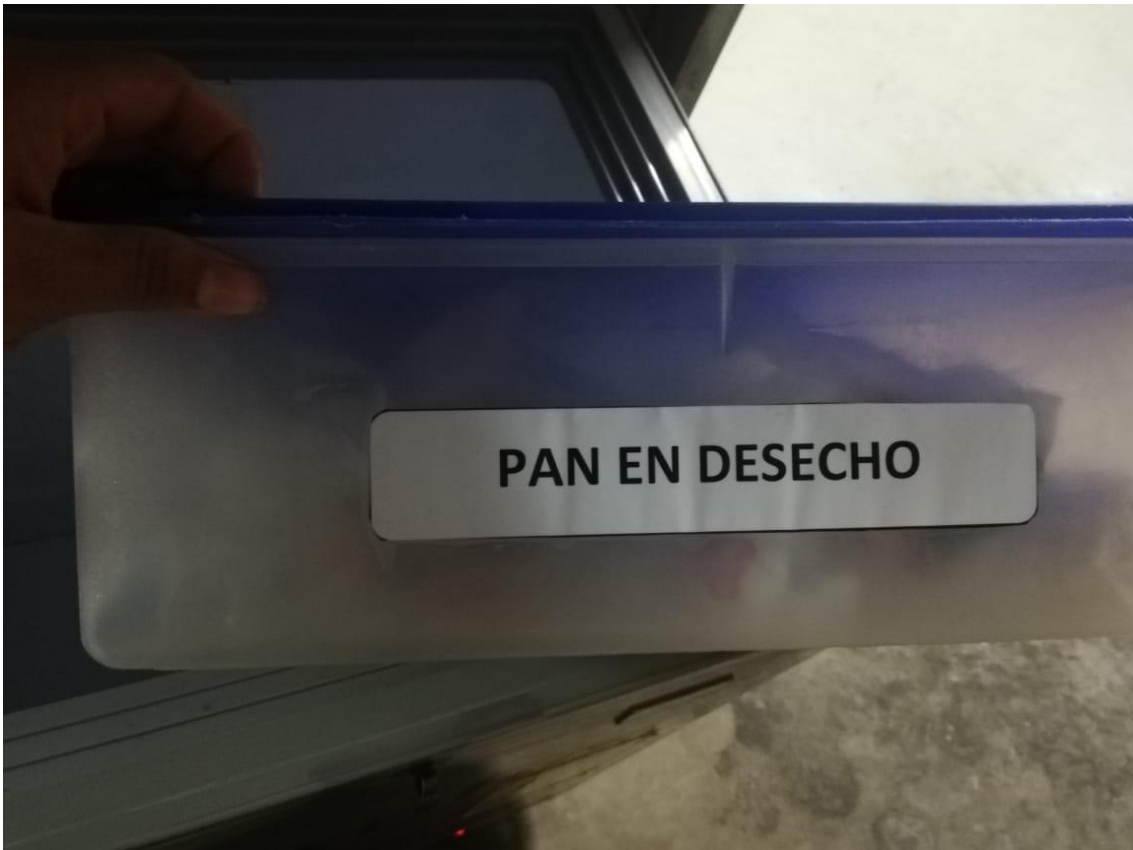
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,181	16	,167	,935	16	,294

a. Corrección de significación de Lilliefors

Satisfacción



ANEXO n.º 21. Fotografía de productos en merma



ANEXO n.º 22. Fotografía de prueba de nuevos productos



ANEXO n.º 23. Fotografía de almacenes con exceso de papelería y/o activos que generan desorden



ANEXO n.º 24. Fotografía de productos rotulados con su fecha de vencimiento



ANEXO n.º 25. Fotografía de productos no perecibles rotulados con la cantidad que contiene y separados según su tipo



ANEXO n.º 26. Fotografía de productos aplicando PEPS



ANEXO n.º 27. Fotografía de colaboradores de confitería



ANEXO n.º 28. Fotografía de productos perecibles. Quiebre de stock de pan



ANEXO n.º 29. Fotografía de la congeladora que almacena sólo los productos para devolución



ANEXO n.º 30. Fotografía de productos aplicados PEPS- maíz



ANEXO n.º 31. Fotografía de productos aplicados PEPS- agua



ANEXO n.º 32. Fotografía de un colaborador en el área de confitería preparando pan con hot dog, usando sus epp (equipo de protección personal)



MINISTERIO DE SALUD

No. 822-2018/MIN.S.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

ALBERTO LÓPEZ LÓPEZ
Presidencia del Consejo de Ministros

Resolución Ministerial

Lima, 07. de SEPTIEMBRE. del 2018

Visto, el Expediente N° 16-069335-003, que contiene la Nota Informativa N° 144-2018-DG/DIGESA y el Informe N° 004208-2018-DCEA/DIGESA, de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria;

CONSIDERANDO:



Que, los numerales I y II del Título Preliminar de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, señalan que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;



Que, el subnumeral 1.1 del numeral 1 del artículo 83 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que son funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales regular las normas respecto del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, en concordancia con las normas de la materia; y, el subnumeral 3.1 del numeral 3 del referido artículo contempla como función específica exclusiva de las municipalidades distritales, controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales;



Que, el artículo 20 del Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos establece que el control y vigilancia del transporte de alimentos, así como la vigilancia de los establecimientos de comercialización, elaboración y expendio de alimentos, con excepción de los establecimientos dedicados a su fraccionamiento y de los servicios de alimentación de pasajeros en los medios de transporte, están a cargo de los Gobiernos Locales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades;



Que, el numeral 4) del artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud dispone como ámbito de competencia del Ministerio de Salud, la salud ambiental e inocuidad alimentaria;

Que, el artículo 4 de la precitada Ley dispone que el Sector Salud está conformado por el Ministerio de Salud, como organismo rector, las entidades adscritas a él y aquellas instituciones públicas y privadas de nivel nacional, regional y local, y personas naturales que realizan actividades vinculadas a las competencias establecidas en dicha Ley, y que tienen impacto directo o indirecto en la salud, individual o colectiva;

Que, los literales a) y b) del artículo 5 de la citada Ley señalan que son funciones rectoras del Ministerio de Salud formular, planear, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial de Promoción de la Salud, Prevención de Enfermedades, Recuperación y Rehabilitación en Salud, bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno; así como dictar normas y lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de las políticas nacionales y sectoriales, entre otros;

Que, el artículo 78 del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, dispone que la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria es el órgano de línea dependiente del Viceministerio de Salud Pública, que constituye la Autoridad Nacional en Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, responsable en el aspecto técnico, normativo, vigilancia y supervigilancia en materia de Inocuidad Alimentaria, la cual comprende: i) los alimentos, y bebidas destinadas al consumo humano; y, ii) aditivos elaborados industrialmente de producción nacional o extranjera, con excepción de los alimentos pesqueros y acuícolas;



M. Calle

Que, mediante Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA, se aprueba la "Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines", la que fue modificada por la Resolución Ministerial N° 965-2014/MINSA;



E. Carrizosa

Que, mediante los documentos del visto la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria ha sustentado la necesidad de actualizar la precitada norma, por lo que ha propuesto la aprobación de la Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines, cuya finalidad es contribuir a proteger la salud de la población, estableciendo condiciones sanitarias que deben cumplir los restaurantes y servicios afines;

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria;



P. MONTES

Que, mediante Informe N° 331-2018-OGAJ/MINSA, la Oficina General de Asesoría Jurídica ha emitido su pronunciamiento;

Con el visado del Director General de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud Pública;



J. MORALES C.

De conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1161, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y en el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, modificado por los Decretos Supremos N°s 011-2017-SA y 032-2017-SA;

MINISTERIO DE SALUD

No. 822-2018/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 07 de SEPTIEMBRE del 2018

SE RESUELVE:



M. CALO

Artículo 1.- Aprobar la NTS N° 142-MINSA/2018/DIGESA, "Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.



Artículo 2.- Derogar la Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA, que aprueba la "Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines", así como su modificatoria, aprobada por Resolución Ministerial N° 965-2014/MINSA.

Artículo 3.- Encargar a la Oficina de Transparencia y Anticorrupción de la Secretaría General, la publicación de la presente Resolución Ministerial en el portal institucional del Ministerio de Salud.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



P. MONTES

SILVIA ESTER PESSAH ELJAY
Ministra de Salud



A. MORALES C.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

AL PRESIDENTE DEL COMITÉ ASesor
Pedro Pablo Kuczynski - 2018

NTS N° 142 -MINSA/2018/DIGESA

NORMA SANITARIA PARA RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES

1. FINALIDAD

Contribuir a proteger la salud de la población, estableciendo condiciones sanitarias que deben cumplir los restaurantes y servicios afines.

2. OBJETIVO

Establecer los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

La presente Norma Sanitaria es de aplicación obligatoria a nivel nacional y comprende a las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas que intervienen en las diferentes fases de la cadena alimentaria en los restaurantes y servicios afines, incluyendo a los consumidores.

En la presente Norma Sanitaria cuando se hace referencia a "establecimiento(s)" se refiere a los "restaurantes y servicios afines".

4. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N°27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- Decreto Legislativo N° 1161 Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud
- Decreto Supremo N° 007-98-SA, que aprobó el Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 034-2008-AG, que aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- Resolución Ministerial N°481- 2007/MINSA, que aprobó la Guía Técnica para el Análisis Microbiológico de Superficies en contacto con Alimentos y Bebidas.
- Resolución Ministerial N° 591-2008/MINSA, que aprobó la NTS N° 071-MINSA/DIGESA-V.01 "Norma Sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano"
- Resolución Ministerial N° 222-2009/MINSA, que aprobó la NTS N° 075-MINSA/DIGESA-V.01 "Norma Sanitaria para el procedimiento de atención de alertas sanitaria de alimentos y bebidas de consumo humano".



5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEFINICIONES OPERATIVAS

Para fines de aplicación de la presente norma sanitaria se consideran las siguientes definiciones:

- **Agua segura:** Agua sin riesgo para el consumo humano.

NTS N° 142 - MINSA/DIGESA-V/01
NORMA SANITARIA PARA LOS RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES

- **Alimento de alto riesgo:** Todo alimento que, por su naturaleza, composición, factores asociados a su conservación, forma de preparación, pueden tener mayor posibilidad de contener peligros dañinos para la salud de los consumidores.
- **Alimento elaborado industrialmente (alimento fabricado):** Se refiere a todos aquellos alimentos transformados a partir de materias primas de origen vegetal, animal, mineral o combinación de ellas, utilizando procedimientos físicos, químicos o biológicos o combinación de éstos, para obtener alimentos destinados al consumo humano.
- **Alimento elaborado:** Son todos aquellos preparados culinariamente, en crudo o precocinado o cocinado, de uno o varios alimentos de origen animal o vegetal, con o sin adición de otras sustancias, las cuales deben estar debidamente autorizadas. Podrá presentarse envasado o no y dispuesto para su consumo.
- **Alimento apto:** Un alimento es apto cuando cumple con las características de inocuidad, idoneidad y aquellas establecidas en la norma sanitaria aprobada por la Autoridad Competente.
- **Autoridad de Salud:** Es el Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DIGESA) en el nivel nacional, y a través de las Direcciones de Salud o la que haga sus veces en el ámbito de Lima Metropolitana; en el nivel regional, la Dirección Regional de Salud (DIRESA), Gerencia Regional de Salud (GERESA) o la que haga sus veces en el Gobierno Regional.
- **Autoridad Sanitaria Municipal:** Es el Gobierno Local a través de las municipalidades.
- **Brote de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETA):** Episodio en el cual dos o más personas presentan una enfermedad similar después de ingerir alimentos, incluida el agua, del mismo origen y donde la evidencia epidemiológica o el análisis de laboratorio implica a los alimentos o al agua como vehículo del agente causal de la misma.
- **Cadena alimentaria en el restaurante o servicio afín:** Fases o etapas que abarcan los alimentos desde la adquisición hasta el consumo final.
- **Contaminante:** Cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que puedan comprometer la inocuidad o la aptitud de éstos.
- **Contaminación cruzada:** Es la transferencia de contaminantes, en forma directa o indirecta, desde una fuente de contaminación a un alimento. Es directa cuando hay contacto del alimento con la fuente contaminante; y, es indirecta cuando la transferencia se da a través del contacto del alimento con vehículos o vectores contaminados, como superficies vivas (manos), inertes (utensilios, equipos, entre otras), exposición al ambiente, insectos, entre otros.
- **Desinfección de alimentos:** Reducción del número de microorganismos en los alimentos mediante agentes químicos y/o métodos físicos higiénicamente satisfactorios, a un nivel que no ocasiona daño a la salud del consumidor.
- **División en el tiempo:** Separación de las operaciones aplicadas a los alimentos en tiempos diferentes y secuenciales con el propósito de evitar la contaminación cruzada.
- **Documentado/a:** Contar con evidencia escrita verificable, en las que se precisen las acciones implementadas (registros, manuales, guías, afiches, entre otras).
- **Enfermedad Transmitida por Alimentos (ETA):** Síndrome originado por la ingestión de alimentos o agua, que contengan agentes etiológicos en cantidades tales que afecten la salud del consumidor a nivel individual o grupos de población. Las alergias por hipersensibilidad individual a ciertos alimentos no se consideran ETA.
- **Factores de riesgo:** Son aquellos elementos o situaciones en las etapas u operaciones con los alimentos a lo largo de la cadena alimentaria del restaurante o servicio afín, que generan mayor probabilidad de una contaminación cruzada o



REGLAMENTO SOBRE VIGILANCIA Y CONTROL SANITARIO DE ALIMENTOS

GENERALIDADES

Artículo 1º.- Con arreglo a lo dispuesto por la Ley General de Salud, N° 26842, Decreto Legislativo N° 1062 – Ley de Inocuidad de los Alimentos y en concordancia con los Principios Generales de Higiene de Alimentos del Codex Alimentarius, el presente reglamento establece:

- a) Las normas generales de higiene, así como las condiciones y requisitos sanitarios a que deberán sujetarse la fabricación, el almacenamiento, el fraccionamiento, la elaboración, transporte y el expendio así como la importación y exportación de los alimentos, aditivos de uso alimentario, destinados al consumo humano con la finalidad de facilitar su rastreabilidad y garantizar mediante un sistema integrado la inocuidad de los alimentos.
- b) Las condiciones, requisitos y procedimientos a que se sujetan la inscripción, la modificación, la suspensión y la cancelación del Registro Sanitario de alimentos.
- c) Las condiciones, requisitos y procedimientos para la certificación sanitaria de alimentos fabricados, aditivos alimentarios y la habilitación de establecimientos de alimentos.
- d) Las normas a que se sujeta la vigilancia sanitaria de las actividades y servicios vinculados a la fabricación, fraccionamiento, almacenamiento, transporte, elaboración y expendio.
- e) Las medidas sanitarias de seguridad, así como las infracciones y sanciones aplicables.

Todas las personas naturales y jurídicas que participan o intervienen en cualquiera de los procesos u operaciones que involucra el desarrollo de las actividades y servicios relacionados con la producción, fabricación, elaboración y circulación de productos alimenticios, están comprendidas dentro de los alcances del presente reglamento.

Artículo 2°.- Todo alimento fabricado y materia prima y/o aditivo destinados a su elaboración, deberán responder en sus características físico químicas y condiciones microbiológicas a los estándares establecidos en la norma sanitaria correspondiente.

Artículo 3°.- Facultades de súper vigilancia del Ministerio de Salud

El Ministerio de Salud, a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) es el órgano rector de nivel nacional en materia de inocuidad de los alimentos destinados a consumo humano, pudiendo delegar las funciones de vigilancia sanitaria a los órganos desconcentrados del Sector Salud y los organismos descentralizados.

Asimismo, según lo establecido en el artículo 127° de la Ley General de Salud, el Ministerio de Salud ejerce funciones de supervigilancia sanitaria de las entidades públicas que según sus leyes están facultadas para cumplir funciones sanitarias.

Artículo 4°.- Comisión Multisectorial Permanente de Inocuidad Alimentaria

La Comisión Multisectorial Permanente de Inocuidad Alimentaria (COMPIAL), creada mediante Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los Alimentos con el objeto de coordinar las actividades sectoriales y con la sociedad civil para garantizar la inocuidad de los alimentos de consumo humano a lo largo de toda la cadena alimentaria, en todo el territorio nacional; con la finalidad de proteger la vida y la salud de las personas, con un enfoque preventivo, está constituida por los Ministerios de Salud (quien la preside), Agricultura y Producción, encontrándose adscrita al

Ministerio de Salud, el cual se encargará de proponer su reglamento de funcionamiento.

