

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial



**Implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en
la norma ISO 22000:2018 para la mejora de la calidad de servicio de la
picantería tradicional La Maruja EIRL Arequipa 2025**

Tesis presentada por el Bachiller:

Aguilar Ramos, Hans Erick

ORCID:0009-0007-6676-1610

para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial. Especialidad: Negocios Internacionales

Asesor:

Mg. Rivero Fernández, Renzo Rimaneth

ORCID: 0000-0002-9295-9790

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

INGENIERIA COMERCIAL

ESPECIALIDAD: NEGOCIOS INTERNACIONALES

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 27 de Junio del 2025

Dictamen: 014647-C-EPICO-2025

Visto el borrador del expediente 014647, presentado por:

2009220031 - AGUILAR RAMOS HANS ERICK

Titulado:

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA BASADA EN LA
NORMA ISO 22000:2018 PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PICANTERÍA
TRADICIONAL LA MARUJA EIRL AREQUIPA 2025**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

Título Profesional/Título de Segunda Especialidad/Grado Académico a optar:

INGENIERO COMERCIAL. ESPECIALIDAD: NEGOCIOS INTERNACIONALES

**30400132 - ESPINOZA RIEGA JORGE DAVID
DICTAMINADOR**



**29652402 - AROQUIPA APAZA ORLANDO
DICTAMINADOR**



**70756105 - HUERTA DELGADO JOSE
DICTAMINADOR**



IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD ALIMENTARIA BASADA EN LA NORMA ISO 22000:2018 PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA PICANTERÍA TRADICIONAL LA MARUJA EIRL AREQUIPA 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucc.edu.ni

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.unsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

doku.pub

Fuente de Internet

1%

5

diariocorreo.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

1%

7

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Dedicatoria

A mis padres por estar siempre a mi lado

y apoyarme siempre.

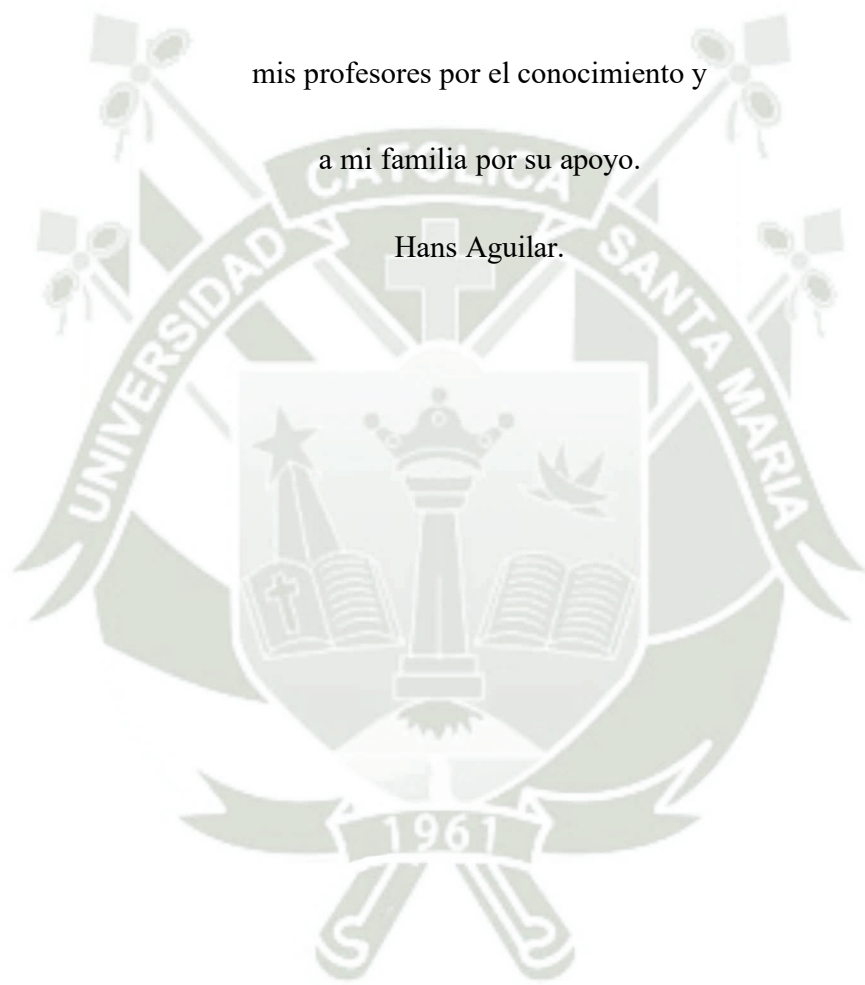
Hans Aguilar Ramos.



Agradecimientos

A Dios sobre todas las cosas, a la UCSM, a
mis profesores por el conocimiento y
a mi familia por su apoyo.

Hans Aguilar.



Resumen

La presente investigación titulada “Implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 para la mejora de la calidad de servicio de la Picantería Tradicional Maruja E.I.R.L Arequipa 2025”, busca la mejora de la calidad de servicio a los clientes que se acercan a consumir los platos arequipeños tradicionales de la región. La investigación respondió a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño cuasi experimental, la técnica usada fue la encuesta y la guía de observación, los instrumentos fueron el cuestionario, la ficha de observación y el check list, la población estuvo conformada por 2000 comensales que visitaron la picantería en un mes, la muestra fueron 323 encuestados, muestra calculada mediante la fórmula general para muestras finitas. Dentro de los resultados se evidenció que la picantería presentaba ciertas deficiencias cotejadas con la guía de observación de la norma ISO 22000:2018 que con su aplicación se han ido subsanando paulatinamente y en cuanto a la calidad de servicio, se ha puesto en evidencia que la mayoría de clientes percibe a la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L como de muy buena calidad, seguida de buena y regular en un porcentaje menor, finalmente la aplicación de la Norma Internacional ISO 22000:2018 se encuentra mejorando el proceso de alimentos, desde su proceso de siembra en los campos de Arequipa, crecimiento, cosecha, traslado y almacenamiento en la picantería hasta el paladar de los arequipeños.

Palabras clave: calidad de servicio, Norma Internacional ISO 22000:2018, picanterías arequipeñas.

Abstract

The present research entitled "Implementation of a food safety management system based on the ISO 22000: 2018 standard to improve the quality of service of the Picantería Tradicional Maruja E.I.R.L Arequipa 2025", seeks to improve the quality of service to customers who come to consume traditional Arequipa dishes from the region. The research responded to a quantitative approach, of an applied type and with a quasi-experimental design, the technique used was the survey and the observation guide, the instruments were the questionnaire, the observation sheet and the checklist, the population consisted of 2,000 diners who visited the picantería in one month, the sample was 323 respondents, a sample calculated using the general formula for finite samples. The results showed that the picantería presented certain deficiencies compared with the ISO 22000:2018 standard, which have been gradually corrected with its implementation. Regarding service quality, it has been shown that the majority of customers perceive Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L as very good quality, followed by good and average in a smaller percentage. Finally, the implementation of the ISO 22000:2018 International Standard is improving the food process, from the planting process in the fields of Arequipa, through growth, harvesting, transportation, and storage at the picantería to the palates of Arequipa residents.