En relación a los alimentos incluidos los aditivos y productos de uso alimentario, son funciones de la Comisión Multisectorial Permanente de Inocuidad Alimentaria las siguientes:

- a. Proponer la política nacional en materia de inocuidad de los alimentos;
- b. Promover la armonización y equivalencia de normas nacionales con las internacionales en inocuidad de alimentos;
- c. Coordinar las actividades de vigilancia y control en inocuidad de los alimentos con las autoridades competentes de nivel nacional, regional y local;
- d. Proponer un sistema de alerta sanitaria rápida intersectorial sustentado en la rastreabilidad;
- e. Coadyuvar a la conciliación de cualquier conflicto de competencias entre las autoridades de nivel nacional, regional y local en materia de inocuidad de alimentos;
- f. Identificar fuentes de cooperación técnica para la gestión, desarrollo e investigación de temas transversales en materia de inocuidad de alimentos;
- g. Convocar, cuando lo estime pertinente, a entidades especializadas del sector público, privado, sector académico, expertos, organizaciones de consumidores, entre otros;
- h. Emitir opinión técnica sobre los proyectos de normas regionales en materia de inocuidad de los alimentos.
- i. Punto de enlace o contacto para la notificación de alertas sanitarias de alimentos
- j. Otras que requiera para el cumplimiento de las funciones de la COMPIAL.

TITULO II

DE LOS ORGANISMOS DE VIGILANCIA SANITARIA

Artículo 5°.- Ministerio de Salud

El Ministerio de Salud es la Autoridad de Salud a de nivel nacional que para fines de cumplimiento de sus funciones y objetivos cuenta con órganos de línea técnico normativo a través de los cuales actúa. En materia sanitaria y de inocuidad de los alimentos, lo hace a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) que a su vez ejerce dicha función a través de la Dirección de Higiene Alimentaria y Zoonosis (DHAZ) quien es responsable de conducir el sistema integrado de inocuidad de los alimentos, en el marco de sus competencias, la vigilancia sanitaria de los alimentos elaborados industrialmente, de los elaborados por servicios de alimentos destinados a pasajeros en los medios de transporte, a la alimentación colectiva, a la alimentación diferida, la alimentación en hospitales y de los aditivos alimentarios

La Autoridad de Salud de nivel nacional podrá delegar, encargar o transferir, según corresponda, la vigilancia sanitaria, a las dependencias desconcentradas del Ministerio de Salud o a las Direcciones Regionales de Salud o la que haga sus veces en el nivel regional (Autoridades de Salud de nivel regional).

Artículo 6°.- Municipalidades

La vigilancia sanitaria del transporte de alimentos, así como la vigilancia de los establecimientos de elaboración, comercialización y expendio de alimentos, con excepción de los establecimientos bajo competencia del Ministerio de Salud, están a cargo de las municipalidades en ejercicio de su función como Autoridad Sanitaria Local.

Corresponde a estas entidades la vigilancia sanitaria de la elaboración y expendio de alimentos en la vía y espacios públicos.

De conformidad con la norma correspondiente del Ministerio de Salud, las municipalidades informarán periódicamente sobre las acciones implementadas para el

cumplimiento de sus funciones de vigilancia sanitaria y estarán sujetas a supervigilancia por parte de la Autoridad de Salud.

Artículo 7°.- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

La vigilancia en materia de información al consumidor por el etiquetado y publicidad, está a cargo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

Las infracciones al etiquetado de alimentos establecidas por la presente norma y detectadas directamente por la Dirección General de Salud Ambiental, los órganos desconcentrados del Sector Salud y los organismos descentralizados competentes, podrán aplicar las medidas sanitarias de seguridad y sanciones correspondientes en salvaguarda de la salud de la población.

TITULO III

DE LA PRODUCCIÓN Y FABRICACIÓN DE ALIMENTOS Y ADITIVOS ALIMENTARIOS

Capítulo I

De la producción y procesamiento primario

Artículo 8°.- De la producción y procesamiento primario

Los productos de origen animal, vegetal, de la pesca y acuícola de producción y procesamiento primario, incluidos la sal y el hielo, destinados al consumo humano, deben cumplir, en lo que corresponda, con los estándares de límites máximos de residuos (LMR) de fármacos de uso veterinario, de residuos de plaguicidas, de contaminantes físicos, químicos y microbiológicos, según corresponda, establecidos por el Ministerio de Salud.

Artículo 9°.- Sal para el consumo humano.

La sal para el consumo humano debe estar libre de nitritos y de cualquier otra sustancia tóxica o peligrosa que determine la norma sanitaria o en su defecto el Codex Alimentarius, debe proceder de establecimientos que se ajusten a lo dispuesto en el presente reglamento y debe contener agregados de iodo y flúor en la proporción siguiente:

- Yodo (yodato de potasio –KIO₃) = 30 a 40ppm (mg/Kg. de sal). Método de adición por vía húmeda.

- Flúor (fluoruro de potasio- KF) = 200 a 250 ppm (mg/Kg. de sal). Método de adición por vía húmeda.

Artículo 10°.- Calidad sanitaria del hielo

El hielo destinado al consumo humano directo y a la conservación de productos alimenticios, debe ser elaborado con agua potable y en establecimientos que cumplan con las disposiciones contenidas en el presente reglamento.

El hielo producido debe cumplir con los requisitos físicos, químicos y microbiológicos para aguas de consumo humano establecidos en la norma sanitaria o en su defecto cumplir los límites más exigentes indicados en las Guías de Calidad de Agua de la OMS.

Capítulo II

De la estructura física e instalaciones de los establecimientos de elaboración industrial

Artículo 11°.- Ubicación

Los establecimientos deben asegurar que su ubicación no represente un riesgo de contaminación para los productos que procesen, a través del aire, agua y/o suelo, para lo cual deberán demostrar la implementación de medidas eficaces para proteger los alimentos en concordancia con el Codex Alimentarius.

No podrán instalarse cerca a fuentes que generen por sus operaciones, proliferación de plagas, desprendan polvo, humos, gases, o malos olores o sean fuente de contaminación para los productos alimenticios a menos que establezcan medidas de protección.

Los terrenos que hayan sido rellenos sanitarios, basurales, cementerios, pantanos o que están expuestos a inundaciones, no pueden ser destinados a la construcción de ningún tipo establecimiento de alimentos. Las municipalidades verificarán el cumplimiento de lo dispuesto en la presente disposición, al momento de otorgar la licencia municipal respectiva.

Artículo 12°.- Exclusividad del establecimiento

Los establecimientos de alimentos y aditivos no tendrán conexión directa con viviendas ni con locales en los que se realicen actividades distintas a las actividades con alimentos.

Artículo 13°.- Vías de acceso

Las vías de acceso y áreas de desplazamiento que se encuentran dentro del establecimiento deben tener una superficie pavimentada apta para el tráfico al que están destinadas.

Artículo 14°.- Estructura y acabados

La estructura y acabado de los establecimientos deben ser construidos con materiales impermeables, sanitarios y resistentes a la corrosión y a la acción de las plagas. En las salas de fabricación y almacenes:

a) Las uniones de las paredes con el piso deberán ser de diseño sanitario a media caña para facilitar su limpieza y evitar la acumulación de elementos extraños. Incluso en las cámaras de refrigeración y/o congelación.

- b) Los pisos se construirán con materiales impermeables, antideslizantes, no deben tener grietas y serán fáciles de limpiar y desinfectar, asimismo tendrán un declive hacia canaletas o sumideros convenientemente dispuestos para facilitar el escurrimiento de líquidos, preferentemente cuando los procesos productivos lo requieran.
- c) Las superficies de las paredes serán lisas y de colores claros.
- d) Los techos deberán proyectarse, construirse y acabarse de manera que sean fáciles de limpiar, impidan la acumulación de suciedad y se reduzca al mínimo la condensación de agua y la formación de mohos.
- e) Las ventanas y cualquier otro tipo de abertura deberán estar construidas de forma que impidan acumulación de suciedad y sean fáciles de limpiar y contar con medios de protección que no permitan el ingreso de plagas o materias extrañas provenientes de la parte externa, los mismos deben ser de materiales sanitarios y resistentes a la corrosión e instaladas de manera que puedan retirarse fácilmente para su limpieza.
- f) Las puertas deben ser de superficie lisa e impermeable, adoptando las medidas preventivas que eviten el ingreso de contaminantes.

El reacondicionamiento de locales ya construidos se sujeta a lo establecido en la presente disposición.

Artículo 15°.- Iluminación

Los establecimientos deben tener iluminación natural o artificial adecuada. La iluminación natural puede ser complementada con iluminación artificial en aquellos casos en que sea necesario, evitando que la iluminación artificial genere sombras, reflejo o encandilamiento. La intensidad, calidad y distribución de la iluminación natural y artificial, deben ser adecuadas al tipo de trabajo y se indicarán en el programa de Buenas Prácticas de Manufactura o Manipulación (BPM) de cada establecimiento utilizando el lux (lx) como unidad de iluminancia, siendo los niveles mínimos de 540

lx en zonas donde se realice un examen detallado del producto, de 220lx en salas de producción y de 110 lx en otras zonas.

Todas las luminarias de las salas de producción, almacenes y áreas relacionadas a los procesos productivos deben estar protegidas de manera efectiva a fin de que los alimentos no se contaminen en caso de rotura.

Artículo 16°.- Ventilación

Las instalaciones de la fábrica deben estar provistas de ventilación adecuada para evitar el calor excesivo, así como la condensación de vapor de agua y permitir la eliminación de aire contaminado.

Los sistemas de ventilación deberán contar con los medios necesarios para garantizar el ingreso de aire no contaminado y evitar el ingreso de plagas y agentes extraños a través de los mismos. La corriente de aire no deberá desplazarse desde una zona sucia a otra limpia.

Capítulo III

De la distribución de ambientes y ubicación de equipos

Artículo 17°.- Distribución de los ambientes

Las instalaciones de las fábricas de alimentos deben tener una distribución de ambientes que permitan un flujo de proceso ordenado y consecutivo desde las áreas sucias o iniciales hacia las áreas limpias o finales, evitando la contaminación cruzada a las salas de fabricación, por reflujo o por efecto de la circulación de equipos rodantes o del personal o por la proximidad de servicios higiénicos, u otras áreas contaminantes.

Los pasadizos deben tener una amplitud proporcional al número de personas, equipos y otros que transiten por ellos y en ningún caso deben ser utilizados como área de almacenamiento.

Artículo 18°.- Material de equipo, utensilios y otros en contacto con alimentos

Los equipos, utensilios y otros en contacto directo con alimentos empleados en el proceso productivo, deben estar fabricados con materiales que no produzcan ni emitan sustancias tóxicas ni impregnen a los alimentos de olores o sabores desagradables; que sean resistentes a la corrosión y capaces de soportar repetidas operaciones de limpieza y desinfección.

Artículo 19°.- Diseño higiénico del equipo, utensilios y otros en contacto con alimentos

Los equipos, utensilios y otros en contacto directo con alimentos deben estar diseñados de manera que permitan su fácil y completa higienización, deben ser de superficie lisa y estar exentos de orificios y grietas.

Artículo 20°.- Ambientes con condiciones controladas

Todos los ambientes con condiciones controladas deben estar dotados con dispositivos para la medición y registro de los parámetros a controlar. Dichos dispositivos deben colocarse en lugar visible y mantenerse en buenas condiciones de conservación y funcionamiento.

Artículo 21°.- Calibración de equipos e instrumentos de medición

Los equipos e instrumentos de medición sobre todo aquellos utilizados para variables de control críticas deben estar sujetos a un programa de mantenimiento y calibración, debiendo llevar registros de la ejecución del programa. La calibración debe ser efectuada mínimamente por empresas que cuenten con patrones trazables.

Capítulo IV

Del abastecimiento de agua, disposición de aguas servidas y de residuos sólidos

Artículo 22°.- Abastecimiento de agua

En la fabricación de alimentos sólo se utilizará agua que cumpla con los requisitos físico-químicos y microbiológicos para aguas de consumo humano teniendo en cuenta

la norma sanitaria vigente o en su defecto los límites más exigentes indicados en las Guías de Calidad de Agua de la OMS.

Los establecimientos se abastecerán de agua captada directamente de la red pública o de pozo, que debe ser aprobado por la DIGESA, y los sistemas que utilice para el almacenamiento del agua deberán ser construidos, mantenidos y protegidos de manera que se evite la contaminación del agua.

Los conductores de fábricas de alimentos deberán prever sistemas que garanticen una provisión permanente y suficiente de agua apta para consumo humano en todas sus instalaciones.

Artículo 23°.- Reúso de aguas servidas industriales tratadas

Las fábricas de alimentos pueden recuperar las aguas servidas industriales y reusarlas en el prelavado de envases, previo tratamiento que garantice que el agua es apta para el consumo humano. Excepcionalmente, previa autorización de la Dirección General de Salud Ambiental del Ministerio de Salud, podrá usarse en el lavado final de envases, siempre que el sistema de tratamiento empleado garantice la obtención de agua que cumple con los requisitos físico-químicos y microbiológicos para aguas de consumo humano.

Artículo 24°.- Disposición de aguas servidas

La disposición de aguas servidas deberá efectuarse teniendo en cuenta que el efluente no represente riesgo de contaminación para los alimentos.

Artículo 25°.- Recolección y disposición de residuos sólidos

Los residuos sólidos deben estar contenidos en recipientes de plástico o metálicos adecuadamente cubiertos o tapados y debidamente identificados según el área a la cual pertenecen, los cuales deben ser lavados y desinfectados después de su uso. La disposición de los residuos sólidos se hará conforme a la normativa sanitaria sobre

disposición de residuos sólidos vigente, de corresponder o a las normas vigentes competentes aplicables.

Capítulo V

De los aspectos operativos

Artículo 26°.- Flujo de procesamiento

Para prevenir el riesgo de contaminación cruzada de los productos, la fabricación de alimentos deberá seguir un flujo de avance en etapas nítidamente separadas, desde el área sucia hacia el área limpia. No se permitirá en el área limpia la circulación de personal, de equipo, de utensilios, ni de materiales e instrumentos asignados o correspondientes al área sucia.

Artículo 27°.- Cámara o equipos de enfriamiento

Los establecimientos que elaboran productos o emplean materia prima perecible deben estar dotadas de cámaras o equipos de enfriamiento (refrigeración, congelación) a fin de conservar sus características sensoriales, minimizar riesgos de contaminación y evitar su deterioro.

Artículo 28°.- Instalaciones y equipos accesorios o complementarios

Toda instalación o equipo accesorio o complementario a la fabricación de alimentos, susceptible de provocar la contaminación de los productos, debe ubicarse en ambientes separados de las áreas de producción.

Artículo 29°.- Dispositivos de seguridad y control

Los equipos utilizados en la fabricación, destinados a asegurar la calidad sanitaria del producto, deben estar provistos de dispositivos de seguridad, control y registro que permitan verificar el cumplimiento de los procedimientos del tratamiento aplicado.

Artículo 30°.- Material extraño en las áreas proceso

En las áreas destinadas al procesamiento de alimentos no se podrá tener ni guardar otros productos, artículos, implementos o materiales extraños o ajenos a los productos que se elaboran en dichos ambientes.

Capítulo VI

De la higiene del personal y saneamiento de los locales

Artículo 31°.- Estado de salud del personal

El personal que interviene en las labores de fabricación de alimentos, o que tenga acceso a la sala de fabricación, no deberá ser portador de enfermedad infectocontagiosa ni tener síntomas de ellas, lo que será cautelado permanentemente por el empleador.

Artículo 32°.- Aseo y presentación del personal

El personal que labora en las salas de fabricación de alimentos debe estar completamente aseado. Las manos no deberán presentar cortes, ulceraciones ni otras afecciones a la piel y las uñas deberán mantenerse limpias, cortas y sin esmalte. El cabello deberá estar totalmente cubierto. No deberán usarse sortijas, pulseras o cualquier otro objeto de adorno cuando se manipule alimentos.

La indumentaria de trabajo para el personal de producción debe ser de color claro, que cubra el cuerpo y el cabello, calzado apropiado para la labor y cuando corresponda constar de protectores naso bucales, todo lo cual deberá estar en buen estado de conservación y limpieza, cuidando que sean apropiados para la actividad que realizan.

La ropa del personal no contará con accesorios que impliquen riesgo de contaminación física para el producto. Igual consideración rige para los visitantes que ingresen a las áreas relacionadas con el proceso productivo, siendo responsabilidad del fabricante brindar las facilidades del caso.

Cuando el personal de producción abandone las salas de proceso durante sus horas de trabajo deberá cambiarse de indumentaria.

Artículo 33°.- Personal de mantenimiento

El personal asignado a la limpieza y mantenimiento de las áreas de fabricación de alimentos, aun cuando corresponda a un servicio de terceros, debe cumplir con las disposiciones sobre aseo, vestimenta y presentación del personal establecido en el artículo precedente. La vestimenta será del mismo tipo, pero de diferente color.

Artículo 34°.- Capacitación

Los conductores de los establecimientos deben adoptar las disposiciones que sean necesarias para que el personal que interviene en la elaboración de los productos, así como el personal que dirige dichas operaciones reciba instrucción adecuada y continua sobre aspectos relacionados a la inocuidad de los alimentos de acuerdo a un programa previamente establecido.