Keywords: service quality, ISO 22000:2018 International Standard, Arequipa picanterías.

Índice general

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1. Planteamiento del problema	3
1.1. Enunciado del Problema	3
1.2. Descripción del Problema	3
1.2.1. Descripción del problema.....	5
1.2.2. Tipo de problema.....	5
1.2.3. Variables.....	6
1.2.4. Operacionalización de variables	6
1.3. Formulación del problema	8
1.3.1. Interrogante general.....	8
1.3.2. Interrogantes específicas	8
1.4. Justificación del problema.....	9
1.4.1. Justificación teórica.....	9

1.4.2. Justificación Práctica.....	9
1.4.3. Justificación Social.....	9
1.4.4. Justificación Metodológica.....	10
1.5. Objetivos	10
1.5.1. Objetivo general.....	10
1.5.2. Objetivos específicos.....	10
1.6. Marco Teórico	11
1.6.2. Antecedentes investigativos	12
1.6.3. Bases teóricas	13
1.7. Hipótesis.....	22
CAPITULO II	
2.1. Enfoque, tipo, diseño de investigación	23
2.1.1. Enfoque de la investigación.....	23
2.1.2. Tipo de investigación.....	23
2.1.3. Diseño de investigación.....	23
2.2. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación	23
2.3. Campo de verificación.....	24
2.3.1. Ubicación temporal	24
2.3.2. Ubicación espacial.....	24
2.4. Población y muestra	24

2.4.1. La población	24
2.4.2. Muestra	24
2.5. Estrategias de recolección de datos	25
CAPITULO III	
3.1 Resultados de la investigación	26
3.1.1. Aplicación de la norma ISO 22000 en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L	26
3.1.3. Aplicación de la Norma ISO 22000 a las operaciones de la picantería La Maruja E.I.R.L	29
3.2. Discusión de resultados	71
Conclusiones	73
Recomendaciones	74
Referencias bibliográficas	75

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables	6
Tabla 2. Aplicación de la norma ISO 22000 en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L...	26
Tabla 3. Política de seguridad alimentaria	29
Tabla 4. Actividades informativas al personal sobre la norma ISO 22000	34
Tabla 5. Sistema de gestión de seguridad alimentaria	37
Tabla 6. Acciones preventivas y correctivas	41
Tabla 7. Planificación de la seguridad alimentaria	43
Tabla 8. Peligros biológicos	43
Tabla 9. Peligros químicos	44
Tabla 10. Peligros físicos	44
Tabla 11. Identificación de peligros y propuesta de medidas preventivas	48
Tabla 12. Identificación de puntos críticos	49
Tabla 13. Formación en políticas de seguridad	51
Tabla 14. Registro de actividades de monitoreo sobre seguridad alimentaria	54
Tabla 15. Condiciones de limpieza en diversas áreas	56
Tabla 16. Control de temperaturas	58
Tabla 17. Requisitos de seguridad alimentaria solicitada a proveedores	60
Tabla 18. Evaluación de instalaciones y equipos	62
Tabla 19. Verificación de estado de equipos	64
Tabla 20. Mantenimiento preventivo	64
Tabla 21. Control de plagas	67
Tabla 22. Plan de acción sobre infraestructura	67
Tabla 23. Revisión por la alta dirección	69

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L	28
Figura 2. Organigrama de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.....	32
Figura 3. Diagrama de procesos.....	48



INTRODUCCIÓN

Arequipa, una de las ciudades más importantes del país, presenta el atractivo turístico más desarrollado, el turismo culinario, este arte fue floreciendo desde siglos y han sido transferidos de generación en generación y puesto en el paladar de los visitantes nacionales y extranjeros que llegan a la, Ciudad Blanca. En el contexto, de la creciente competitividad y las expectativas, cada día más elevada de los consumidores, es menester de las empresas dedicadas al servicio de restaurantes tengan que mejorar la calidad del servicio para que su negocio sea competitivo en el tiempo y para que los consumidores se sientan satisfechos con la calidad del servicio recibido. (Revatta, 2020)

Para la mejora de la calidad de servicio y las buenas prácticas al momento de realizar la manipulación de alimentos que ofrecen los restaurantes a nivel mundial existen diversas normas como son la Normas del Codex Alimentarius (FAO/OMS), la ISO 22000:2018 – Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, la HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)” el Reglamento (UE) 852/2004 – Higiene de los Productos Alimenticios, la FDA Food Safety Modernization Act (FSMA, EE.UU), las Normas GFSI (Global Food Safety Initiative) y para el Perú, el Minsa ha establecido el decreto Supremo 004-MINSA denominado Reglamento de Inocuidad de Alimento y la adopción de la norma internacional NTP ISO 2000. (Zegarra et al., 2018)

En Arequipa, de acuerdo a la Asociación de Picanterías de Arequipa, se han registrado 120 picanterías distribuidas en los distritos de Cayma, Sachaca, Yanahuara, Characato, Mollebaya, Cerro Colorado, Sachaca, Mariano Melgar, Tiabaya, Sabandía, y que en su mayoría no cuentan con un sistema de calidad formalmente establecido y aprobado por un organismo externo, en ese sentido, la investigación propuesta pretendió mejorar la calidad de servicio

ofrecido a los consumidores y turistas arequipeños y para ello, se ha aplicado los principios de la Norma ISO 22000:2018 Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L Arequipa.

La investigación, está conformada por 3 capítulos:

En el capítulo I se muestra el planteamiento de problema, las preguntas de investigación, justificación, objetivos, variables, marco teórico, antecedentes, bases teóricas y la hipótesis.

En el capítulo II se muestra el tipo de investigación, enfoque usado, nivel de investigación, diseño empleado, población, muestra y las estrategias para recolectar datos.

En el capítulo III se muestran los resultados de la variable Norma ISO 22000:2018 y los resultados de la variable calidad de servicio.

Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del problema

1.1. Enunciado del Problema

Implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 para la mejora de la calidad de servicio de la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L Arequipa, 2025.

1.2. Descripción del Problema

El Perú, es un país reconocido a nivel mundial por su cocina, la conservación de productos naturales y la mezcla de diversos sabores que hacen que los paladares de todo el mundo tengan una gran admiración y aprecio hacia lo nuestro. La gastronomía es una fuente de ingresos y un atractivo turístico reconocido por diversos organismos de carácter nacional e internacional.

Al respecto de la gastronomía, Acurio (2013) manifestó que la gastronomía peruana son un conjunto de tradiciones culinarias que vienen de una mezcla integra de ingredientes, técnicas y prácticas autóctonas, así como, influencia de diversas culturas que han transitado por el territorio nacional y han dejado a su paso su historia culinaria. De acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024) en enero del año 2024 la actividad de restaurantes tuvo un crecimiento de 2,71% comparándolo como datos del año anterior y el mismo mes, demostrando que hay una evolución muy positiva de este rubro, favoreciendo una gran demanda para los consumidores nacionales y extranjeros.

La gastronomía peruana es única por tres factores muy importantes: su historia que representa, el gran aporte obtenido de otras culturas y las condiciones

medioambientales que permite la geminación de insumos en todo el largo y ancho del territorio nacional, por ello degustar en el Perú, se convierte en una experiencia de viaje que ya por sí misma constituye una aventura (worldfoodtravel.org, 2019)

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2023) el turismo gastronómico genera ingresos anuales que superan los USD 5000 millones, la mayoría de turistas que vienen al Perú es por la comida, sus sabores y la gran variedad que presenta.

La gastronomía en Arequipa, se caracteriza por su alto valor comercial, una representación significativa a nivel nacional, puesto que, como dicen los especialistas en comida, “quien no ha probado la comida arequipeña, no ha vivido” La gastronomía en Arequipa, ha sido y es una expresión cultural arequipeña que une e integra a las personas por medio de los sabores, los aromas y la pasión por compartir momentos especiales. Arequipa al ser reconocida como una ciudad emblema de la comida peruana, con una riqueza culinaria, tiene también responsabilidades al momento de entregar los platos deliciosos.

La implementación de la norma ISO 22000:2018 en las operaciones de la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L. no solo es un requisito técnico, sino, un compromiso de calidad, inocuidad alimentaria hacia la confianza que han depositado los clientes quienes la han elegido para compartir el sabor arequipeño. Cada plato servido y vendido, no solo lleva el sabor tradicional, sino también, la garantía de que los procesos en su elaboración vienen siendo seguros, controlados y saludables.

Con la aplicación de la norma ISO 22000:2018 para mejorar la calidad de servicio no solo se busca el cumplimiento de estándares internacionales, sino, ser un modelo de confianza y seguridad alimentaria en toda la región, destacándose por las experiencias gastronómicas que tienen mucho cuidado tanto en el paladar como en la salud de los

consumidores que día a día visitan la picantería.

En la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L. y en fundamentación al problema que se propone, se ha realizado un sondeo sobre los estándares que presenta la norma ISO 22000:2018, se ha evidenciado deficiencias en los procesos de cumplimiento de esta norma, como es una política de seguridad alimentaria que se encuentre formalmente establecida dentro de la institución, no hay un responsable dentro de la institución que se encargue netamente de la seguridad alimentaria, el restaurante no cuenta con un HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) documentado, al restaurante le faltan ciertos procedimientos establecidos para la manipulación de alimentos crudos y cocidos y finalmente, en los proveedores de alimentos, hay ciertas deficiencias en los requisitos de seguridad alimentaria.

1.2.1. Descripción del problema

- a) Campo : Facultad Ciencias económico y administrativas
- b) Área : Ingeniería Comercial
- c) Línea : Operaciones y logística

1.2.2. Tipo de problema

La propuesta de investigación responde a un tipo de investigación aplicada, este tipo de investigación se caracteriza porque busca la solución a problemas prácticos, concretos y específicos que se presenta en la sociedad haciendo uso del método científico (Hernández y Mendoza, 2018) la aplicación de la norma internacional ISO 22000:2018 va a permitir optimizar los procesos de inocuidad alimentaria dentro de la institución, elevará los estándares de calidad de servicio y se podrá elevar el nivel de satisfacción de los clientes.

1.2.3. Variables

- Variable independiente: ISO 20000:2018
- Variable dependiente: calidad de servicio

1.2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador	Instrumento
ISO 22000	Política de Seguridad Alimentaria	- El restaurante tiene una política de seguridad alimentaria formalmente documentada.	Guía de observación
		- La política de seguridad alimentaria está comunicada a todo el personal.	
	Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA)	- Existe un responsable designado para la seguridad alimentaria.	Guía de observación
		- El restaurante ha implementado un sistema de gestión basado en los principios de la norma ISO 22000.	
		- Se realiza un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.	
	Planificación de la Seguridad Alimentaria	- Se identifican los peligros alimentarios potenciales (biológicos, físicos, químicos).	
		- El restaurante cuenta con un plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) documentado.	
		- Existen procedimientos escritos para la gestión de los puntos críticos de control (PCC).	
	Implementación y Operación	- El personal tiene formación adecuada en prácticas de seguridad alimentaria.	
		- Se realizan verificaciones periódicas de la seguridad alimentaria en las áreas de manipulación de alimentos (cocina, almacenamiento, etc.).	
		- Las condiciones de limpieza en las áreas de preparación y almacenamiento son adecuadas.	
		- El restaurante tiene procedimientos establecidos para la manipulación de alimentos crudos y cocidos.	
		- Se asegura que los alimentos están almacenados a las temperaturas adecuadas.	
	Control de Proveedores	- Los proveedores de alimentos cumplen con los requisitos de seguridad alimentaria.	
		- Se realiza un proceso de selección y evaluación de proveedores basado en la seguridad alimentaria.	
		- Los productos recibidos están libres de daños o contaminantes.	