Artículo 35°.- Vestuario para el personal

Los establecimientos deben facilitar al personal que labora en las salas de fabricación o que está asignado a la limpieza y mantenimiento de dichas áreas, aun cuando pertenezca a un servicio de terceros, espacios adecuados para el cambio de vestimenta, así como disponer facilidades para depositar la ropa de trabajo y de diario de manera que unas y otras no entren en contacto. El vestuario incluido las duchas deben implementarse separados de los servicios higiénicos.

Artículo 36°.- Servicios higiénicos del personal

Los establecimientos deben estar provistos de servicios higiénicos para el personal y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, conforme a la siguiente relación:

- a) De 1 a 9 personas: 1 inodoro, 2 lavatorios, 1 ducha, 1 urinario.
- b) De 10 a 24 personas: 2 inodoros, 4 lavatorios, 2 duchas, 1 urinario.

- c) De 25 a 49 personas: 3 inodoros, 5 lavatorios, 3 duchas, 2 urinarios.
- d) De 50 a 100 personas: 5 inodoros, 10 lavatorios, 6 duchas, 4 urinarios.
- e) Más de 100 personas: 1 aparato sanitario adicional por cada 30 personas.

Artículo 37°.- Facilidades para el lavado y desinfección de manos

El personal deberá lavarse y desinfectarse las manos inmediatamente antes de iniciar las operaciones, después de haber manipulado cualquier material que pueda transmitir contaminantes y luego de hacer uso de los servicios higiénicos. Se colocarán avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos. Deberá haber un control adecuado para garantizar el cumplimiento de este requisito. Los gabinetes para el lavado de manos deben instalarse tanto en áreas de proceso como en los servicios higiénicos, los mismos que deberán estar debidamente implementados con agua potable a flujo continuo, los maniluvios no deberán activarse con la mano, contar con jabón desinfectante que no sea de contacto, sistema de secado de manos y recipiente para desechar papeles, cuando corresponda. En caso sea necesario se instalarán dispensadores de solución desinfectante en las diferentes áreas de proceso a fin de garantizar la higiene de manos en todo momento.

Artículo 38°.- Limpieza y desinfección del local

Inmediatamente después de finalizar la jornada de trabajo o cuantas veces sea conveniente, deberán limpiarse minuciosamente los pisos, las estructuras auxiliares y las paredes de las zonas de manipulación de alimentos.

Deben tomarse las precauciones que sean necesarias para impedir que el alimento sea contaminado cuando las salas, el equipo y los utensilios se limpien y desinfecten.

Los desinfectantes deben ser apropiados al fin perseguido y estar debidamente autorizados por el Ministerio de Salud, debiendo eliminarse cualquier residuo después

de su aplicación, de modo que no haya posibilidad de contaminación de los alimentos.

Deben guardarse en un ambiente exclusivo y seguro.

La fábrica debe disponer de un programa de higiene y saneamiento (PHS) para limpieza y desinfección de ambientes, equipos y utensilios, el mismo que será objeto de revisión y comprobación durante la inspección.

Los implementos de limpieza destinados al área de fabricación deben ser de uso exclusivo de la misma. Dichos implementos no podrán circular del área sucia al área limpia.

Artículo 39°.- Control de las plagas y del acceso de animales

Los establecimientos deben conservarse libres de roedores e insectos. Para impedir el ingreso de roedores e insectos desde los colectores, en las cajas y buzones de inspección de las redes de desagüe se colocarán tapas metálicas y, en las canaletas de recolección de las aguas de lavado, rejillas metálicas y trampas de agua en su conexión con la red de desagüe.

La aplicación de rodenticidas, insecticidas y desinfectantes debe efectuarse tomando las previsiones del caso para evitar la contaminación del producto alimenticio y estar debidamente autorizados por el Ministerio de Salud.

Deben adoptarse las medidas que impidan el ingreso al establecimiento de animales domésticos y silvestres.

Si el control de plagas es realizado por terceros estos deben estar debidamente autorizados por el Ministerio de Salud o Dirección de Salud del nivel regional y sujetarse a la normativa vigente.

Capítulo VII

Del control de calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos

Artículo 40°.- Control de calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos

Toda fábrica de alimentos debe efectuar el control de calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora. Dicho control se sustentará en el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), el cual será el patrón de referencia para la vigilancia sanitaria.

Artículo 41°.- Procedimiento para la aplicación del sistema HACCP

La aplicación del sistema HACCP en la industria de alimentos, se hará con arreglo a la Norma Sanitaria para la Aplicación del Sistema HACCP en la Fabricación de Alimentos, sin perjuicio de la aplicación concurrente de la norma sanitaria aplicable al producto o productos que correspondan.

Artículo 42°.- Registro de información

Las fábricas de alimentos están obligadas a diseñar y mantener toda la documentación relacionada con el registro de la información que sustenta la aplicación del Plan HACCP. Los procedimientos de control y seguimiento de puntos críticos aplicados y omitidos, consignando los resultados obtenidos y las medidas correctivas adoptadas con el fin de recuperar el control de los puntos críticos, deberán estar registrados en forma precisa y eficiente y deberán estar consolidados en un expediente que estará a disposición del organismo de vigilancia sanitaria competente cuando éste lo requiera.

Artículo 43°.- Responsabilidad del fabricante

El fabricante y el profesional encargado del control de calidad son solidariamente responsables de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos que son liberados para su comercialización.

Capítulo VIII

De las materias primas, aditivos alimentarios y envases

Artículo 44°.- Calidad sanitaria de las materias primas y aditivos alimentarios

Las materias primas y aditivos destinados a la fabricación de alimentos deben satisfacer los requisitos de calidad sanitaria establecidos en las normas sanitarias que dicta el Ministerio de Salud. Debe registrarse a los proveedores para fines de rastreabilidad conforme a la norma o procedimiento que dicte al respecto el Ministerio de Salud.

Artículo 45°.- Aditivos y coadyuvantes permitidos

Queda prohibido el empleo de aditivos alimentarios que no estén comprendidos en la Norma General del Codex Alimentarius (GSFA) o que estando permitidos excedan sus límites máximos de uso. Tratándose de aromatizantes-saborizantes están, además, permitidos los aceptados por la Food And Drug Administration de los Estados Unidos de Norteamérica (FDA) y por la Flavor And Extractive Manufacturing Association (FEMA). En caso no existiese límites establecidos por el Codex Alimentarius (GSFA), la FDA o el FEMA se tomará en consideración lo indicado por la Autoridad de Salud. En las instalaciones de las fábricas de alimentos no podrá tenerse aditivos y coadyuvantes alimentarios no permitidos.

Artículo 46°.- Envases

Queda prohibido el reusó y reciclado de envases que hayan sido utilizados para contener productos distintos a los alimentos de consumo humano. Podrán reusarse envases retornables para la fabricación de bebidas, siempre que sea posible someterlos a un proceso de lavado y esterilización que garantice los estándares de inocuidad del envase, siendo esto responsabilidad del fabricante. Asimismo se permitirá el uso de envases fabricados a partir de envases PET (polietilentereftalato) de grado alimentario reciclado, que garantice su inocuidad, para lo cual contará con un certificado de conformidad analítico emitido por un organismo de evaluación de la conformidad

autorizado o designado por el MINSA o autorizado o designado por la autoridad competente en el país de fabricación o emitido por un organismo de evaluación de la conformidad acreditado ante la autoridad nacional de acreditación de dichos países. Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes.

Artículo 47°.- Condiciones y materiales del envase

El envase que contiene el alimento debe ser de material inocuo, estar libre de sustancias que puedan ser cedidas al producto en condiciones tales que puedan afectar su inocuidad y estar fabricado de manera que mantenga la calidad sanitaria y composición del producto durante toda su vida útil.

Los envases, que estén fabricados con metales o aleaciones de los mismos o con material plástico, en su caso, no podrán:

- a) Contener impurezas constituidas por plomo, antimonio, zinc, cobre, cromo, hierro, estaño, mercurio, cadmio, arsénico u otros metales o metaloides que puedan ser considerados dañinos para la salud, en cantidades o niveles superiores a los límites máximos permitidos.
- b) Contener monómeros residuales de estireno, de cloruro de vinilo, de acrilonitrilo o de cualquier otro monómero residual o sustancia que puedan ser considerados nocivos para la salud, en cantidades superiores a los límites máximos permitidos por el Codex Alimentarius o por lo establecido por el MINSA.

Los límites máximos permitidos a que se refieren los incisos a) y b) precedentes, se determinan en la norma sanitaria que dicta el Ministerio de Salud, o en su defecto aplica lo establecido por la Food and Drug Administration (FDA) de Estados Unidos.

La presente disposición es también aplicable, en lo que corresponda, a los laminados, barnices, películas, revestimientos o partes de los envases que estén en contacto con los alimentos.

Artículo 48°.- Certificación sanitaria de envases para alimentos

A solicitud de parte la DIGESA expedirá el certificado sanitario de envases para alimentos, para lo cual el interesado deberá presentar:

- Formulario debidamente llenado
- Ficha técnica del envase (especificando la composición)
- Resultados de análisis respectivos, plan de muestreo aplicado y organismo o entidad que realizó el muestreo, emitidos por organismo de evaluación de la conformidad autorizado o designado por el MINSA o autorizado o designado por la autoridad competente en el país de fabricación o emitido por un organismo de evaluación de la conformidad acreditado ante la autoridad nacional de acreditación de dichos países.

Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes.

- Pago respectivo

Los criterios de límites máximos permitidos de impurezas y sustancias residuales en materiales de envases para alimentos sobre los cuales se deberán basar los resultados analíticos serán establecidos por la DIGESA en la norma sanitaria correspondiente.

Capítulo IX

Del fraccionamiento y envasado de alimentos

Artículo 49°.- De los requisitos sanitarios

El fraccionamiento, envasado o el re envasado de alimentos para su comercialización al por menor, debe efectuarse en establecimientos que cumplan con lo señalado en los

Artículos 11°, 12°, 13°,

14°, 15°, 16°, 17°, 18°, 19°, 27°, 22°, 24°, 25°, 31°, 32°, 33°, 34°, 35°, 36°, 37°, 38° y 39° del presente reglamento. Los envases de los productos fraccionados se ajustarán a lo establecido en los artículos sobre el particular del presente reglamento.

En el etiquetado de los productos fraccionados debe consignarse la siguiente información mínima:

- a) Nombre del producto.
- b) Declaración del o los ingredientes y aditivos del producto original.
- c) Nombre o razón social y dirección del fabricante -“fabricado por”
- d) Nombre o razón social y dirección del fraccionador, envasador y/o distribuidor – “fraccionado por o envasado por o distribuido por” (según corresponda).
- e) Código de Registro Sanitario del producto fraccionado.
- f) Fecha de vencimiento del producto original
- g) Condiciones especiales de conservación cuando el producto lo requiera

Sólo podrán fraccionarse productos sujetos a Registro Sanitario, debiendo adjuntar como requisito adicional para la solicitud del Registro sanitario del producto fraccionado la información del

Registro sanitario del producto original.

Todo establecimiento dedicado al fraccionamiento y envasado deberá contar con la certificación de Prácticas de Higiene otorgado por la Autoridad de Salud.

Los responsables del fraccionamiento deberán demostrar la procedencia de los productos con fines de rastreabilidad. La vigilancia sanitaria de los establecimientos dedicados al fraccionamiento y envasado de alimentos se efectuará de conformidad a lo dispuesto en el presente reglamento, donde se verificará el cumplimiento de las Prácticas de Higiene conforme a la certificación correspondiente.

TITULO IV

DE LA INSPECCION SANITARIA

Artículo 50°.- Procedimiento de la inspección sanitaria

Las inspecciones sanitarias se realizarán como parte de los procedimientos TUPA de evaluación previa o con fines de vigilancia sanitaria.

La inspección sanitaria a los establecimientos de alimentos, así como la toma de muestras, serán realizadas de conformidad con los procedimientos establecidos por el Ministerio de Salud a través de la DIGESA.

Las inspecciones sanitarias serán realizadas por inspectores sanitarios de alimentos debidamente acreditados según la norma del Ministerio de Salud quienes deberán estar debidamente identificados.

Artículo 51°.- Facilidades para la inspección sanitaria

El propietario, administrador o la persona responsable del establecimiento está obligado a prestar las facilidades para el desarrollo de la inspección y toma de muestras. En caso de resistencia a la inspección se podrá recurrir a la intervención de la Fiscalía o la Policía nacional, lo cual se hará constar en el acta de inspección respectiva”

Artículo 52°.- Facultades del inspector

Los inspectores están facultados para efectuar las siguientes acciones:

- a) Evaluar las condiciones higiénico-sanitarias de los establecimientos de alimentos.
- b) Tomar, cuando corresponda, muestras de los productos para su análisis. El propietario, administrador o la persona responsable del establecimiento, está obligado, cuando se le requiera, a facilitar el muestreo correspondiente.
- c) Exigir la rectificación o suspensión de la producción, almacenamiento y despacho que hayan sido observadas como inadecuadas.

d) Aplicar las medidas sanitarias de seguridad, tales como la inmovilización, incautación, comiso o decomiso, retiro del mercado, suspensión de actividades, cierre temporal del establecimiento.

e) Disponer el retiro de los manipuladores de alimentos de la sala de fabricación o elaboración, cuando evidencie signos de padecimiento de alguna enfermedad que constituya un riesgo de contaminación para los alimentos.

Cuando en el acto de la inspección se disponga la aplicación de una medida de seguridad, el inspector deberá, bajo responsabilidad, elevar el acta correspondiente en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas de realizada la inspección al titular del órgano competente a fin de que éste ratifique, modifique o suspenda la medida adoptada.

Artículo 53°.- Formulación del acta de inspección

Una vez concluida la inspección, el inspector está obligado a levantar el acta correspondiente in situ, con indicación de lugar, fecha y hora de la inspección, el detalle de las observaciones encontradas y las recomendaciones formuladas. Únicamente al tratarse de inspecciones como parte de los procedimientos TUPA de evaluación previa, se indicará en el acta el plazo para subsanar dichas deficiencias. Este plazo no podrá exceder los treinta (30) días hábiles de duración del procedimiento, en cuyo caso corresponderá la denegatoria de lo solicitado.

Se hará constar en el acta los descargos u observaciones del propietario, administrador o responsable del establecimiento.

El acta será firmada por el inspector y la persona responsable del establecimiento. En caso que éste se negara a hacerlo, se dejará constancia en el acta sin que ello afecte la validez de la misma.

El acta se extiende por duplicado. Una copia se entregará a la persona responsable del establecimiento y la otra quedará para la Autoridad de Salud, anexándose en original al expediente. En caso participen otras autoridades en la diligencia, se extenderá tantas copias del acta como sea necesario.

Artículo 54°.- Disposición final de productos no aptos

La disposición final de un alimento no apto para el consumo humano se sujeta a lo dispuesto por la
Autoridad de Salud.

TITULO V

DEL ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE

Capítulo I

Del almacenamiento

Artículo 55°.- Almacenamiento de materias primas y de productos terminados

El almacenamiento de materias primas y de productos terminados, sean de origen nacional o importados, se efectuará en áreas destinadas exclusivamente para este fin. Se deberá contar con ambientes apropiados para proteger la calidad sanitaria e inocuidad de los mismos y evitar los riesgos de contaminación cruzada. En dichos ambientes no se podrá tener ni guardar ningún otro material, producto o sustancia que pueda contaminar el alimento almacenado.

Las materias primas y los productos terminados se almacenarán en ambientes separados. Se llevará un registro de ingreso y salidas para fines de rastreabilidad y aplicación del principio PEPS (primero que entra, primero que sale).

Los almacenes situados fuera de las instalaciones de la fábrica, deben cumplir con lo señalado en los Artículos 11°, 12°, 13°, 14°, 15°, 16°, 27°, 24° y 25° del presente reglamento.

Artículo 56°.- Almacenamiento de los productos perecibles

Los productos perecibles deben ser almacenados en cámaras de refrigeración o de congelación, según los casos. Las temperaturas de conservación y la humedad relativa en el interior de las cámaras deben ceñirse a las normas sanitarias nacionales respectivas y en su defecto a lo establecido por el Codex Alimentarius.

En la misma cámara de enfriamiento no debe almacenarse simultáneamente alimentos de distinta naturaleza que puedan provocar la contaminación cruzada de los productos, salvo que estén envasados, acondicionados y cerrados debidamente.

Artículo 57°.- Estiba de productos no perecibles

La estiba de los productos deberá depositarse en tarimas (parihuelas) o estantes cuyo nivel inferior estará a no menos de 0.20 metros del piso y el nivel superior a 0.60 metros o más del techo.

Para permitir la circulación del aire y un mejor control de insectos y roedores el espacio libre entre filas de rumas y entre éstas y la pared serán de 0.50 metros cuando menos.

Artículo 58°.- Estiba de productos perecibles

La estiba de los productos en el interior de las cámaras de enfriamiento debe permitir la circulación del aire frío y no interferir el intercambio de temperatura entre el aire y el producto. Para este fin, los productos se colocarán en estantes, pilas o rumas, que guarden distancias mínimas de 0.10 metros del nivel inferior respecto al piso; de 0.15 metros respecto de las paredes y de 0.50 metros respecto del techo.