	Mantenimiento de Infraestructura	- Las instalaciones y equipos del restaurante están en buenas condiciones y son adecuados para el procesamiento de alimentos. - Las instalaciones están libres de plagas y hay un control adecuado de las mismas.	
	Monitoreo y Medición	- Se realizan análisis de peligros y puntos críticos de control de forma periódica. - El restaurante tiene registros documentados de las actividades de monitoreo de seguridad alimentaria (temperaturas, tiempos de cocción, limpieza, etc.). - Se utilizan métodos validados y calibrados para monitorear los procesos críticos.	
		- La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria. - En las reuniones de revisión se analizan los indicadores clave de desempeño (KPI) relacionados con la seguridad alimentaria. - La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.	
	Revisión por la Dirección	- La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria. - En las reuniones de revisión se analizan los indicadores clave de desempeño (KPI) relacionados con la seguridad alimentaria. - La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.	
		- La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria. - En las reuniones de revisión se analizan los indicadores clave de desempeño (KPI) relacionados con la seguridad alimentaria. - La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.	
		- La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria. - En las reuniones de revisión se analizan los indicadores clave de desempeño (KPI) relacionados con la seguridad alimentaria. - La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.	
	Atención al Cliente	- Tiempo de espera para ser atendido. - Amabilidad y cortesía del personal. - Conocimiento del menú, especialmente de platos arequipeños. - Resolución de quejas o problemas de forma eficiente y cordial.	
		- Presentación visual de los platos. - Sabor auténtico y agradable de la comida. - Temperatura adecuada al servir los alimentos. - Porciones suficientes y equilibradas.	
		- Limpieza de las instalaciones (mesas, baños y áreas comunes). - Comodidad del ambiente (asientos, iluminación y temperatura). - Decoración que refleje la identidad de Arequipa (tradición cultural, uso de colores, detalles autóctonos). - Música ambiente apropiada para la ocasión.	
Calidad de servicio	Ambiente y Decoración	- Limpieza de las instalaciones (mesas, baños y áreas comunes). - Comodidad del ambiente (asientos, iluminación y temperatura). - Decoración que refleje la identidad de Arequipa (tradición cultural, uso de colores, detalles autóctonos). - Música ambiente apropiada para la ocasión.	Escala de satisfacción
		- Limpieza de las instalaciones (mesas, baños y áreas comunes). - Comodidad del ambiente (asientos, iluminación y temperatura). - Decoración que refleje la identidad de Arequipa (tradición cultural, uso de colores, detalles autóctonos). - Música ambiente apropiada para la ocasión.	
		- Limpieza de las instalaciones (mesas, baños y áreas comunes). - Comodidad del ambiente (asientos, iluminación y temperatura). - Decoración que refleje la identidad de Arequipa (tradición cultural, uso de colores, detalles autóctonos). - Música ambiente apropiada para la ocasión.	
	Rapidez del Servicio	- Tiempo de espera para recibir la carta y hacer el pedido. - Tiempo de espera entre el pedido y la entrega de los platos. - Rapidez en el proceso de pago.	
		- Tiempo de espera para recibir la carta y hacer el pedido. - Tiempo de espera entre el pedido y la entrega de los platos. - Rapidez en el proceso de pago.	
		- Tiempo de espera para recibir la carta y hacer el pedido. - Tiempo de espera entre el pedido y la entrega de los platos. - Rapidez en el proceso de pago.	
	Precios y Relación Calidad/Precio	- Precios justos en relación con la calidad de la comida y el servicio. - Promociones y menús especiales con buena relación calidad-precio. - Valor percibido por el cliente respecto a lo que pagó por la experiencia.	
		- Precios justos en relación con la calidad de la comida y el servicio. - Promociones y menús especiales con buena relación calidad-precio. - Valor percibido por el cliente respecto a lo que pagó por la experiencia.	
		- Precios justos en relación con la calidad de la comida y el servicio. - Promociones y menús especiales con buena relación calidad-precio. - Valor percibido por el cliente respecto a lo que pagó por la experiencia.	

Autenticidad de la Cocina Arequipeña	Uso de ingredientes locales de Arequipa en los platos (rocoto, queso, quinua, etc.).
	Presencia de platos típicos arequipeños en el menú (rocoto relleno, ocopa, chupe de camarones, etc.).
	Adaptación de la tradición sin perder la esencia de la cocina arequipeña.
Experiencia Global del Cliente	Satisfacción general del cliente con la experiencia en el restaurante.
	Probabilidad de recomendación del restaurante.
	Probabilidad de regreso del cliente al restaurante en el futuro.
Accesibilidad y Ubicación	Ubicación conveniente y fácil acceso al restaurante.
	Accesibilidad para personas con movilidad reducida (rampas, puertas amplias, etc.).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Interrogante general

¿De qué manera la implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la aplicación de la norma ISO 22000:2018 optimiza la calidad de servicio de la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.?

1.3.2. Interrogantes específicas

- ❖ ¿Cómo se manifiesta el sistema de gestión alimentaria en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.?
- ❖ ¿Cómo es la calidad de servicio en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.?
- ❖ ¿Es posible la aplicación de la norma ISO 22000:2018 para la optimización de la calidad de servicio de la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.?

1.4. Justificación del problema

1.4.1. Justificación teórica

La implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA) basado en la norma ISO 22000:2018 en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L se fundamenta en principios científicos y teóricos sólidos. El estudio es relevante, porque abordará el problema en el punto clave del turismo arequipeño y su crecimiento regional. Desde el enfoque basado en riesgos, la norma ISO 22000:2018 promueve la proactividad, buscando identificar y controlar los peligros que podrían afectar la seguridad alimentaria en las diversas etapas del proceso de recepción de materias primas hasta la entrega del producto final. Asimismo, se establecería estándares de cumplimiento para garantizar la seguridad alimentaria de forma sostenible.

1.4.2. Justificación Práctica

La implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA) basado en la norma ISO 22000:2018 en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L mejoraría la seguridad alimentaria, habría una reducción de riesgos de enfermedades transmitidas por alimentos, se protegería la salud de los clientes, se incrementaría reputación de la Picantería, habría una mayor confianza de los clientes, se generaría una diferenciación competitiva y se estaría realizando un cumplimiento legal.

1.4.3. Justificación Social

Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA) basado en la norma ISO 22000:2018, daría como resultado la protección de la salud pública, un mayor desarrollo económico y una mayor preservación de la cultura gastronómica arequipeña.

1.4.4. Justificación Metodológica

La investigación busca garantizar la inocuidad de los alimentos y mejorar la calidad de servicio, la presente investigación generaría un antecedente para que otras picanterías de la ciudad de Arequipa pudieran hacer uso de esta norma y así poder mejorar su calidad de servicio, asimismo los instrumentos usados para el caso de la norma ISO es estandarizada y puede ser usada en cualquier contexto, de igual forma, el instrumento de calidad de servicio al ser validado puede ser usado en cualquier investigación que persigan los mismos objetivos.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Implementar un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 para la optimización de la calidad de servicio de la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

1.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Determinar el nivel de aplicación del sistema de gestión alimentaria en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L?
- ❖ Establecer la calidad de servicio en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L?
- ❖ Aplicar un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

1.6. Marco Teórico

1.6.1. Definición de términos básicos

Gestión de Seguridad Alimentaria

La gestión de seguridad alimentaria se refiere al conjunto de políticas, prácticas y estrategias diseñadas para garantizar que los alimentos sean seguros para el consumo humano en todas las etapas de su cadena de producción, distribución y consumo. Su objetivo principal es prevenir riesgos relacionados con la contaminación de alimentos y asegurar que los productos alimenticios sean adecuados para la salud pública. (World Health Organization, 2022).

Norma ISO 22000:2018

La norma ISO 22000:2018 es un estándar internacional que define los requisitos para un sistema de gestión de seguridad alimentaria. Su objetivo es asegurar que los productos alimenticios sean seguros para el consumo, a lo largo de toda la cadena de suministro, desde la producción hasta el consumidor final. Esta norma se aplica a todas las organizaciones de la cadena alimentaria, independientemente de su tamaño o tipo (International Organization for Standardization, 2018).

Calidad de servicio

Se refiere a la percepción que tiene el cliente sobre si un servicio cumple o supera sus expectativas. La calidad de servicio involucra diferentes dimensiones, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles (como la infraestructura o el equipo). En general, se considera que la calidad del servicio es un factor crítico para la satisfacción del cliente y la lealtad hacia una empresa u organización. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

Picanterías en Arequipa

Las picanterías en Arequipa son un tipo de establecimiento tradicional que ofrece platos típicos de la gastronomía arequipeña, destacándose por la preparación de comidas picantes, especialmente aquellas con salsas elaboradas a base de ají. Estas picanterías no solo son lugares donde se consume comida, sino también centros de socialización y expresión cultural. En ellas se sirven diversos platos representativos de la región, como el rocoto relleno, el adobo arequipeño y la ocopa arequipeña, entre otros. Las picanterías tienen un alto valor cultural y son un reflejo de la identidad gastronómica de Arequipa, transmitiendo tradiciones culinarias de generación en generación. (Ortiz & Salazar, 2012)

1.6.2. Antecedentes investigativos

Revatta (2020) realizó un trabajo de investigación que consistió en realizar un laimentario basado en la norma ISO 22000:2018 en el restaurante “Popeyes” del distrito de la Victoria, la investigación respondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básica con un diseño no experimenta de tipo correlacional y de corte transversal, la muestra estuvo conformado por 22 trabajadores de la institución, para el recojo de datos se hizo uso de la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario debidamente validado por juicio de expertos, dentro de los resultados se extrae que la aplicación del plan de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 tuvo una relación significativa en la calidad de servicio que brinda el restaurante.

Arroyo (2018) realizó una investigación que buscaba encontrar los resultados de la aplicación del sistema de gestión ISO 22000:2018 para garantizar la inocuidad alimentaria en el restaurante “El rincconcito Arequipeño” en el distrito de los Olivos, la investigación responde a un tipo no experimental, la técnica empleada fue la observación y la encuesta la guía de observación y el cuestionario, la población estuvo conformada por 18

trabajadores del restaurante, dentro de las conclusiones se puede destacar que al inicio de la investigación se evidenció problemas de inocuidad alimentaria, luego de la aplicación de los procedimientos de la norma ISO 22000:2018 se estableció un manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos siendo una base para el mejoramiento de la calidad de los productos ofrecidos por el establecimiento.

Cruzalegui (2022) realizó un trabajo de investigación que buscaba mejorar la gestión de procesos por medio de costos de calidad del restaurante Casita Verde, la investigación respondió a un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y con un diseño de investigación no experimental y de corte transversal, la técnica usada fue la observación, la entrevista y la encuesta y los instrumentos fueron la ficha de observación, la guía de entrevista y el cuestionario, luego del análisis del estado actual de la institución, realizó la propuesta de mejorar para optimizar los costos de calidad aplicados y no aplicados.

1.6.3. Bases teóricas

A) Sistema de Gestión ISO 22000:2018

La calidad de los alimentos involucra una serie de requisitos que varían de acuerdo al tipo de producto y los mercados de comercialización. (Dirección Nacional de Alimentos, s.f.) El sistema de gestión ISO 22000:2018 es un estándar internacional certificable que establece los requerimientos para cumplir con un eficiente Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria. (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, s.f.) la norma ISO 22000 es una herramienta de gestión efectiva que permite mitigar los riesgos de contaminación alimentaria, y además permite una reducción de costes a través de la mejora continua de los procesos. La Sociedad de Comercio Exterior del Perú (s.f) establece que la finalidad de la norma es

aumentar la satisfacción del cliente mediante un eficaz control de los riesgos para la seguridad alimentaria y un enfoque integral de la cadena de suministros.

Campo de aplicación

La norma ISO 22000:2018 es ajustable y aplicable a toda organización que se encuentran operando dentro de la cadena de suministros de los sistemas alimentarios, incluyen materias primas y aditivos para el procesamiento de alimentos y organizaciones que distribuyen alimentos y productos u otro material que este en contacto con alimentos.

La norma ISO 22000:2018 puede adaptarse y aplicarse a las organizaciones o empresas como son restaurantes, aeropuertos, bodegas, embarcaciones, puede aplicarse a fabricantes de insumos y utensilios, incluido a todo el proceso de producción dentro de los campos. Desde una siembra hasta una cosecha.

Objetivos de la Norma ISO 22000:2018

Los principales objetivos que se persiguen con la norma ISO 22000:2018 son:

- ❖ Busca que las empresas dedicadas al rubro de alimentos tengan la capacidad de responder ante riesgos sobre seguridad alimentaria por medio de una lista de requisitos que establece la norma.
- ❖ Busca realizar evaluaciones constantes a los clientes con la finalidad de demostrar que los requisitos sobre seguridad alimentaria son óptimos.
- ❖ Fomenta la participación y cooperación de las empresas y las industrias con instituciones locales, gobiernos centrales y organismos internacionales.
- ❖ Busca el mejoramiento de los costos en todo el proceso de suministro de alimentos por medio de la optimización de recursos y la detección de actos

que pueden afectar la conformidad.

- ❖ Protege al consumidor y proporciona canales de comunicación que buscan fortalecer la confianza entre los consumidores de las instituciones dedicadas a el procesamiento de alimentos.
- ❖ Incrementa los niveles de satisfacción del cliente por medio del control de riesgos para la seguridad de los alimentos con un enfoque integral de la cadena de abastecimientos. Teniendo actualizado, diseño e implementado toda la documentación sobre sistema de seguridad alimentaria en productos finales, debiendo ser confiables e inocuos.
- ❖ Demostrar que en las instituciones se cumple con requisitos de inocuidad alimentaria y otorgar una certificación del Sistema de Gestión de calidad por una institución externa de carácter nacional o internacional.

Contenido de la Norma ISO 22000:2018

La norma ISO 22000:2018 consta de 8 elementos principales:

- ❖ Alcance, en este se establece las medidas de intervención que se deben de implementar dentro de las organizaciones dedicadas a la expedición de alimentos para el cumplimiento de requisitos sobre seguridad alimentaria.
- ❖ La norma ISO 22000:2018 establece reglas y requisitos que deben de ser usados en el proceso de documentación de normatividad en la institución.
- ❖ Términos y definiciones, la norma hace empleo de definiciones sencillas de forma y fondo que permite una comunicación con un lenguaje sencillo con el usuario.
- ❖ Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria, está enmarcada en un conjunto de requisitos que permiten su implementación y mantenimiento del

sistema de gestión.

- ❖ Responsabilidad de la dirección, establece el perfil que debe de tener una institución dedicada a la expedición de alimentos ya sea de forma natural o procesada, además el grado de compromiso.
- ❖ Gestión de recursos, en la norma ISO 22000:2018 se establecen criterios para para el uso de los recursos de las instituciones ya sea de carácter material o humano para el buen funcionamiento de la norma.
- ❖ Planificación y realización de productos seguros, hace incorporación de planes como el BPM y HACCP que funcionan como mecanismos de control que dan un soporte a los procesos de producción alimentaria.
- ❖ Validación, verificación y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, está enfocado en las supervisiones constantes y sistemáticas que permiten el buen manejo y funcionamiento de los sistemas de gestión establecidos.