El espesor de las rumas debe permitir un adecuado enfriamiento del producto. En el acondicionamiento de los estantes o rumas se debe dejar pasillos o espacios libres que permitan la inspección de las cargas.

Artículo 59°.- Inspección sanitaria de almacenes

La inspección sanitaria de los almacenes de materias primas y de productos terminados, nacionales o importados, se efectuará de conformidad a lo dispuesto en los Artículos 50 al 54 del presente reglamento.

Capítulo II

Del transporte

Artículo 60°.- Condiciones del transporte

Los alimentos, así como las materias primas, ingredientes y aditivos que se utilizan en su fabricación o elaboración, deben transportarse de manera que se prevenga su contaminación o alteración.

Para tal propósito, el transporte de productos alimenticios, y de materias primas, ingredientes, aditivos y material de empaque que se emplean en su fabricación o elaboración, deberá sujetarse a lo siguiente:

- a) De acuerdo al tipo de producto y a la duración del transporte, los vehículos deberán estar acondicionados y provistos de medios suficientes para proteger a los productos de los efectos del calor, de la humedad, la sequedad, y de cualquier otro efecto indeseable que pueda ser ocasionado por la exposición del producto al ambiente.
- b) No debe transportarse productos alimenticios, o materias primas, ingredientes, aditivos y material de empaque, que se emplean en su fabricación o elaboración, en el mismo compartimiento, tolva, cámara o contenedor en que se transporten o se hayan transportado animales, productos tóxicos, pesticidas, insecticidas y cualquier otra sustancia análoga que pueda ocasionar la contaminación del producto.
- c) Cuando en el mismo compartimiento, tolva, plataforma o contenedor se transporten simultáneamente diversos tipos de alimentos, o alimentos junto con productos no alimenticios, se deberá acondicionar la carga de modo que exista una separación efectiva entre ellos, si fuere necesario, para evitar el riesgo de contaminación cruzada

d) Registrar nombre del chofer, placa del vehículo, condiciones, tiempo de transporte, y otros datos para la rastreabilidad.

Artículo 61°.- Limpieza y desinfección de vehículos

Todo compartimiento, plataforma, tolva, cámara o contenedor que se utilice para el transporte de productos alimenticios, o materias primas, ingredientes, aditivos y material de empaque, que se utilicen en su fabricación o elaboración, deberá someterse a limpieza y desinfección así como desodorizarían, si fuera necesario, inmediatamente antes de proceder a la carga del producto.

Artículo 62°.- Carga, estiba y descarga

Los procedimientos de carga, estiba y descarga deberán evitar la contaminación cruzada de los productos.

TITULO VI

DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ELABORACION Y DE EXPENDIO DE ALIMENTOS

Capítulo I

De los establecimientos

Artículo 63°.- Establecimientos de elaboración y de expendio

Se consideran establecimientos de elaboración a aquellos que producen alimentos preparados culinariamente, en crudo o recocado o cocido, de uno o varios alimentos de origen animal, vegetal o combinaciones de éstos, con o sin la adición de otras sustancias debidamente autorizadas.

Pueden presentarse envasados o no y dispuestos para su consumo.

Se consideran establecimientos de expendio a aquellos que comercializan o expenden alimentos directamente al consumidor final, tales como mercados, bodegas, restaurantes, autoservicios, quioscos, panaderías, comedores, entre otros.

Artículo 64°.- Requisitos sanitarios de los establecimientos

Los establecimientos de elaboración y expendio de alimentos deben cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Estar ubicados en lugares alejados de cualquier foco de contaminación.
- b) Mantenerse en buen estado de limpieza e higiene.
- c) Estar bien iluminados y ventilados.
- d) Estar abastecidos de agua potable en cantidad suficiente y con sistemas de eliminación de aguas residuales.
- e) Tener techos, paredes y pisos en buen estado de higiene y conservación.
- f) Disponer de servicios higiénicos para el público en cantidad suficiente, operativos y en buen estado de higiene.
- g) Disponer de vestuario y servicios higiénicos para el personal en proporción al número de trabajadores, conforme a la relación establecida en el presente reglamento.
- h) Tener un área destinada a la disposición interna de los residuos sólidos.
- i) Cumplir con lo establecido en los artículos sobre almacenamiento del presente reglamento.
- j) Disponer de un área para el almacenamiento de productos no perecibles con ventilación e iluminación adecuada y capacidad suficiente respecto al volumen de atención del establecimiento. Los productos estarán ordenados según su clase y se practicará una estricta rotación del stock. No se permitirá la presencia de sustancias químicas, las que se almacenarán en áreas distintas y bajo condiciones de seguridad.
- k) El área de la cocina debe ser lo suficientemente amplia como para permitir que la elaboración de las comidas sigan un flujo de proceso desde el área sucia a la limpia, para evitar la contaminación cruzada de la preparación final. Las paredes tendrán una superficie lisa, serán no adsorbentes, de color claro y de fácil limpieza. Los techos

estarán contruidos de forma que no se acumule polvo ni vapores de condensación.

Las uniones de paredes con el piso serán a media caña. El piso de la cocina será de material noble, no absorbente, resistente a la corrosión; tendrá declive hacia sumideros que permitan la evacuación de líquidos y estará provisto de desagüe con los dispositivos adecuados que eviten el mal olor y la entrada de roedores e insectos a la cocina.

l) Disponer de agua potable en cantidad suficiente para cubrir las necesidades del local.

La red interna de distribución de agua tendrá el número necesario de conexiones para asegurar la limpieza, lavado e higiene de todos los ambientes.

m) Contar con instalaciones adecuadas de refrigeración, cuando almacenen o expendan productos susceptibles de alteración o descomposición por el calor.

n) Contar con depósitos de material plástico, provistos de bolsas para la disposición de los residuos. Existirá un lugar separado para el almacenamiento de los residuos de cocina, los que se eliminarán diariamente.

ñ) Contar con un registro de proveedores y otros datos para la rastreabilidad

Las condiciones y requisitos sanitarios específicos para los tipos de establecimientos, se sujetan a las normas sanitarias que dicta el Ministerio de Salud.

Artículo 65°.- Elaboración y expendio de alimentos en la vía pública

La elaboración y expendio de alimentos en la vía pública se efectuará con arreglo a los requisitos y condiciones que establecen las normas sanitarias sobre la materia.

Las municipalidades están encargadas de la vigilancia sanitaria de estas actividades.

Capítulo II

De los manipuladores de alimentos

Artículo 66°.- Manipulador de alimentos

Toda persona que manipule directamente alimentos envasados o no envasados, equipo y utensilios utilizados para los alimentos o superficies que entren en contacto con los alimentos y que se espera por tanto cumpla con los requerimientos de higiene de los alimentos.

Artículo 67°.- Requisitos que deben cumplir los manipuladores

Los manipuladores de alimentos, además de cumplir con los requisitos señalados en los Artículos 31°, 32°, 34°, 35° y 37° del presente reglamento, deben recibir capacitación en higiene de alimentos basada en las Buenas Prácticas de Manufactura o Manipulación (BPM). Dicha capacitación debe ser continua y de carácter permanente. La capacitación del personal es responsabilidad del empleador y podrá ser brindada por entidades públicas o privadas especializadas o personas naturales especializadas.

TÍTULO VII

DE LA HABILITACION SANITARIA DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y CERTIFICACION DE PRACTICAS DE HIGIENE

Capítulo I

De la Habilitación Sanitaria de establecimientos de alimentos

Artículo 68°.- Concepto de Habilitación

Es el procedimiento a solicitud de parte, por el cual la Autoridad de Salud, verifica que el establecimiento de alimentos, bajo su competencia, cumple con todos los requisitos y condiciones sanitarias señaladas en el presente Reglamento, con la validación técnica oficial del Plan HACCP y con las normas sanitarias específicas.

Artículo 69°.- Requisitos para habilitación sanitaria del establecimiento

Son requisitos para solicitar la habilitación sanitaria del establecimiento:

- a) Formulario debidamente llenado y firmado por el solicitante. (el RUC deberá estar activo, indicar, cuando corresponda, si los Registros Sanitarios están vigentes).
- b) Resolución Directoral de Validación Técnica Oficial del Plan HACCP
- c) Comprobantes de pago por derechos administrativos e inspección sanitaria
- d) No haber sido sujeto de sanción por infracciones graves que afectan la inocuidad y calidad sanitaria de los alimentos de acuerdo al presente reglamento, en los 12 meses anteriores.

Artículo 70°.- De la Validación Técnica Oficial del Plan HACCP

Toda fábrica de alimentos y servicios de alimentación de pasajeros del transporte aéreo, deben aplicar el sistema HACCP para el control de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos, debiendo contar con el correspondiente Plan HACCP validado por la Autoridad de Salud (validación técnica oficial del Plan HACCP), conforme a la norma específica. La Autoridad de Salud podrá otorgar a solicitud de parte, a las MYPES y a los establecimientos de elaboración de alimentos bajo su competencia, la validación técnica oficial del Plan HACCP.

Para efectos de la validación técnica oficial del Plan HACCP, el establecimiento deberá contar con registros de información que avalen la implementación del Sistema HACCP de por lo menos treinta días de producción efectiva consecutiva.

Artículo 71°.- Habilitación sanitaria

La Autoridad de Salud evaluará las solicitudes de la Habilitación Sanitaria de los establecimientos de alimentos y procederá a realizar la inspección sanitaria para corroborar si se mantienen las mismas condiciones en que fue otorgada la Validación Técnica Oficial del Plan HACCP, a fin de definir su otorgamiento o denegación. La Habilitación Sanitaria se otorga por establecimiento y línea o líneas de producción y por fabricante, como responsable de la misma.

El procedimiento de habilitación sanitaria podrá ser encargado a las autoridades sanitarias regionales que cuenten con inspectores sanitarios acreditados por la DIGESA en condición vigente

Artículo 72°.- Tramitación y expedición de la habilitación

a) La empresa que solicita Habilitación Sanitaria tiene la responsabilidad de que el establecimiento esté en proceso de producción al momento de la inspección sanitaria.

La Autoridad de Salud deberá realizar la inspección sanitaria en un plazo no mayor de siete (7) días hábiles a partir de la fecha de recibida la solicitud.

La Autoridad de Salud hará únicamente hasta dos (02) inspecciones sanitarias al establecimiento, siendo la segunda inspección para verificar el levantamiento de las observaciones dejadas por el inspector sanitario en la primera visita en el plazo indicado en Acta. Si al momento de cualquiera de las inspecciones sanitarias el establecimiento se encontrara cerrado o no operativo, la Autoridad de Salud levantará el Acta respectiva haciendo dicha indicación, dándose por ejecutada la inspección sanitaria.

En el caso de que el establecimiento cumpla con los requisitos que motivaron la validación técnica oficial del Plan HACCP, la Autoridad de Salud procederá a otorgar, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, la Habilitación Sanitaria correspondiente. La Autoridad de Salud podrá otorgar

Habilitación sanitaria condicionada al cumplimiento del levantamiento de observaciones dentro de un plazo predeterminado, siempre y cuando estas observaciones no comprometan la inocuidad del alimento.

Si otorgada la Habilitación Sanitaria, el establecimiento no cumple con levantar las observaciones que condicionan su otorgamiento, la Autoridad de Salud procederá a la suspensión hasta que se cumpla con lo observado, situación que no podrá ser mayor

de tres (03) meses, en cuyo caso implica la cancelación automática de la Habilitación Sanitaria.

b) Si en cualquiera de las inspecciones sanitarias que realiza la Autoridad de Salud durante la tramitación de la solicitud de la Habilitación Sanitaria, se verifica la ocurrencia de infracciones tipificadas en el presente Reglamento o en las normas sanitarias derivadas de éste, se pondrá fin al procedimiento por causal sobreviniente que determina la imposibilidad de continuarlo, sin perjuicio del inicio del procedimiento administrativo sancionador de acuerdo a ley y de ser el caso, de la aplicación de las medidas sanitarias de seguridad a que hubiera lugar.

Se pondrá igualmente fin al procedimiento por causal sobreviniente que determina la imposibilidad de continuarlo, si durante la evaluación del expediente se detecta cualquier falsedad en las declaraciones, adulteración o falsificación en los documentos o información presentados al solicitar la Habilitación Sanitaria, sin perjuicio del inicio del procedimiento administrativo sancionador de acuerdo a ley.

Artículo 73°.- Vigilancia sanitaria de los establecimientos habilitados

La Autoridad de Salud efectuará inspecciones en los establecimientos habilitados con el objeto de verificar si mantienen estándares compatibles con la Habilitación Sanitaria otorgada.

De comprobarse que el establecimiento no mantiene estándares compatibles con la habilitación o incumple con la normativa sanitaria poniendo en riesgo la inocuidad de los alimentos, la Autoridad de Salud procederá a la cancelación inmediata de la Habilitación Sanitaria sin perjuicio de la aplicación de las medidas sanitarias de seguridad y sanciones a que hubiere lugar, de conformidad con la normativa administrativa vigente sobre el ejercicio de la potestad sancionadora.

Asimismo se procederá a la cancelación de la Habilitación Sanitaria del establecimiento en caso de que la Autoridad de Salud haya comprobado que la empresa esté contaminando el ambiente.

Artículo 74°.- Vigencia de la Habilitación Sanitaria

La Habilitación Sanitaria tendrá una vigencia en concordancia con la vigencia de la validación Técnica Oficial del Plan HACCP. La Habilitación Sanitaria se suspende automáticamente al caducar la Validación Técnica Oficial del Plan HACCP correspondiente

Artículo 75°.- Costo de la habilitación

Los costos que demande el proceso de Habilitación Sanitaria e inspección de las fábricas habilitadas serán asumidos por el interesado.

Artículo 76°.- Servicios de fabricación de terceros (maquila)

El titular de la Habilitación Sanitaria como el que encarga la fabricación, son solidariamente responsables de las condiciones sanitarias e inocuidad de los productos que se fabrican o elaboran.

Toda Habilitación Sanitaria otorgada a un establecimiento de alimentos podrá ser transferida por su titular a favor de otra empresa manteniendo las mismas condiciones y vigencia en las cuales se otorgó, y cumpliendo los siguientes requisitos:

- a) Formulario debidamente llenado y firmado por el solicitante. (RUC activo)
- b) Documento que acredite la transferencia, firmada por las partes (copia certificada).
- c) Plan HACCP oficialmente validado y actualizado.
- d) Comprobantes de pago por derechos administrativos
- e) Demostrar la subsanación de las observaciones indicadas en el Informe adjunto a la

Resolución de Habilitación Sanitaria

Capítulo II

De la Certificación de Prácticas de Higiene (CPH)

Artículo 77°.- Propósito y alcance de la Certificación

La certificación de Prácticas de Higiene otorgada por la Autoridad de Salud, es obligatoria para los Servicios de alimentación colectiva, para servicios de alimentación de hospitales, para los servicios de alimentación diferida (catering, buffet y similares), para los servicios de alimentación de pasajeros en medios de transporte, a excepción del servicio de pasajeros del transporte aéreo para el que es obligatoria la habilitación sanitaria; para el fraccionamiento de alimentos, para el almacenamiento y para las micro y pequeñas empresas (MYPE). Esta certificación podrá hacerse extensiva a solicitud de parte a otros establecimientos alimentarios.

Todos los establecimientos sujetos a dicha certificación deberán contar y aplicar los programas de Buenas Prácticas de Manipulación o Manufactura de alimentos (BPM) y de Higiene y Saneamiento (PHS), estando exceptuadas aquellas que cuenten con Habilitación Sanitaria y/o Validación Técnica Oficial del Plan HACCP o que se encuentren en trámite para su obtención.

Artículo 78°.- Evaluación sanitaria para la certificación

Esta certificación abarca la evaluación sanitaria en lo que corresponda, en cuanto a:

- a) El diseño, estructura y distribución de áreas del establecimiento.
- b) La aplicación de las Buenas Prácticas de Manipulación o Manufactura en todas las operaciones de la cadena alimentaria
- c) La aplicación de la higiene, el saneamiento y el mantenimiento del establecimiento, instalaciones y equipos
- d) Contar con personal capacitado y en buen estado de salud.

Artículo 79°.- Requisitos

Son requisitos para solicitar la Certificación de Prácticas de Higiene (CPH):

- a) Formulario debidamente llenado y firmado por la persona facultada para ello.
- b) Declaración jurada de que cuenta con los Programas de Higiene y Saneamiento (PHS) y de Buenas Prácticas de Manipulación o Manufactura (BPM), que serán evaluados en la inspección sanitaria.
- c) Inspección sanitaria y evaluación técnica positiva del cumplimiento de las Prácticas de Higiene (BPM y PHS).
- d) Comprobantes de pago por conceptos de evaluación técnica e inspección sanitaria.

Artículo 80°.- Tramitación y expedición

La Autoridad de Salud en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles a partir de la fecha de recibida la solicitud, procederá a efectuar la visita de evaluación sanitaria al establecimiento.

En el caso de que el establecimiento cumpla con los requisitos antes señalados, se procederá a otorgar, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, la certificación correspondiente.