Ventajas de su aplicación

Las principales ventajas de la aplicación de la norma ISO 22000:2018 son:

- ❖ Permite mantener un sistema documentado que permite la definición, las funciones y las responsabilidades de todos los operadores y trabajadores que tiene la institución.
- ❖ Facilita el uso de controles efectivos y dinámicos de seguridad de alimentos por medio de la mejora de los procesos de comunicación entre trabajadores, además de un proceso de capacitación constante al personal sobre temas de seguridad e inocuidad de alimentos.
- ❖ Permite un mayor control y disminución de peligros y riesgos en toda la

cadena de seguridad alimentaria, buscando mejorar los procesos de prevención y corrección oportuna.

- ❖ Mayor supervisión y comunicación entre los participantes de la cadena de suministro, permitiendo mejorar el actuar de los proveedores de insumos y la distribución de alimentos.
- ❖ Permite la creación de grupos de trabajo permitiendo afianzar el compromiso de todos los servidores de la institución con las políticas de calidad de la institución.
- ❖ Aumenta el nivel de satisfacción de los clientes por medio de la mejora de la calidad de los productos y la constante actualización de los instrumentos de gestión que se encuentran presentes en la empresa.
- ❖ Provee una base efectiva de información de la empresa que le permite mejorar la toma de decisiones y el control de futuras situaciones en los procesos de cambios y crecimientos o estabilidad económica.
- ❖ Permite establecer un sistema de calidad estructurado de acuerdo al tipo de institución permitiendo una ventaja competitiva dentro de los mercados tanto, nacionales como internacionales.
- ❖ Mejora la optimización de los recursos de la empresa ya sea insumos de primer orden como mano de obra, materiales, agua, energía, así como, insumos dentro de los procesos de producción de alimentos, permitiendo así mejorar los niveles de rentabilidad de la empresa.

B) La calidad de servicio

La calidad de servicio está referido a la evaluación que realizan los consumidores o clientes sobre la excelencia o superioridad de un servicio basándose

en sus expectativas y percepciones. Zeithaml (1988) define la calidad de servicio como un juicio que realiza un consumidor sobre algún producto y es interpretado como un juicio global o actitud enfocada en la superioridad del servicio, por otra parte, Drucker (1990) define que la calidad no es lo que está dentro del servicio, es lo que el cliente obtiene del mismo y está dispuesto a pagar.

Teorías sobre la calidad de servicio

- Teoría SERVQUAL:

Esta teoría fue desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) manifiestan que la calidad del servicio es medida por las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los clientes, presenta 5 dimensiones que son la tangibilidad, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía y la empatía. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

- Teoría de SERVPERF:

Esta teoría fue desarrollada por Cronin & Taylor (1992) y está enfocada en las percepciones de los clientes sin hacer consideración en las expectativas. Es muy usual su uso en restaurantes para poder determinar la calidad de servicio. (Cronin & Taylor, 1992)

- Teoría de la des confirmación de expectativas:

Esta teoría fue propuesta por Richard Oliver en el año de 1980, afirmaba que la satisfacción del cliente depende de la comparación entre las diversas expectativas de los clientes, así como, la percepción sobre el servicio recibido, si en caso el servicio supera las expectativas los clientes perciben una alta calidad, en caso no cumpla, la percepción sería una baja calidad. (Oliver, 1980)

- **Teoría de la satisfacción del cliente:**

Esta teoría afirma que la calidad de un servicio tiene una influencia directa en la satisfacción del cliente. La satisfacción se logra cuando las percepciones de un servicio logran una superación en las expectativas de un cliente, la calidad de servicio genera lealtad y preferencia en el cliente. (Zágarra et al., 2018)

- **Teoría de los factores de calidad de servicio:**

Esta teoría realiza un análisis de diversos factores como es la atención, la confiabilidad y la atmósfera que tienen influencia en la calidad del servicio y la preferencia de los clientes. Estas categorías son muy importantes puesto que permiten retener a los clientes. (Brady & Cronin, 2001)

Tipos de calidad de servicio

Calidad técnica: está referida a la medida en que un servicio prestado cumple con las expectativas funcionales de los consumidores finales o los clientes, la efectividad en la entrega del servicio (Gronroos, 1984).

Calidad funcional: la calidad funcional está referida a la forma en que un servicio es entregado, a la interacción con el cliente, a la cortesía, el proceso de comunicación y a la eficiencia en el servicio. (Parasuraman, 1988)

Modelo SERVQUAL: este modelo está identificado por 5 dimensiones que son clave para la calidad de servicio, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los tangibles, ambas hacen un complemento entre la calidad funcional y la calidad técnica. (Parasuraman, 1988)

Calidad percibida: es el resultado que presenta el usuario como un criterio de comparación y tomando en cuenta su experiencia con el servicio que ha recibido.

Dentro de los factores que influyen en este tipo de calidad se muestra los elementos

tangibles que está referido a las instalaciones, el personal, los materiales de comunicación, la fiabilidad que conste en prestar el servicio de forma precisa y confiable, la capacidad de respuesta enfocada en la ayuda a los clientes para proporcionar un servicio con celeridad, el aseguramiento enfocado en la cortesía de los servidores y la capacidad de inspira confianza y la empatía enfocada en una atención individualizada y una comprensión de las necesidades de los clientes. (Parasuraman, 1988)

Calidad del proceso: está referido a la eficiencia y eficacia de todo proceso interno que interviene dentro de una prestación de servicio.

Calidad del diseño: está enfocado en todas las características inherentes del servicio que son usadas para la satisfacción las necesidades de los clientes.