Artículo 81°.- Vigencia

La certificación de Prácticas de Higiene (CPH) tendrá una vigencia hasta de dos (02) años, en base al resultado de la evaluación sanitaria del establecimiento.

Artículo 82°.- Costo

Los costos que demande el proceso de CPH e inspección del establecimiento serán asumidos por el interesado. Están exceptuados de este pago los hospitales del Estado donde el servicio de alimentación sea propio y no brindado por terceros.

TÍTULO VIII

DE LA EXPORTACIÓN DE ALIMENTOS Y ADITIVOS

Artículo 83°.- Certificado Sanitario Oficial de Exportación

La Dirección General de Salud Ambiental-DIGESA, a solicitud del exportador, podrá expedir un Certificado Sanitario Oficial de Exportación de alimentos o aditivos sólo para aquellos establecimientos de alimentos que cuentan con habilitación sanitaria de conformidad con el presente reglamento.

El Certificado se expedirá en formatos cuyo contenido se ajustará al tipo de producto y a las especificaciones particulares solicitadas por el exportador.

El Certificado Sanitario Oficial de Exportación no constituye un documento de pre-embarque, no será exigible por las Aduanas como condición para proceder al despacho del producto.

Artículo 84°.- Lote de embarque

El Certificado Sanitario Oficial de Exportación a que se refiere el artículo anterior, se expedirá por cada lote de embarque y país de destino. Correspondientes a una sola declaración aduanera de exportación.

Cada lote de embarque podrá estar constituido por más de un lote de producción y estar destinado a uno o varios clientes del país importador.

Artículo 85°.- Solicitud para Certificación

Para efectos de la expedición del Certificado Sanitario Oficial de Exportación, el interesado debe presentar a la DIGESA con una anticipación no menor de tres (03) días hábiles a la fecha del embarque, el formulario correspondiente correctamente llenado.

Artículo 86°.- Documentos obligatorios que acompañan al formulario

Adjunto a la solicitud, el interesado deberá presentar:

- a) El informe analítico de la calidad sanitaria e inocuidad del lote o lotes de producción y de las condiciones sanitarias de almacenamiento del lote o lotes de embarque, emitido por un organismo de evaluación de la conformidad autorizado o designado por

el MINSA o emitido por un organismo de evaluación de la conformidad acreditado ante la autoridad nacional de acreditación. Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes.

El informe con los resultados analíticos debe consignar la siguiente información:

- Nombre del laboratorio que realizó la evaluación analítica
- Número de informe
- Nombre del producto
- Código o clave del lote de producción, plan de muestreo aplicado y organismo o entidad que realizó el muestreo
- Ensayos físico-químicos y microbiológicos realizados y resultados obtenidos
- Fecha de análisis
- Firmas y colegiaturas habilitadas del jefe de control de calidad y del jefe de laboratorio.

b) El recibo de pago por concepto de certificación, de conformidad a lo establecido por el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Ministerio de Salud.

Artículo 87°.- Procedimientos de inspección, muestreo y análisis del lote a exportar

Las actividades de inspección, muestreo y análisis a que se refiere la disposición precedente se realizan con arreglo a los procedimientos, métodos y técnicas establecidos en las normas nacionales correspondientes y en su defecto en las normas internacionales sobre la materia.

Artículo 88°.- Organismos de muestreo, inspección y servicios de laboratorio

Los organismos que realizan el muestreo, inspección y los análisis de laboratorio deben ser autorizados o designados por el MINSA o acreditados ante la autoridad nacional de acreditación.

Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes.

Artículo 89°.- Plazo para la expedición del certificado

En un plazo no mayor de dos (02) días hábiles contados desde la fecha de presentación de la solicitud por el interesado, la DIGESA evaluará el expediente y de hallarlo conforme, expedirá el correspondiente Certificado Sanitario Oficial de Exportación. De formularse alguna observación a la información o documentación presentada, por única vez, se concederá el plazo máximo de diez días hábiles para su subsanación; debiendo otorgarse el certificado de exportación en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles de recibida dicha subsanación.

Para efectos de las notificaciones al interesado y siempre que lo hubiera solicitado expresamente, podrán utilizarse los medios electrónicos establecidos en el artículo 20° de la Ley 27444.

Artículo 90°.- Certificado de Libre Venta o Comercialización (CLV)

El Certificado de Libre Venta o Comercialización, (CLV) es el documento oficial emitido por la DIGESA o a quien ésta delegue, que certifica que un alimento industrializado se vende libremente en el país. Para efectos de la expedición del Certificado de Libre Venta o Comercialización, el interesado debe presentar el formulario correspondiente correctamente llenado y el pago por derecho de trámite.

De encontrarse conforme los documentos, la emisión del CLV se efectúa a los cinco (05) días útiles. El Certificado de Libre Comercialización llevará fecha de vencimiento similar a la del Registro Sanitario del alimento.

Artículo 91°.- Autorización Sanitaria para la Exportación de Aditivos alimentarios

Para las empresas dedicadas a la fabricación, importación y exportación de aditivos estas deberán solicitar la autorización sanitaria adjuntando la siguiente información:

- Formulario para la exportación de aditivos alimentarios debidamente llenado
- Ficha técnica del producto (especificando la composición del producto)
- Resultados de análisis respectivos emitidos por organismo autorizado o designado por el MINSA o acreditado ante la autoridad nacional de acreditación. Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes.
- Pago respectivo

La emisión de la Autorización está condicionada al resultado de la inspección sanitaria del establecimiento

TITULO IX

DEL REGISTRO SANITARIO DE ALIMENTOS

Capítulo I

Del Registro Sanitario

Artículo 92°.- Autoridad encargada del Registro Sanitario

La Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud es responsable de conducir el sistema único de registro sanitario de alimentos de nivel nacional. Las Direcciones Regionales de Salud cuando corresponda, son las encargadas de inscribir, modificar, transferir, ampliar, suspender y cancelar el Registro Sanitario de los alimentos y de realizar la vigilancia sanitaria de los productos sujetos a Registro Sanitario. El Registro sanitario de los alimentos importados están bajo responsabilidad exclusiva de la DIGESA.

Artículo 93°.- Obligatoriedad del Registro Sanitario

Están sujetos a Registro Sanitario los alimentos fabricados o elaborados industrialmente y semielaborados, destinados al consumo humano, que se comercializan en el país.

Artículo 94°.- Alimentos que no requieren de Registro Sanitario

Sin perjuicio de cumplir las disposiciones del presente reglamento que les resulten aplicables, no están sujetos a Registro Sanitario:

a) Los alimentos en estado natural, estén o no envasados para su comercialización, como granos, frutas, hortalizas, carnes, miel de abeja, huevos, entre otros.

b) Los alimentos importados, para uso o consumo del viajero que por su cantidad, naturaleza o variedad se presume que no están destinados al comercio, por un valor en conjunto de hasta el 20% de 1 UIT. Tratándose de bebidas alcohólicas se considerarán para uso o consumo del viajero hasta tres (03) litros de bebidas alcohólicas. Tampoco precisan de Autorización de Importación de Alimentos Sin Fines Comerciales.

c) Las muestras de alimentos sin valor comercial para fines de promoción, eventos deportivos oficiales, asociaciones culturales, grupos religiosos, cuerpos diplomáticos, entre otros, las que se deben encontrar inutilizadas para su venta, a través de marcas indelebles en el etiquetado y/o en el envase, tener fecha de vencimiento vigente y ser acompañadas de la información sobre su destino. Se podrán ingresar al país como muestras sin valor comercial, productos hasta por un valor máximo de 1 UIT, con una frecuencia no menor a seis (06) meses. Valores mayores serán analizados caso por caso por parte de la Autoridad de Salud.

Las muestras de alimentos sin valor comercial, requieren por parte de la Autoridad de Salud, una Autorización de Importación de Alimentos Sin fines Comerciales.

d) Aquellos alimentos, envasados o no, que son de consumo inmediato y cuyo tiempo de vida útil no excede las 48 horas desde su elaboración.

e) Los alimentos elaborados industrialmente o semielaborados sin fines de comercialización, que se utilizan como insumos productivos por la misma empresa productora. .

f) Los aditivos y mezclas de aditivos alimentarios destinados al comercio nacional, que deben contar con la correspondiente Autorización Sanitaria de Aditivos, otorgada por la DIGESA.

g) Los productos donados por personas naturales o jurídicas para fines benéficos.

Sólo por excepción y a solicitud de parte se podrá otorgar Registro Sanitario a los productos que no lo requieran, quedando éstos sujetos a las acciones de vigilancia sanitaria respectiva.

Artículo 95°.- Facultades y obligaciones derivadas del Registro Sanitario

La obtención del Registro Sanitario de un producto faculta su fabricación o importación y comercialización por el titular del Registro, en las condiciones que establece el presente reglamento. El titular del Registro Sanitario es responsable por la calidad sanitaria e inocuidad del alimento que libera para su comercialización.

El Registro Sanitario se otorga por producto o grupo de productos y fabricante. Se considera grupo de productos aquellos elaborados por un mismo fabricante, que tienen la misma composición cualitativa de ingredientes básicos que identifica al grupo y que comparten los mismos aditivos alimentarios.

Artículo 96°.- Requisitos para la inscripción en el Registro Sanitario

Son requisitos para la inscripción en el Registro Sanitario de alimentos de consumo humano:

a) Formulario único establecido por la DIGESA, debidamente llenado y firmado por la persona facultada para ello.

b) Informe de ensayo con resultados de los análisis físico-químicos y microbiológicos del producto, emitido por organismo de evaluación de la conformidad autorizado o designado por el MINSA o autorizado o designado por la autoridad competente en el país de fabricación para el caso de alimentos importados o emitido por un organismo

de evaluación de la conformidad con métodos acreditados ante la autoridad nacional de acreditación de dichos países. Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes. Los informes de ensayo no deben tener más de tres (03) meses de emitido. Las muestras a ser analizadas deberán ser muestreadas por un organismo de evaluación de la conformidad no pudiendo ser el mismo interesado quien realice el muestreo el producto y lo lleve al laboratorio. El informe con los resultados de los análisis deben consignar por lo menos la siguiente información:

- Nombre del laboratorio que realizó la evaluación analítica.
- Número de informe
- Nombre del producto, fecha de producción y fecha de vencimiento
- Código o clave de lote de producción, plan de muestreo aplicado y organismo o entidad que realizó el muestreo
- Ensayos físico-químicos y microbiológicos realizados, métodos y resultados obtenidos
- Fecha de análisis
- Firmas y colegiaturas habilitadas del jefe de control de calidad y del jefe de laboratorio.

c) Proyecto de etiqueta conteniendo la información tal como acompañará al producto, incluidas propiedades atribuidas o alegaciones demostradas ante la Autoridad de Salud, y el etiquetado nutricional conforme al Codex Alimentarius.

d) Para registrar alimentos con propiedades, alegaciones o prohibiciones particulares como los destinados para regímenes especiales, entre otros, éstas deben ser demostradas ante la Autoridad de Salud, acompañando la documentación de sustento con el correspondiente análisis de laboratorio acreditado por la entidad oficial de

acreditación. Para el caso particular de evaluación de la conformidad de alegaciones nutricionales se aceptará además los informes analíticos del Centro Nacional de Alimentación y Nutrición (CENAN).

e) Pago por derecho de trámite.

f) En caso de productos importados, deberán presentar además el Certificado de Libre Comercialización o el Certificado de Uso o Certificado Sanitario emitido por la autoridad competente del país de origen, en original o copia refrendada por el consulado respectivo.

g) En caso de fabricación por encargo a servicio de terceros (maquila), la empresa solicitante deberá presentar copia certificada del contrato con el establecimiento que fabricará el alimento.

i) En relación a los productos alimenticios que contengan extracto de hoja de coca, sólo se otorgará Registro Sanitario a aquellos con extracto completamente desalcaloinizado, para lo cual deberán adjuntar el informe analítico del laboratorio de ENACO o laboratorio acreditado que lo confirme.

Artículo 97°.- Codificación del Registro Sanitario

La clasificación y codificación de los alimentos en el Registro Sanitario serán establecidas por la DIGESA como responsable de conducir el sistema único de registro sanitario de alimentos a nivel nacional.

Artículo 98°.-Tramitación de la solicitud de Registro Sanitario

La solicitud de inscripción de productos en el Registro Sanitario será admitida a trámite, siempre que el expediente cumpla con los requisitos que se establecen en la ley y en el presente reglamento. De existir observaciones, la Autoridad de Salud otorgará un plazo de dos (02) días para su subsanación por parte del interesado. Dentro del plazo de siete (07) días útiles a que se refiere el Artículo 92° de la Ley General de

Salud, la Autoridad de Salud, podrá denegar la expedición del Registro Sanitario por las causales previstas en los incisos del Artículo 102° del presente reglamento. El pronunciamiento de la Autoridad de Salud deberá constar en resolución debidamente motivada, la misma que deberá ser notificada a las partes interesadas para los fines pertinentes.

La verificación de la calidad sanitaria del producto se efectúa con posterioridad a la inscripción en el Registro Sanitario, de conformidad con las normas correspondientes.

Artículo 99°.- Vigencia del Registro Sanitario

El Registro Sanitario de Alimentos tiene una vigencia de cinco (05) años, contados a partir de la fecha de su otorgamiento. Si hubiera en el mercado existencias del producto cuyo registro se ha vencido, éstas deben ser retiradas del mercado por el titular del Registro dentro del plazo de noventa (90) días calendario, vencido el cual, se ordenará su decomiso. El estado de vigencia del Registro Sanitario de los alimentos se publicará en la página Web oficial de la DIGESA.

Artículo 100°.- Anotaciones al Registro Sanitario

Cualquier anotación al Registro Sanitario, procede previa evaluación de la Autoridad de Salud, sean éstas, modificaciones, ampliaciones, transferencias o cambios en los datos consignados en el certificado de Registro Sanitario de un producto o grupo de productos, deben ser comunicadas por escrito a la Autoridad de Salud, por lo menos siete (07) días hábiles antes de ser efectuada, acompañando para tal efecto los recaudos o información que sustente dicha anotación. Solo al titular del Registro Sanitario le compete comunicar estas anotaciones.

Artículo 101°.- Suspensión del Registro Sanitario

La Autoridad de Salud podrá suspender el Registro Sanitario del producto hasta que el titular del registro efectúe la subsanación del motivo de la suspensión

También son motivos de suspensión del Registro Sanitario cuando:

a) La Comisión del Codex Alimentarius o en su defecto la Flavor And Extractive Manufacturing Association (FEMA por sus siglas en inglés), emitan información que determine que un aditivo o que los niveles de concentración en los que se le ha venido usando son dañinos para la salud.

b) La Food and Drug Administration de los Estados Unidos de Norteamérica (FDA) u otro organismo de reconocido prestigio internacional emita información que determine que el material del envase es nocivo para la salud.

En caso la suspensión sea a solicitud del administrado, bastará con una comunicación del titular a la Autoridad de Salud que le otorgó el Registro Sanitario, indicando el tiempo de suspensión el cual no será mayor a seis (06) meses, caso contrario se procederá a su cancelación.

Artículo 102°.- Cancelación del Registro Sanitario

En cualquier momento, se podrá cancelar el Registro Sanitario de un producto cuando:

a) Se detecte cualquier falsedad en las declaraciones, adulteración o falsificación en los documentos o información presentados al solicitar el Registro Sanitario.

b) Se efectúen observaciones a la documentación, información técnica presentada al solicitar el Registro Sanitario o procedentes de la vigilancia sanitaria, casos en los cuales se otorgará un plazo de cinco (05) días hábiles para que el titular emita los descargos respectivos, contados desde su notificación por la Autoridad de Salud.

c) Se incorpore al producto aditivos alimentarios prohibidos, o que estando permitidos excedan los límites máximos establecidos.

d) Se utilice envases elaborados con materiales de uso prohibido.

e) Cuando proceda como medida complementaria a la sanción.

- f) Cuando se utilicen sustancias prohibidas o que no sean de uso alimentario o que afecten la inocuidad del alimento.
- g) Cuando los alimentos no cumplan con los criterios de calidad sanitaria e inocuidad establecidos por la Autoridad de Salud.
- h) Cuando el producto por su naturaleza, composición y uso no corresponde a un alimento.
- i) Cuando el producto declare en su etiquetado alegaciones no autorizadas por al Autoridad de Salud
- j) Cuando se efectúen observaciones a la documentación e información técnica sustentatoria de la modificación del Registro Sanitario, siempre que éstas no sean subsanadas por el interesado en el plazo máximo de 30 días calendario contados desde su notificación por la DIGESA.

Artículo 103°.- Transferencia del Registro Sanitario

El Registro Sanitario otorgado a un producto o grupo de productos, sólo podrá ser transferido por su titular a favor de persona distinta, siempre que esta última esté debidamente constituida en el país como empresa fabricante o importadora, para lo cual deberá cumplir con presentar la documentación sustentatoria respectiva la cual constará de: Formulario debidamente llenado, contrato entre las partes debidamente legalizado, los documentos de identidad de las partes, copias de los certificados de Registro Sanitario y pago del derecho correspondiente.

Artículo 104°.- Certificado de Uso de Registro Sanitario de Producto Importado

Un alimento ya registrado, podrá ser importado y comercializado por quien no es titular del Registro Sanitario, sin perjuicio de la autorización sanitaria de importación, cuando corresponda. Para tal fin, la DIGESA emitirá a favor del interesado un Certificado de Uso de Registro Sanitario de Producto Importado.

Quien importe y comercialice un producto, amparado en un Certificado de Uso de Registro Sanitario de Producto Importado, asume las mismas obligaciones y responsabilidades que el titular del Registro, respecto a la calidad sanitaria e inocuidad del producto. En este caso, el nombre o razón social, la dirección y Registro Unificado del Contribuyente deberá figurar obligatoriamente por impresión o etiquetado, en cada envase de venta al consumidor.

El Certificado de Uso de Registro Sanitario de producto importado será emitido en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles de solicitado a la DIGESA y tendrá la misma fecha de vencimiento que la del Registro Sanitario del producto correspondiente.

El interesado debe señalar en la solicitud que presente para el efecto:

- a) Objeto de la solicitud
- b) Número de Registro Sanitario del producto al cual solicita acogerse, previa autorización del titular.
- c) Nombre o razón social, dirección y RUC del solicitante

Artículo 105°.- Emisión de Certificados de Libre Comercialización y de Uso de producto importado La DIGESA mantendrá una lista actualizada por países, de las autoridades competentes para emitir el Certificado de Libre Comercialización y el Certificado de Uso y la hará de conocimiento público periódicamente.

Se tendrá por válido el Certificado de Libre Comercialización o el Certificado de Uso emitido por Autoridad distinta a la que figura en dicho listado, siempre que cuente con el visado del consulado peruano del lugar o de la oficina que haga sus veces, acreditando que quien lo emite, es la autoridad competente con arreglo a las disposiciones vigentes del país correspondiente. Igual disposición regirá en caso que el referido listado no identifique cual es la autoridad competente para emitirlo.

Se tendrá por presentado el Certificado de Libre Comercialización o el Certificado de Uso cuando:

- a) La DIGESA cuente con información oficial que indique que en el país fabricante o en el país exportador no se emite dicho certificado.
- b) El que solicita Registro Sanitario acredite que en el país fabricante o en el país exportador no se emite dicho certificado, presentando para el efecto un documento que así lo señale, expedido por la autoridad competente o por el consulado peruano del lugar.

Artículo 106°.- Vigencia de documentos extranjeros

Los documentos expedidos en el extranjero deben tener una antigüedad no mayor de un (01) año contado desde la fecha de su emisión, a excepción de los análisis de los productos, los cuales serán por cada envío que ingresa al país, y estar acompañados de su respectiva traducción al español.

Capítulo II

Aditivos para uso y comercialización a nivel nacional

Artículo 107°.- Autorización Sanitaria de Aditivos Alimentarios para uso y comercialización a nivel nacional.

Las empresas dedicadas a la producción nacional y/o importación de aditivos alimentarios podrán solicitar la Autorización Sanitaria de Aditivos Alimentarios adjuntando la siguiente información:

- Formulario debidamente llenado
- Ficha técnica del producto (especificando la composición del producto)
- Resultados de análisis de metales pesados e impurezas, plan de muestreo aplicado y organismo o entidad que realizó el muestreo, emitidos por organismo de evaluación de la conformidad autorizado o designado por el MINSA o autorizado o designado por

la autoridad competente en el país de fabricación para el caso de alimentos importados o emitido por un organismo de evaluación de la conformidad con métodos acreditados ante la autoridad nacional de acreditación de dichos países. Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes.

- Pago de derecho respectivo

La Autorización Sanitaria está condicionada al resultado de la inspección sanitaria del correspondiente establecimiento.

TÍTULO X

ETIQUETADO DE LOS ALIMENTOS

Artículo 108°.- Etiquetado

Todo alimento, para efectos de su comercialización, deberá estar etiquetado con arreglo a lo que dispone el presente reglamento. Se podrá aplicar de manera supletoria lo dispuesto en la Ley 28405, Ley de Rotulado de Productos Industriales Manufacturados y su Reglamento respecto a las facilidades para el despacho aduanero de mercancías de importación contempladas en esta norma general.

En el caso de alimentos destinados a la exportación, el etiquetado deberá contener como información mínima el nombre del Perú como país de origen del producto final y la identificación de la fábrica, para efectos de rastreabilidad.

Para alimentos con Registro sanitario vigente, el titular podrá solicitar agotamiento de stock de etiquetas, para lo cual presentará: Formulario debidamente llenado, copia del certificado de Registro sanitario vigente, copia del certificado de Registro sanitario vencido, de ser el caso, y etiquetas de los productos. La Autoridad de Salud, previa evaluación y aprobación, autorizará dicha solicitud por un plazo máximo de tres (03) meses, caso contrario la denegará.

El Ministerio de Salud a través de la DIGESA deberá elaborar en un plazo no mayor de sesenta (60) días la propuesta de Reglamento para el Etiquetado de Alimentos, armonizado con el Codex Alimentarius.

Artículo 109°.- Información mínima en la etiqueta

El contenido del etiquetado debe ceñirse a las disposiciones establecidas en la Norma Metrológica Peruana de Rotulado de Productos Envasados y contener en idioma español la siguiente información mínima:

- a) Nombre del producto que exprese claramente la naturaleza del mismo.
- b) Declaración de los ingredientes y número SIN de los aditivos empleados en la elaboración del producto.
- c) Nombre y dirección del establecimiento de elaboración y del titular.
- d) Nombre, razón social y dirección del importador, lo que podrá figurar en etiqueta adicional.
- e) Código de Registro Sanitario.
- f) Fecha de vencimiento.
- g) Código o clave del lote, consignando en forma textual como “Código o clave de lote” o que empiece con la letra “L”.
- h) Condiciones especiales de conservación, cuando el producto lo requiera.
- i) Indicación de Ingredientes que producen hipersensibilidad (alergenos).
- j) Uso previsto del producto, con leyendas para casos de uso restringido o particulares, establecidos en este reglamento o en la legislación vigente.
- k) Etiquetado nutricional, en el caso de alimentos que declaran propiedades nutricionales.
- l) Toda declaración de alegaciones debe ser sustentada por el interesado y aprobada por la Autoridad de Salud para ser incluidas en el etiquetado.

m) En el caso de las bebidas estimulantes que contengan cafeína, éste deberá figurar en la etiqueta haciendo mención entre paréntesis de la concentración expresada en mg de cafeína/100ml. y debiendo indicar en la etiqueta, como mínimo “No debe ser consumido por menores de edad, mujeres gestantes, en periodo de lactancia, individuos cardiopatas, diabéticos, o sensibles a la cafeína. No mezclar con alcohol ni medicamentos. Personas en edad avanzada o con enfermedades deben consultar con su médico antes de consumir.” En caso de concentraciones de 150 mg/litro y superiores hasta 300mg/litro, deberá incluir además en la etiqueta “Contenido elevado de cafeína, No consumir más de 300ml por día (o su equivalente en unidades)”. Para la inscripción en el Registro sanitario se deberá adjuntar el correspondiente análisis de laboratorio. No se aplica lo dispuesto en el presente numeral a las bebidas café o té cuya denominación de venta incluya el término “café” o “té”.

TÍTULO XI

DE LA IMPORTACIÓN DE ALIMENTOS Y ADITIVOS

Artículo 110°.- Autorización Sanitaria de Importación de Alimentos.

Los alimentos extranjeros a ser destinados a la comercialización, como requisito para ser internados en el país, deberán contar con una Autorización Sanitaria de Importación por cada lote a ser ingresado, la misma que será emitida por la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA), además del correspondiente Registro Sanitario que permite su comercialización.

Las muestras de alimentos sin valor comercial, requieren por parte de la Autoridad de Salud, una Autorización de Importación de Alimentos Sin fines Comerciales.

Artículo 111°.- Requisitos para la obtención de Autorización Sanitaria de Importación de alimentos con fines comerciales.

Para efectos de la expedición de la autorización sanitaria de importación de alimentos con fines comerciales, el interesado debe presentar a la DIGESA una solicitud en la que se debe consignar la siguiente información:

- a) Formulario debidamente llenado y firmado por la persona facultada.
- b) Copia simple de la factura comercial u orden de compra.
- c) Original o copia legalizada del Certificado Sanitario Oficial de Exportación o documento similar emitido por la autoridad sanitaria o competente del país de origen por cada lote de envío.
- d) Lista de embarque o “packing list”
- e) Informe de ensayo con resultados de los análisis físico-químicos y microbiológicos del producto, emitido por organismo de evaluación de la conformidad autorizado o designado por el MINSA o autorizado o designado por la autoridad competente en el país de fabricación o emitido por un organismo de evaluación de la conformidad con métodos acreditados ante la autoridad nacional de acreditación de dichos países. Para los países de la comunidad andina se aplicará lo establecido en las Decisiones pertinentes. Los informes de ensayo no deben tener más de tres (03) meses de emitido. El informe con los resultados de los análisis deben consignar por lo menos la siguiente información:

- Nombre del laboratorio que realizó la evaluación analítica
- Número de informe
- Nombre del producto, fecha de producción y fecha de vencimiento
- Código o clave de lote de producción, plan de muestreo aplicado y organismo o entidad que realizó el muestreo
- Ensayos físico-químicos y microbiológicos realizados, métodos y resultados obtenidos

- Fecha de análisis

- Firmas y colegiaturas habilitadas del jefe de control de calidad y del jefe de laboratorio.

f) Recibo de pago por concepto de autorización sanitaria de importación.

El plazo para la emisión de la Autorización Sanitaria de Importación de Alimentos con fines comerciales será de siete (07) días hábiles de presentada la solicitud con la documentación requerida.

Artículo 112°.- Requisitos para la obtención de Autorización Sanitaria de Importación de Alimentos sin fines comerciales.

Para efectos de la expedición de esta autorización sanitaria, el interesado debe presentar a la DIGESA una solicitud en la que se debe consignar la siguiente información:

a) Formulario debidamente llenado y firmado por la persona facultada.

b) Copia simple de la factura comercial u orden de compra.

c) Lista de embarque o “packing list”

d) informe analítico según lo establecido en el literal e) del artículo anterior.

e) Recibo de pago por concepto de la autorización sanitaria de importación sin fines comerciales.

El plazo para la emisión de la Autorización Sanitaria de Importación de Alimentos sin fines comerciales será de siete (07) días hábiles de presentada la solicitud con la documentación requerida.

Artículo 113°.- Autorización Sanitaria para la Importación de Aditivos Alimentarios

Las empresas podrán solicitar la Autorización Sanitaria de Aditivos Alimentarios adjuntando la información y documentos según lo establecido para los de fabricación nacional en el Artículo 107 del presente reglamento.

Artículo 114°.- Plazo para la expedición de la autorización sanitaria de importación de aditivos en un plazo no mayor de siete (07) días hábiles contados desde la fecha de presentación de la solicitud por el interesado, la DIGESA evaluará la solicitud y de estar conforme la documentación expedirá la correspondiente autorización sanitaria de importación mediante el certificado respectivo.

TITULO XII

MEDIDAS SANITARIAS DE SEGURIDAD, INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 115°.- Medidas sanitarias de seguridad

Constituye medida sanitaria de seguridad toda acción preventiva y de control, de ejecución inmediata, que realiza la Autoridad de Salud, ante situaciones de peligro, riesgo, alertas o de grave daño a la salud de la población, las cuales se aplican sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

La Autoridad de Salud podrá dictar las siguientes medidas sanitarias de seguridad:

- a) Inmovilización
- b) Retiro del mercado de alimentos
- c) Suspensión de actividades
- d) Cierre temporal del establecimiento
- f) Comiso o decomiso
- g) Incautación
- h) Disposición final

Deben preferirse aquellas medidas que siendo eficaces para el fin que persiguen, son las que menos perjudican el principio de libre circulación de personas y bienes, la libertad de empresa y cualesquiera otros derechos afectados.

Cuando proceda, aplicada la medida sanitaria de seguridad, la Autoridad de Salud calificará la infracción y posterior notificación al infractor para los descargos correspondientes, emitirá, de ser el caso, la resolución de sanción respectiva.

Los hechos sancionables que no ameriten la aplicación de medidas sanitarias de seguridad, serán objeto de imposición de la sanción pertinente.

Artículo 116°.- Infracciones

Constituyen infracciones a las normas sanitarias sobre fabricación, fraccionamiento, almacenamiento, transporte, elaboración y expendio de alimentos, las siguientes:

a) Infracciones al registro sanitario, etiquetado o rotulado y a otros procedimientos administrativos.

a-1) Fabricar, importar, elaborar, fraccionar, almacenar, distribuir o comercializar productos alimenticios sujetos a Registro sanitario, sin el Registro Sanitario respectivo o que se encuentre suspendido o cancelado o vencido o expirado y/o falso.

a-2) Almacenar, fraccionar, envasar, distribuir o comercializar productos alimenticios sujetos a Registro Sanitario con registro sanitario vencido o expirado y/o falso.

a-3) Modificar o cambiar los datos y condiciones declaradas para la obtención del Registro

Sanitario, sin haberlo comunicado en la forma y condiciones que establece el presente reglamento.

a-4) Presentar declaraciones y/o información y/o documentación engañosas, inexactas, falsificadas o adulteradas a la Autoridad de Salud para obtener una autorización o certificación sanitaria o presentarlos en un procedimiento sancionador

a-5) Dar al Registro Sanitario otra un uso diferente a aquel para el cual fue autorizado.

a-6) Adulterar el Registro Sanitario otorgado por la Autoridad de Salud.

a-7) Transferir el Registro Sanitario sin las formalidades reglamentarias.

- a-8) Consignar en el etiquetado del producto un código de registro sanitario y/o información que pertenece a otra empresa o a otro producto o un código falso.
- a-9) No consignar la información establecida para el rotulado o etiquetado de los alimentos o que esta información esté adulterada o sea inexacta respecto de la presentada a la Autoridad de Salud.
- a-10) Incumplir las demás disposiciones de observancia obligatoria que sobre registro Sanitario establece el presente reglamento
- a-11) Almacenar, fraccionar, distribuir o comercializar productos alimenticios sin fecha de vencimiento, en caso de ser obligatoria, o con fecha de vencimiento caducada.
- a-12) Comercializar productos suspendidos temporalmente o prohibidos.
- a-13) No prestar la información solicitada o prestarla inexacta o falsa, que induzca al error a la Autoridad de Salud.
- a-14) No comunicar a la Autoridad de Salud sobre el cese o cierre del establecimiento de alimentos que cuentan con Registro Sanitario
- a-15) Anunciar o comercializar por cualquier medio publicitario, etiquetas, leyendas de rotulado u otros medios, falsas o inexactas afirmaciones o información sobre la naturaleza, composición, virtudes, efectos de productos alimenticios que no correspondan al registro sanitario.
- b) Infracciones que afectan la inocuidad y calidad sanitaria de los alimentos.
 - b-1) Fabricar, elaborar, almacenar, distribuir, exhibir, expender o comercializar alimentos con señales visibles de defectos en sus envases o envolturas, mal cierre, deteriorados, rotos u oxidados, dañados o adulterados, o que tengan otros elementos que afecten la calidad sanitaria del alimento.

- b-2) Incorporar al producto, estén o no sujetos a registro sanitario, aditivos no autorizados, prohibidos o que estando autorizados exceden los límites máximos establecidos permitidos.
- b-3) Fabricar, elaborar, almacenar, fraccionar, comercializar, distribuir o expender alimentos contaminados, adulterados, falsificados, descompuestos, no aptos para el consumo humano o en estado antihigiénico, sin condiciones sanitarias.
- b-4) Adulterar o modificar la calidad, cantidad de alimentos o sustituir por sustancias diferente a las declaradas.
- b-5) Emplear en la fabricación o elaboración de alimentos, materias primas o ingredientes o aditivos descompuestas, contaminadas, de mala calidad sanitaria, en condiciones antihigiénicas o no aptos o de uso prohibido para el consumo humano.
- b-6) No efectuar el control de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos.
- b-7) No efectuar la conservación de productos que por su naturaleza o composición necesiten refrigeración o congelación.
- b-8) Fabricar o utilizar envases que tengan sustancias dañinas, prohibidas, mohos, impurezas, elementos o sustancias tóxicas o peligrosas que no correspondan a un envase destinado a contener alimentos para el consumo humano.
- b-9) Fabricar, elaborar, distribuir o comercializar alimentos que contengan residuos de plaguicidas, de medicamentos de uso veterinario, de contaminantes químicos, físicos o biológicos, de sustancias prohibidas, o peligrosas por encima de lo establecido en la norma, que no correspondan al producto y que sean considerados de riesgo para la salud.
- b-10) Fraccionar y envasar productos alimenticios incumpliendo las disposiciones sanitarias y de etiquetado o rotulado.