Características de la calidad de servicio

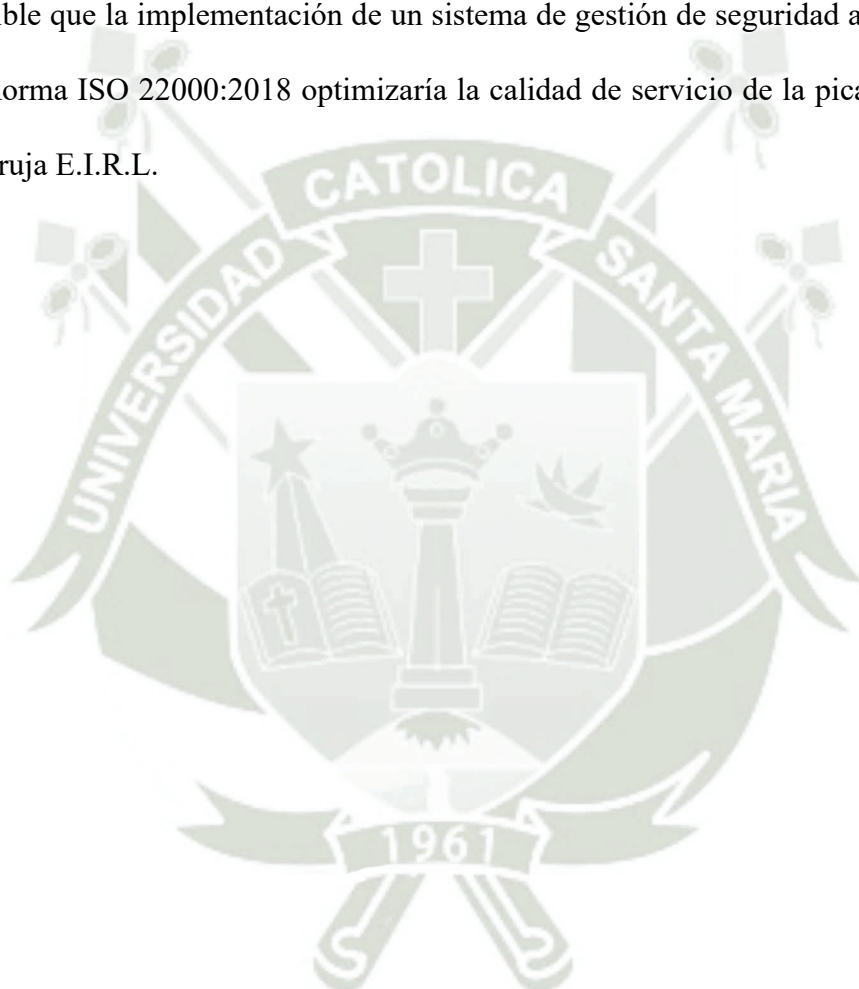
- **Confiabilidad:** esta referida a la capacidad de un proveedor para dar cumplimiento a la las promesas realizadas que forma precisa y consistente. (Parasuraman, 1988)
- **Capacidad de respuesta:** es la rapidez y disposición con la que los proveedores que otorgan el servicio dan atención a las necesidades o solicitudes que tengan los usuarios o clientes.
- **Seguridad:** está enfocada en la confianza que tienen los clientes en el que le ofrece el servicio, se basa en la competencia, la credibilidad del personal y el servicio que otorga.
- **Empatía:** es la capacidad que presenta el proveedor de servicio para dar atención a las necesidades personales de los clientes, dando un trato personalizado.
- **Elementos tangibles:** esta incluye las instalaciones, equipos, apariencia del personal y diversos aspectos físicos que dan un respaldo a la atención del servicio

que ofrecen.

- Personalización: esta característica se basa en la adaptación del servicio a las diversas necesidades específicos de los clientes, ello implica la flexibilidad y la atención a cada detalle que permita satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
- Consistencia: es la capacidad de los proveedores de mantener un nivel uniforme del servicio de calidad en todas las interacciones con el cliente, muy independiente al momento.
- Accesibilidad: esta característica está enmarcada en la facilidad con la que los clientes pueden acceder a la prestación del servicio, ya sea de forma virtual o digital o presencial, ello incluye los horarios adecuados, ubicaciones muy accesibles y canales de comunicación muy efectivos.
- Tiempo de respuesta: esta característica es un indicador importante dentro del servicio, ello porque la mayoría de los clientes valoran la rapidez con la que son atendidas las solicitudes o dan resolución a los problemas.
- Satisfacción del cliente: es el producto de una buena calidad del servicio, es medido por la comparación entre las diversas expectativas o necesidades del cliente.

1.7. Hipótesis

Dado que la gestión de seguridad alimentaria son un conjunto de procedimientos, recursos y controles que son implementados en organizaciones con la finalidad de garantizar una seguridad alimentaria en sus productos que ofrecen desde su origen hasta la entrega final, es posible que la implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 optimizaría la calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.



CAPÍTULO II

2.1. Enfoque, tipo, diseño de investigación

2.1.1. Enfoque de la investigación

La investigación se enmarcó bajo el enfoque cuantitativo, este enfoque se caracteriza por el uso de datos numéricos, la formulación de hipótesis, la comprobación de hipótesis y la objetividad dentro del proceso de investigación, en la investigación se hará uso de datos numéricos y comprobación de hipótesis (Hernández, 2018).

2.1.2. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, puesto que se buscó solucionar problemas de inocuidad alimentaria dentro del proceso de adquisición, almacenamiento de productos y elaboración de platos típicos en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L, para optimizar la calidad de servicio en su oferta de platos.

2.1.3. Diseño de investigación

La investigación presentará un diseño cuasi-experimental, puesto que, se ejecutarán acciones que permitan optimizar los procesos de inocuidad alimentaria basados en la norma ISO 22000 para mejorar la calidad de servicio en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

2.2. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Las técnicas empleadas serán el Chek List, la observación y la encuesta.

Los instrumentos de verificación serán el cuestionario y la ficha de observación.

Check List: es una herramienta de gestión y control que está conformado por una lista de ítems, lista de tareas, lista de requisitos específicos que deben de ser verificados, contrastados o completados de forma sistemática. El objetivo primordial es que no se omitan pasos importantes en un proceso, que facilite su organización y eficiencia o

garantizar el cumplimiento de estándares y/o procedimientos establecidos.

El cuestionario: es una herramienta de investigación o recolección de datos que consiste en un conjunto de preguntas estructuradas y organizadas, diseñadas para obtener información específica de una persona o grupo de personas.

Guía de observación: es una herramienta metodológica utilizada en investigaciones cualitativas y cuantitativas para registrar de manera sistemática y organizada los eventos, comportamientos, características o fenómenos observables en un contexto específico.

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ubicación temporal

La investigación se realizó en el año 2025.

2.3.2. Ubicación espacial

La investigación se realizó en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L. ubicada en el pueblo tradicional de Cerro Viejo, del distrito de Cerro Colorado.

2.4. Población y muestra

2.4.1. La población

La población fue calculada con base a los platos que se expenden de forma semanal en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L. siendo +-500 aprox. Siendo al mes 2000 mil platos.

2.4.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se procedió a hacer uso de la fórmula general para muestras.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población (2000 platos al mes)

z : 95% ($z = 1.96$)

p : Es la probabilidad de éxito (0.5)

q : Es la probabilidad de fracaso

(0.5) e : Margen de error 5%

aplicando la muestra dio un valor de 323 comensales que consumen al menos un plato en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

2.5. Estrategias de recolección de

datos Etapas:

Primera: una vez aprobado el plan de tesis se procederá a la solicitud de ingreso a las instalaciones de la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

Segunda: se procederá a aplicar una lista de cotejo elaborada en base a la norma ISO 22000:2018 que permitirá conocer el estado actual del sistema de gestión alimentaria.

Tercera: se procederá a aplicar un instrumento de calidad de servicio a una muestra de clientes sobre la calidad del servicio.

Cuarta: se procederá a aplicar los criterios y estándares sobre gestión alimentaria en base a la norma ISO 22000: 2018.