- b-11) Fabricar o elaborar alimentos, incluidos el hielo y la sal sin cumplir los requisitos físicos, químicos y microbiológicos para el consumo humano
- b-12) Fabricar, elaborar, almacenar, fraccionar, envasar, comercializar, distribuir y expender alimentos en condiciones antihigiénicas.
- b-13) No cumplir con las disposiciones relativas a la elaboración y expendio de alimentos para consumo de pasajeros en los medios de transporte, en los servicios de alimentación y en la alimentación diferida.
- b-14) Comercializar alimentos donados, de programas sociales o recibidos para su distribución, sin autorización expresa de la Autoridad de Salud.
- b-15) Fabricar alimentos destinados a programas sociales que contengan grasas hidrogenadas (grasas trans), insumos destinados a la alimentación animal, torta de soya, ñelen, residuos de hormonas, de antibióticos, o sustancias farmacológicamente activas, tratados con radiaciones ionizantes,. Adicionalmente los alimentos destinados a niños entre los 6 y 36 meses de edad no podrán contener concentrados intermedios de soya, suero de leche y derivados de éste, cacao y habas (vicia faba)
- b-16) No aplicar el sistema HACCP o las Prácticas de Higiene cuando corresponda su aplicación obligatoria.
- b-17) El plan HACCP presentado, no corresponde a la fabricación o elaboración del o los productos que fabrica o elabora.
- b-18) No poseer la documentación relacionada con los registros de control de la información que sustenta el sistema y el Plan HACCP.
- b-19) No contar con la Validación Técnica Oficial del Plan HACCP vigente cuando corresponda.
- b-20) Utilizar envases para alimentos que hayan sido utilizados para productos distintos a los alimentos.

- b-21) No fortificar productos alimenticios de acuerdo a la normativa vigente.
- b-22) Utilizar ácido acético glacial en la fabricación de vinagre y otros alimentos.
- b-23) Utilizar la sustancia química bromato de potasio en la elaboración de pan y otros alimentos.
- b-24) No notificar a la Autoridad de Salud de nivel nacional acerca de las alertas sanitarias y/o no retirar del mercado productos que constituyen un riesgo sanitario por estar afectada la inocuidad o calidad sanitaria de los productos.
- b-25) Incumplir las normas sanitarias que dicte el Ministerio de Salud al amparo del presente Reglamento y del Artículo 22° de la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- c) Infracciones sobre el establecimiento de alimentos y equipamiento.
 - c-1) No cumplir con las disposiciones relativas a ubicación, construcción, distribución de los establecimientos y/o acondicionamiento con equipos y materiales necesarios para el proceso de los productos registrados.
 - c-2) No contar con agua potable y/o no contar con sistemas apropiados de disposición de aguas servidas y/o de disposición de residuos sólidos en las fábricas o establecimientos de elaboración o de servicio y expendio de alimentos.
 - c-3) Poseer dentro del establecimiento, ambientes o áreas para vivienda o cría de animales.
 - c-4) Mantener animales vivos o tener evidencias (signos o presencia) de la existencia de roedores e insectos en el establecimiento donde se manipulan alimentos.
 - c-5) Tener vías de acceso, estructuras y acabados de los establecimientos con materiales inadecuados y sin protección contra vectores.
 - c-6) Tener iluminación o ventilación deficiente o no contar con ellas.
 - c-7) Fabricar o elaborar alimentos en locales que impidan el flujo ordenado de operaciones según el riesgo, y dificulten la limpieza y desinfección.

c-8) No contar con los equipos y materiales necesarios para el procesamiento de los productos alimenticios sujetos a Registro Sanitario.

c-9) Utilizar equipos o cámaras de refrigeración, enfriamiento o congelación con deficiente funcionamiento o darle uso inadecuado.

c-10) No contar con servicios higiénicos o si se tienen, que no estén operativos o en cantidad suficiente o estén en mal estado de funcionamiento, o sin higiene.

c-11) Incumplir las disposiciones relativas al saneamiento de los locales, no contar ni aplicar el programa de Higiene y Saneamiento (PHS).

d) Infracciones relacionadas a la inspección sanitaria y vigilancia sanitaria

d-1) Impedir, oponerse, obstaculizar o negarse a la inspección sanitaria y/o toma de muestras, y/o aplicación de medidas sanitarias de seguridad.

d-2) Destruir afiches de clausura, cintas de seguridad, marcas, sellos, precintos de seguridad o violentar lacrados en las muestras o contramuestras, para identificar un producto o grupo de productos inmovilizados por la Autoridad de Salud sin su autorización expresa.

d-3) Utilizar, sustraer, ocultar, cambiar, comercializar o disponer productos inmovilizados por la Autoridad de Salud, sin su autorización expresa.

d-4) Desobedecer la orden de la Autoridad de Salud, de suspensión temporal de producción o definitiva, o clausura definitiva del establecimiento.

d-5) Agresión física y/o verbal y/o amenaza al inspector sanitario.

d-6) Aperturar o utilizar un establecimiento con cierre temporal o definitivo impuesto por la Autoridad de Salud.

e) infracciones respecto del personal manipulador de alimentos

e-1) El personal labore en condiciones antihigiénicas, sin uniforme de acuerdo a las operaciones que realiza tales como guantes, mascarilla, delantal, botas, cubrecabellos.

e-2) Contar con manipuladores de alimentos, que presentan o son portadores de enfermedades infecto contagiosas, o tienen heridas expuestas, ulceraciones, o fuma o comen, en los ambientes donde se manipulan alimentos.

e-3) No contar con personal capacitado, en higiene alimentaria y buenas prácticas de manufactura o manipulación de alimentos y que las aplique.

e-4) El personal no cuenta con gabinetes o módulos para el lavado de manos con todos los implementos para el correcto lavado de manos.

e-5) El personal no cuenta con ambientes de vestuario y servicios higiénicos según la norma.

Artículo 117°.- Registro nacional de infractores

La DIGESA establecerá el Registro nacional de infractores y reincidentes a la regulación sanitaria de los alimentos, el cual deberá consignar los siguientes datos:

a) Nombre y Documento de identidad (DNI). ó Razón Social de infractor: Se individualizará a toda aquella persona física o persona de existencia ideal, o empresa responsable de cometer infracción contra la norma sanitaria de alimentos en perjuicio de los consumidores.

b) Domicilio: Deberá dejarse constancia del domicilio constituido en su caso y/o el domicilio real o domicilio legal correspondiente.

c) Norma Sanitaria Transgredida: Especificar cuál o cuáles normas sirvieron de fundamento para encuadrar la conducta del infractor y su correspondiente sanción.

d) Temática: Hacer referencia al hecho y/o a la acción generadora del riesgo o daño.

e) Fecha y Número de Disposición: Identificar cuál es el instrumento legal mediante el cual se determinó la responsabilidad y su consecuente sanción.

- f) Sanción y medidas complementarias: Especificar el tipo de sanción o sanciones, indicando, en su caso, su cuantía y las medidas complementarias aplicadas por la Autoridad de Salud.
- g) Duración de la Inscripción: Especificar el tiempo que durará la inscripción ordenada, teniendo presente la magnitud o gravedad del daño ocasionado y las reincidencias incurridas, dentro de un mínimo de dos (2) años y un máximo de veinte (20) años.
- h) Efectos de la Inscripción: La misma obstará, por todo el tiempo de su vigencia, al otorgamiento para sí o para terceros, a nombre propio o como apoderado o representante legal, de nuevas autorizaciones, certificados, habilitaciones, permisos y demás instrumentos habilitantes; a menos que el infractor acredite fehacientemente el cumplimiento de las medidas de mitigación, reparación o recomposición del daño impuestas.
- i) Soporte Papel: Incorporar en los asientos del libro habilitado al efecto, todos los datos, requisitos y efectos exigidos en el presente artículo, el cual será de acceso al público a través de copias, y se encontrará bajo custodia y gestión de la Dirección de Higiene Alimentaria y Zoonosis de la DIGESA. La relación de infractores conforme al libro habilitado deberá ser publicada en el portal oficial de la DIGESA siendo de libre acceso al público.

Artículo 118°.- Sanciones y medidas complementarias

Las infracciones al presente Reglamento, serán sancionadas con multa expresada en fracciones o enteros de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente y calculados al momento del pago efectivo de la misma. Las multas estarán comprendidas entre una (1) y cien (100) Unidades Impositivas Tributarias. La multa deberá pagarse dentro del plazo máximo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente de notificada

la sanción. En caso de incumplimiento, la autoridad que impuso la multa ordenará su cobranza coactiva con arreglo al procedimiento de ley Asimismo, conjuntamente con la sanción, podrá disponerse con carácter complementario:

1. La denegación, suspensión o cancelación de los registros, permisos, autorizaciones, certificaciones correspondientes.
2. El decomiso, destrucción o disposición final de los productos objetos de la infracción.
3. La clausura o cierre definitivo del establecimiento, lo que conlleva a la cancelación de los Registros Sanitarios otorgados.

Al imponer una sanción, la Autoridad de Salud tendrá en cuenta:

- a) Los daños que se hayan producido o pudieran producirse en la salud de las personas;
- b) La gravedad de la infracción; y,
- c) La condición de reincidencia o reiterancia del infractor. Esta condición duplica la multa impuesta.

La clasificación de infracciones y procedimiento para la aplicación de sanciones se establecen en el Anexo 2 del presente reglamento.

Artículo 119°.- Cancelación del Registro sanitario

Todas las infracciones relativas al Registro Sanitario de alimentos son factibles de cancelación del mismo. Asimismo, la cancelación de la habilitación sanitaria del establecimiento de alimentos por motivos sanitarios conlleva en forma automática la cancelación del registro sanitario de los productos que se procesan en dicho establecimiento de alimentos. La Autoridad de Salud dará por cancelado el Registro sanitario cuando a la vigilancia sanitaria se compruebe que el establecimiento de fabricación, no existe, no se halla operativo, no tiene el equipamiento para procesar o éste no está operativo, o que el titular del registro no se ubica o no puede ser notificado.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS, TRANSITORIAS Y FINALES

Primera.- El Ministerio de Salud, a través de la DIGESA en su condición de órgano rector de Salud de nivel nacional, conforme lo establece la Ley 26842, Ley General de Salud y el Decreto Legislativo N° 1062, Ley de Inocuidad de los alimentos dispondrá la supervigilancia de las entidades públicas, que por sus leyes de organización y funciones, leyes orgánicas o leyes especiales, están facultadas para controlar aspectos sanitarios de los alimentos, incluidos los Gobiernos Regionales con funciones transferidas. Asimismo, podrá disponer la realización de auditorías, sobre los organismos acreditados de los cuales acepta informes analíticos, de muestreo o de inspección y de otras entidades privadas de las cuales acepta informes y certificados de evaluación de la conformidad en los procedimientos oficiales.

Segunda.- Para efectos de la aplicación del presente reglamento se tendrá en cuenta el Anexo 1

"De las Definiciones", y el Anexo 2 "Clasificación de infracciones y procedimiento para la aplicación de las sanciones" que forman parte integrante de este dispositivo legal.

Tercera.- Para el caso de las MYPES, la aplicación de las Prácticas de Higiene es obligatoria. La aplicación del Sistema HACCP no es obligatorio a excepción de aquellas que fabriquen o elaboren alimentos de alto riesgo tales como:

- Productos lácteos y derivados
- Productos crudos, pre-cocidos, cocidos de reconstitución instantánea a base de granos y otros, destinados a programas sociales de alimentación.

Cuarto.- Los fabricantes de alimentos, en tanto no incorporen a la fabricación de sus productos el sistema HACCP, debiendo hacerlo, continuarán efectuando, como parte

del proceso de control de calidad sanitaria e inocuidad de los productos que elabora, el control analítico de cada lote de producto fabricado antes de ser liberado para su comercialización. El fabricante deberá conservar, debidamente foliados, los resultados de los análisis a que se refiere la presente disposición, los que serán objeto de revisión por el organismo de vigilancia sanitaria competente durante la inspección.

Los resultados de los análisis deben consignar la siguiente información:

- a) Nombre del laboratorio que realizó la evaluación analítica
- b) Número de informe.
- c) Nombre del producto, fecha de producción y fecha de vencimiento.
- d) Código o clave de lote de producción.
- e) Ensayos físico-químicos y microbiológicos, métodos y resultados obtenidos.
- f) Fecha de análisis.
- g) Firmas y colegiaturas habilitadas del jefe de control de calidad y del jefe de laboratorio.

Quinta.- En tanto no se expida la norma sanitaria sobre materiales de envase a que se refiere el Artículo 48 del presente reglamento, se aplicará lo establecido por la Food and Drug Administration de los Estados Unidos de Norteamérica (FDA por sus siglas en inglés) o por otro organismo de reconocido prestigio internacional que se determine por Resolución del Ministro de Salud.

Sexta.- En el plazo máximo de dos (02) años, contado desde la vigencia del presente reglamento, por Resolución del Ministro de Salud se expedirán las siguientes disposiciones:

- a) Manuales de procedimientos para la expedición de Certificados y Autorizaciones Sanitarias.
- b) Norma sanitaria para envases en contacto con alimentos.

- c) Norma sanitaria para servicios de alimentación colectiva y diferida.
- d) Norma sanitaria para almacenes centros de acopio y distribución de alimentos.
- e) Norma sanitaria para establecimientos de fraccionamiento y envasado de alimentos
- f) Norma sanitaria para servicios de alimentación de hospitales.
- g) Norma técnica de Salud para la aplicación de los principios del Análisis de Riesgos en alimentos.
- h) Norma técnica de Salud para la rastreabilidad de alimentos.
- i) Norma Sanitaria para servicios de alimentación de pasajeros.
- j) Norma sanitaria para la aplicación de las medidas sanitarias de seguridad de alimentos no aptos para el consumo humano.
- k) Manual de procedimientos para la inspección sanitaria de alimentos.
- l) Criterios físico químicos de calidad sanitaria e inocuidad de alimentos aptos para consumo humano.
- ll) Norma sanitaria para quioscos escolares
- m) Otras normas sanitarias que el Ministerio de Salud considere pertinentes

En tanto no se expida las normas pertinentes, la fabricación de los alimentos se rige por las normas del Codex Alimentarius aplicables al producto o productos objeto de fabricación y en lo no previsto por este, lo establecido por la Food and Drug Administration (FDA por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos.

Séptima.- El Comité Nacional del Codex Alimentarius, estará conformado por un representante del Ministerio de Salud, quien lo presidirá, así como un representante de los siguientes organismos:

Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

(INDECOPI), Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – (PROMPERU), dos representantes del Ministerio de la Producción, uno del Sector Pesquería y otro del Sector Industrias, un representante del gremio del sector privado vinculado a la industrialización y exportación de alimentos para consumo humano, un representante del sector académico vinculado a la producción y tecnología de los alimentos para consumo humano, y un representante de la Asociación de Consumidores, los mismos que serán elegidos por el Pleno del Comité Nacional como resultado de la convocatoria y/o presentación de ternas consideradas por el gremio del sector privado; Asamblea Nacional de Rectores e INDECOPI respectivamente. El Ministerio de Salud a través de la Dirección de Higiene Alimentaria y Zoonosis de la DIGESA ejercerá como punto de contacto del Codex Alimentarius.

Octava.- En la tramitación de los procedimientos a cargo de la DIGESA, para efectos de las notificaciones al interesado y siempre que lo hubiera solicitado expresamente, podrán utilizarse los medios electrónicos establecidos en el artículo 20° de la Ley 27444.

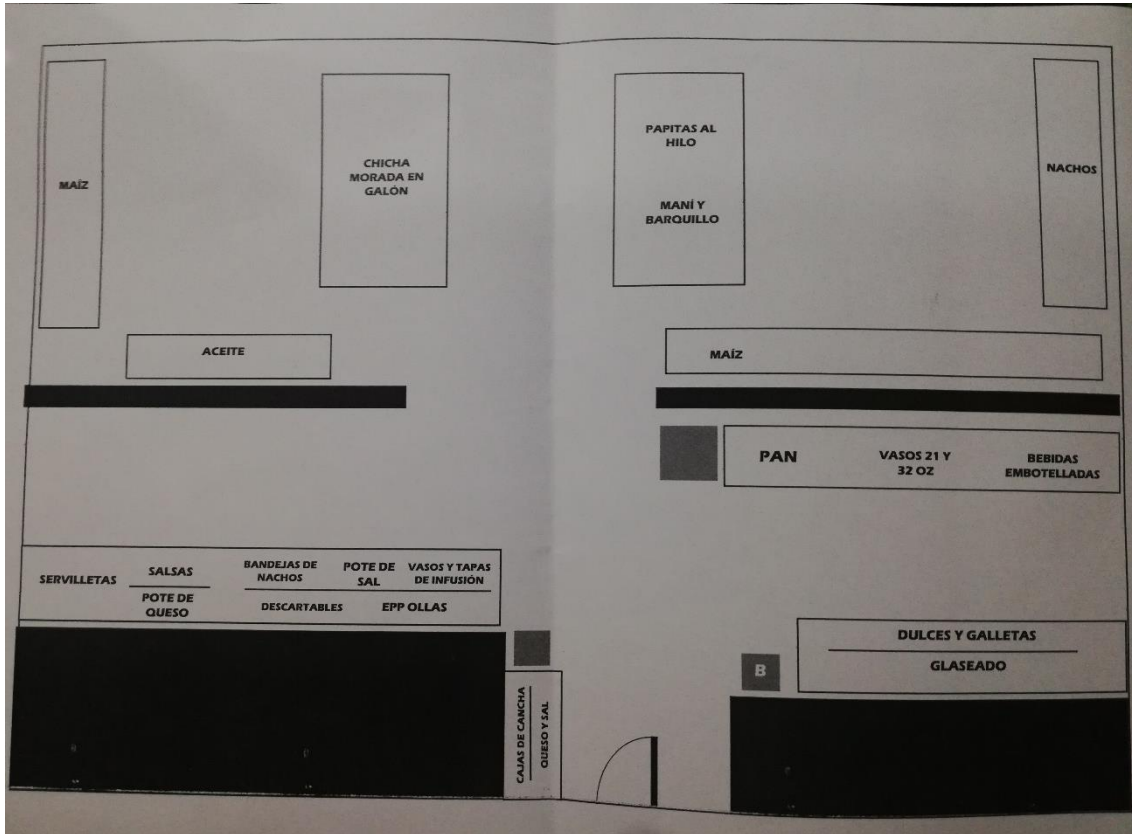
Novena.- El presente Reglamento sustituye al Reglamento sobre Vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas que fuera aprobado mediante Decreto Supremo N° 007-98-SA del 25 de septiembre de 1998, conforme a la Quinta Disposición Complementaria Transitoria de la Ley de Inocuidad de los Alimentos, Decreto Legislativo N° 1062, y rige a partir de los ciento ochenta (180) días siguientes a su publicación.

Mantienen su vigencia las normas sanitarias emitidas al amparo del Decreto Supremo N° 007-98 SA, en todo lo que no se opongan al presente reglamento, el cual constituye a partir de su entrada en vigencia, la base legal de las mismas.

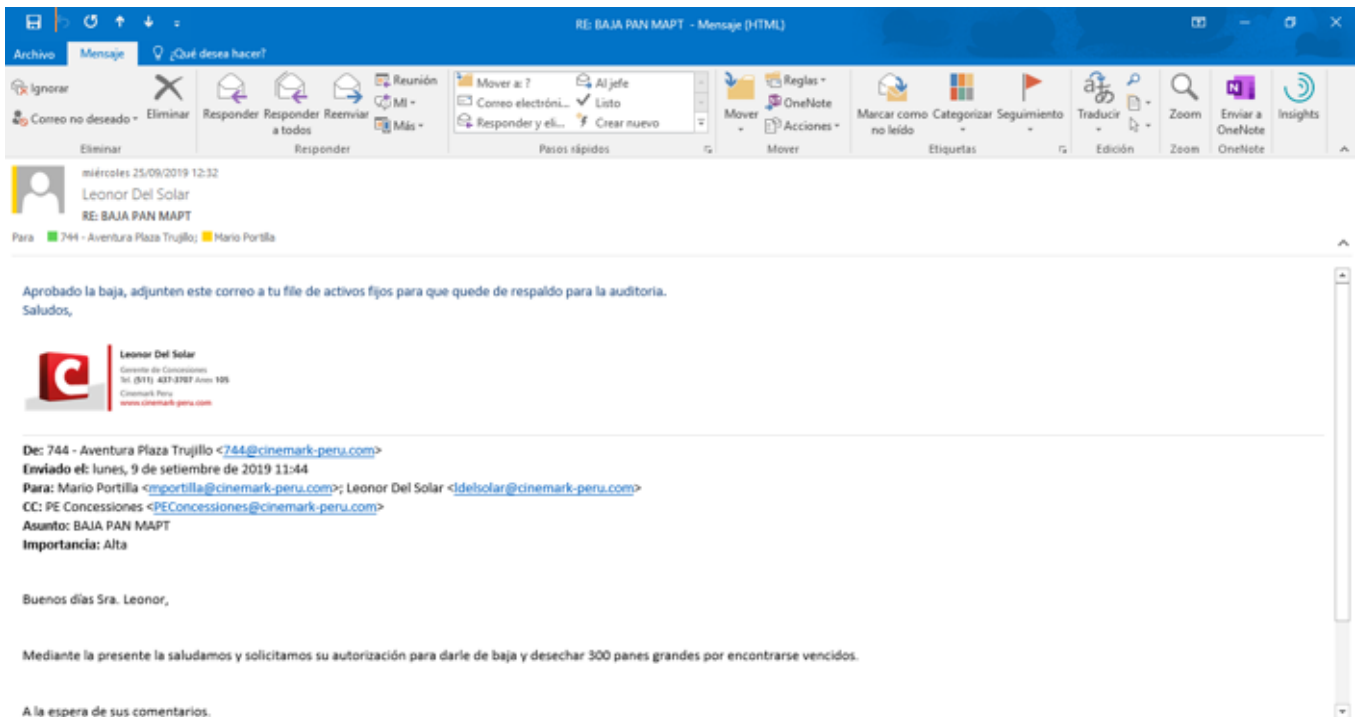
Décima.- Quedan derogadas las siguientes disposiciones: Decreto Supremo N° 026-87-SA del 4 de junio de 1987, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento Higiénico Sanitario de Quioscos Escolares; Decreto Supremo N° 012-77-SA del 13 de octubre de 1977, que aprueba el Reglamento de Inocuidad de Agua y Alimentos y Tratamiento de Deshechos en el Transporte Nacional e Internacional; Decreto Supremo N° 19-86-SA del 10 de julio de 1986 relativo a los procedimientos para la calificación de alimentos no aptos para el consumo humano pertenecientes a los programas y agencias de asistencia alimentaria; Resolución Suprema N° 0019-81-SA/DVN del 17 de septiembre de 1981, que aprueba las normas para el establecimiento y funcionamiento de servicios de alimentación colectiva; Resolución Ministerial N° 0726-92-SA/DM del 30 de noviembre de 1992, referido a los alimentos preparados destinados al consumo de pasajeros.

Décima primera.- El presente reglamento será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, el Ministro de Salud, el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Comercio Exterior y Turismo.

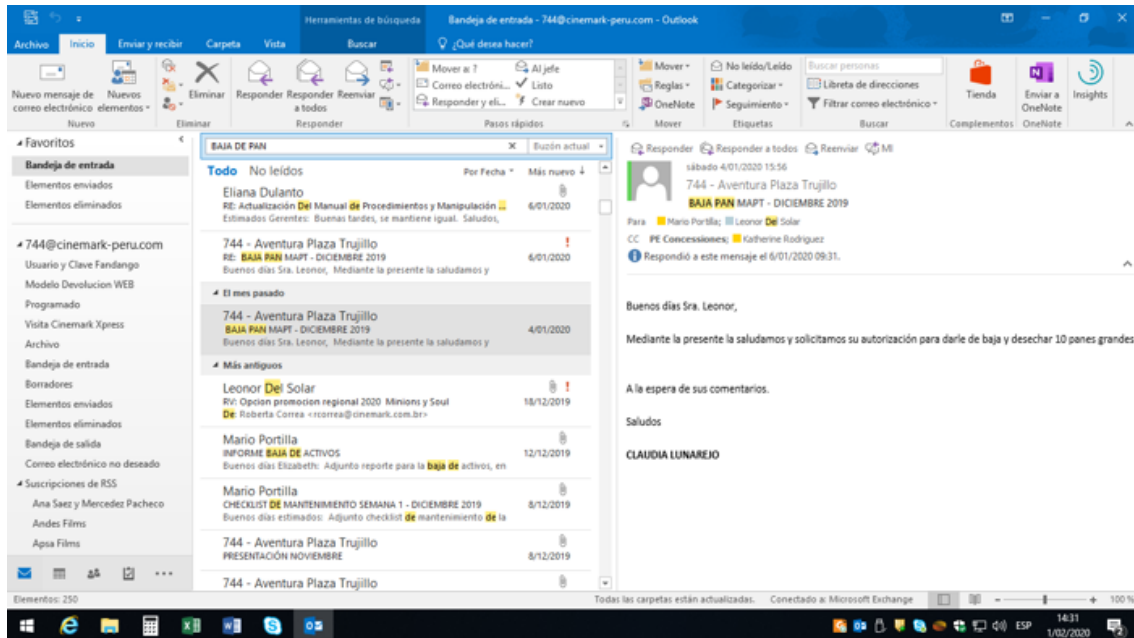
ANEXO n.º 32. Lay out del almacén



ANEXO n.º 33. Correo de aprobación de baja de pan mes de agosto



ANEXO n.º 34. Correo de solicitud de baja de pan mes de diciembre



ANEXO n.º 35. Reporte de costo mensual de venta 2019

TheatreTemplate-All 2019 [Modo de compatibilidad] - Excel

744 - Aventura Plaza Trujillo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S
1	COGS %					COGS %					COGS %								
2	November	December	January	Jan. vr. Nov. Var. (bps)	Jan. vr. Dec. Var. (bps)	March	April	May	May. vr. Mar. Var. (bps)	May. vr. Apr. Var. (bps)	July	August	September	Sep. vr. Mar. Var. (bps)	Sep. vr. Apr. Var. (bps)				
3			20.70%	2,070 bps	2,070 bps	19.41%	20.39%	20.59%	118 bps	20 bps	21.36%	22.35%	20.78%	(58 bps)	(157 bps)				
4	2019																		
5	COGS %					COGS %					COGS %								
6	December	January	February	Feb. vr. Dec. Var. (bps)	Feb. vr. Jan. Var. (bps)	April	May	June	Jun. vr. Apr. Var. (bps)	Jun. vr. May. Var. (bps)	August	September	October	Oct. vr. Aug. Var. (bps)	Oct. vr. Sep. Var. (bps)				
7	20.42%	18.99%	19.38%	(104 bps)	39 bps	20.39%	20.59%	19.48%	(91 bps)	(111 bps)	22.35%	20.78%	20.84%	(151 bps)	6 bps				
8	COGS %					COGS %					COGS %								
9	January	February	March	Mar. vr. Jan. Var. (bps)	Mar. vr. Feb. Var. (bps)	may	June	July	Jul. vr. May. Var. (bps)	Jul. vr. Jun. Var. (bps)	September	October	November	Nov. vr. Set. Var. (bps)	Nov. vr. Oct. Var. (bps)				
10	18.99%	19.38%	19.41%	42 bps	3 bps	20.59%	19.48%	21.36%	77 bps	188 bps	20.78%	20.84%	21.83%	105 bps	99 bps				
11	COGS %					COGS %					COGS %								
12	February	March	April	Apr. vr. Feb. Var. (bps)	Apr. vr. Mar. Var. (bps)	June	July	August	Aug. vr. Jun. var. (bps)	Aug. vr. Jul. Var. (bps)	October	November	December	Aug. vr. Jun. var. (bps)	Aug. vr. Jul. Var. (bps)				
13	19.38%	19.41%	20.39%	101 bps	98 bps	19.48%	21.36%	22.35%	287 bps	99 bps	20.84%	21.83%	15.50%	(534 bps)	(633 bps)				

ANEXO n.º 36. Projectados 2019 y 2020


2019

744	Trujillo	Attendance 2D	47,136	39,693	36,732	28,026	27,381	27,736	33,751	28,913	39,189	56,679	56,679	56,679	478,594
		Attendance 3D	2,235	1,882	1,647	2,376	2,346	1,315	1,529	1,300	1,906	2,735	2,735	2,735	24,739
		Attendance XD	9,377	7,896	6,909	5,774	5,646	5,518	6,416	5,453	7,995	11,474	11,474	11,474	95,409
		Total Attendance	58,748	49,472	45,288	36,176	35,372	34,568	41,696	35,666	49,090	70,889	70,889	70,889	598,742
		Admission	655,182	549,506	500,576	401,569	392,410	379,722	459,971	391,283	545,791	793,895	794,128	794,128	6,658,161
		ATP	11.15	11.11	11.05	11.10	11.09	10.98	11.03	10.97	11.12	11.20	11.20	11.20	11.12
		Confitería Net	335,170	279,907	256,804	195,813	184,168	187,110	235,146	196,363	282,414	364,978	385,325	391,347	3,294,544
		Per Cap Net	5.71	5.66	5.67	5.41	5.21	5.41	5.64	5.51	5.75	5.15	5.44	5.52	5.50
		Horas	4,650	4,000	3,788	3,000	3,000	3,000	3,550	3,400	4,000	5,598	5,584	5,584	49,154
		HPC	0.079	0.081	0.084	0.083	0.085	0.087	0.085	0.095	0.081	0.079	0.079	0.079	0.082
		Material de Limpieza	4,205	3,541	3,241	2,589	2,532	2,474	2,984	2,553	3,514	5,074	5,074	5,074	42,855
		Electricidad	25,758	21,691	19,857	15,862	15,509	15,157	18,282	15,638	21,524	31,082	31,082	31,082	262,523
		Telefono	369	311	284	227	222	217	262	224	308	445	445	445	3,761
		Agua	2,202	1,855	1,698	1,356	1,326	1,296	1,563	1,337	1,840	2,657	2,657	2,657	22,446


2020

744	Trujillo	Attendance 2D	39,238	36,213	35,917	37,516	42,692	40,230	42,692	33,535	31,894	31,030	34,392	33,892	439,240
		Attendance 3D	1,920	1,833	1,786	1,879	2,069	1,979	2,069	1,736	1,676	1,645	1,767	1,275	21,634
		Attendance XD	8,073	7,458	7,195	7,713	8,774	8,274	8,774	6,914	6,581	6,405	7,088	6,891	90,141
		Total Attendance	49,231	45,504	44,898	47,107	53,535	50,483	53,535	42,185	40,151	39,080	43,247	42,059	551,015
		Admission	580,638	524,800	525,868	547,074	621,127	597,066	626,297	491,345	471,842	461,556	511,965	495,666	6,456,245
		ATP	11.75	11.75	11.71	11.61	11.60	11.63	11.70	11.65	11.75	11.84	11.84	11.75	11.72
		Confitería Net	290,510	281,900	287,103	313,096	332,771	304,262	314,783	237,862	244,098	216,661	237,038	256,579	3,316,663
		Per Cap Net	5.90	6.20	6.39	6.65	6.22	6.03	5.88	5.64	6.08	5.54	5.48	6.10	6.02
		Costo	18.90	19.30	19.40	20.30	20.50	19.40	21.40	22.30	20.70	19.10	18.40	20.40	20.02
		Horas	4,246	4,149	4,132	4,274	4,317	4,287	4,363	4,161	4,133	4,067	4,685	4,111	50,925
		HPC	0.086	0.091	0.092	0.091	0.091	0.085	0.081	0.099	0.103	0.104	0.108	0.098	0.092
		Material de Limpieza	4,558	4,724	4,558	4,886	5,558	5,241	5,558	4,391	4,157	4,057	4,002	3,891	55,561
		Electricidad	25,692	26,631	25,692	27,540	31,331	29,545	31,331	24,752	23,436	22,872	22,558	21,932	313,311
		Telefono	309	320	309	331	376	355	376	297	282	275	271	264	3,765
		Agua	3,337	3,459	3,337	3,577	4,070	3,838	4,070	3,215	3,044	2,971	2,930	2,849	40,695

ANEXO n.º 37. Ficha de recolección de datos pre test

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
RESPONSABLE: Claudia Ximena Lunarejo Sánchez	FECHA: 09/09/2019
TEMA: Resultados y los datos del mes de Agosto para el análisis de indicadores logísticos. Pre implementación:	Área: Confitería de un cine de Trujillo.
<p>Información requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Número de facturas por compra de pan: 5 → Número de compras de pan en el mes: 13 (8 regulares y 5 de emergencia) → Total de vales por transporte de productos: S/ 70.00 (suma) → Costo de venta del mes de Agosto: 22.35 % → Producto merchado: 300 (Agosto) Pan grande. → Demanda Real ⇒ Producto consumido en el mes: 1251 → Cantidad de producto solicitado inicialmente: 1549 <p><input checked="" type="checkbox"/> Para el producto merchado, se adjunta el cono de la baja como prueba de cantidad y procedimiento.</p>	
 Claudia Lunarejo 71233624	

ANEXO n.º 38. Ficha de recolección de datos post test

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
RESPONSABLE: Claudia Lunarejo Sánchez	FECHA: Diciembre 2019
TEMA: Resultados 7/10 datos del mes de Noviembre para el análisis de indicadores logísticos. Post implementación.	Área: Confitería
<p><u>Información solicitada:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> → Número de facturas de compra de pan: 1 → Número de compras de pan en el mes: (12 regulares y 1 de emergencia) → Total de vales por transporte de productos: 9/10.00 → Costo de venta en el mes: 15.50% → Producto mermado: 10 → Demanda real: 2049 → Cantidad de producto solicitado: 1859 <p style="text-align: right;">  Claudia Lunarejo 71233624 </p>	