Quinta: se elaborará un manual de procedimientos para conservar en el tiempo y espacio, la gestión alimentaria dentro de la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

CAPÍTULO III

3.1 Resultados de la investigación

3.1.1. Aplicación de la norma ISO 22000 en la Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

Instrumento: Check List sobre la norma ISO 22000 aplicado a la Picantería

Tradicional La Maruja E.I.R.L.

Tabla 2. Aplicación de la norma ISO 22000 en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

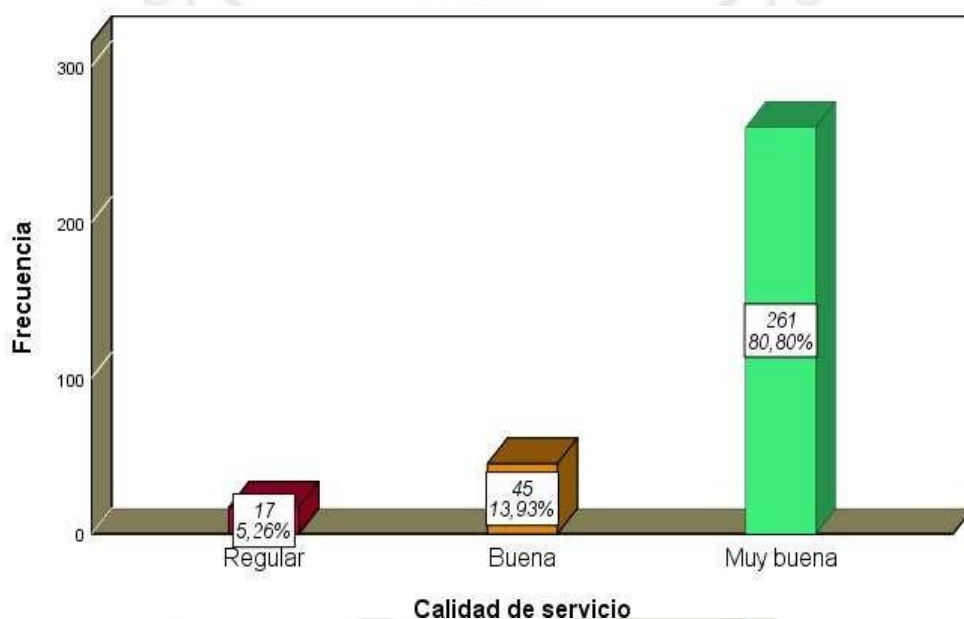
1. Política de Seguridad Alimentaria		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
El restaurante tiene una política de seguridad alimentaria formalmente documentada.	si	En proceso de implementación
La política de seguridad alimentaria está comunicada a todo el personal.	no	
2. Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA)		
Existe un responsable designado para la seguridad alimentaria.	si	
Se realiza un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.	no	En proceso se seguimiento
3. Planificación de la Seguridad Alimentaria		
Se identifican los peligros alimentarios potenciales (biológicos, físicos, químicos).	si	
El restaurante cuenta con un plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) documentado.	no	
Existen procedimientos escritos para la gestión de los puntos críticos de control (PCC).	no	
4. Implementación y Operación		
El personal tiene formación adecuada en prácticas de seguridad alimentaria.	si	Se encuentran en proceso de capacitación
Se realizan verificaciones periódicas de la seguridad alimentaria en las áreas de manipulación de alimentos (cocina, almacenamiento, etc.).	si	Verificación constante
Las condiciones de limpieza en las áreas de preparación y almacenamiento son adecuadas.	si	
El restaurante tiene procedimientos establecidos para la manipulación de alimentos crudos y cocidos.	si	
Se asegura que los alimentos están almacenados a las temperaturas adecuadas.	si	
5. Control de Proveedores		
Los proveedores de alimentos cumplen con los requisitos de seguridad alimentaria.	si	

Se realiza un proceso de selección y evaluación de proveedores basado en la seguridad alimentaria.	si	
Los productos recibidos están libres de daños o contaminantes.	si	
6. Mantenimiento de Infraestructura		
Las instalaciones y equipos del restaurante están en buenas condiciones y son adecuados para el procesamiento de alimentos.	si	
Existen procedimientos de mantenimiento regular para los equipos y maquinaria.	si	
Las instalaciones están libres de plagas y hay un control adecuado de las mismas.	si	
7. Monitoreo y Medición		
Se realizan análisis de peligros y puntos críticos de control de forma periódica.	no	
El restaurante tiene registros documentados de las actividades de monitoreo de seguridad alimentaria (temperaturas, tiempos de cocción, limpieza, etc.).	si	En proceso de implementación
Se utilizan métodos validados y calibrados para monitorear los procesos críticos.	no	
8. Acciones Correctivas y Preventivas		
Existen procedimientos documentados para tomar acciones correctivas cuando se identifican fallos en el sistema de seguridad alimentaria.	no	
Se investigan y analizan las causas raíz de los problemas de seguridad alimentaria.	si	
El restaurante toma medidas preventivas para evitar que los problemas se repitan.	si	
9. Revisión por la Dirección		
La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria.	no	
La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.	si	

3.1.2. Calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

De acuerdo al análisis de datos obtenidos de los clientes de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. se tiene obtuvo los siguientes descriptivos:

Figura 1. Niveles de calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.



Interpretación:

Cuando se le pregunta al cliente sobre la calidad de servicio se consideran dimensiones como es la atención al cliente, la calidad de los alimentos, el ambiente y decoración, la rapidez del servicio, el precio y la relación calidad/y precio, la autenticidad de la cocina arequipeña, la experiencia global del cliente y la ubicación de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L., como se evidencia la mayoría de clientes ha percibido que la atención es muy buena con 80,80%, seguida de buena, 13,93%, y regular con un 5,26% lo que amerita, mejorar los niveles de buena y regular. Este resultado es una muestra de que de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. tiene mucha acogida en la región Arequipa y hay una conservación de platos arequipeños.

3.1.3. Aplicación de la Norma ISO 22000 a las operaciones de la picantería “La Maruja”

A) Política de seguridad alimentaria

De acuerdo a la guía de observación realizada por el tesista, no se ha evidenciado una política de seguridad formalmente documentada.

Tabla 3. Política de seguridad alimentaria

Política de Seguridad Alimentaria		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
El restaurante tiene una política de seguridad alimentaria formalmente documentada.	si	Se adjunta la propuesta.
La política de seguridad alimentaria está comunicada a todo el personal.	si	Se adjunta una imagen de capacitación al personal administrativo y directivo.

- Política de seguridad alimentaria

Reseña histórica

La picantería tradicional La Maruja E.I.R.L., fue fundada por doña Maruja Ramos Benítez de Aguilar y su esposo José Carlos Aguilar Acosta, el 01 de mayo del año 1993, en el distrito de Cerro Colorado (Pueblo Viejo), en la ciudad de Arequipa, siendo ella, la tercera generación en el desarrollo de la gastronomía tradicional. Doña Maruja inicio su trabajo desde muy joven al lado de su amada madre, quien con el transcurso de los años iba transfiriendo sus conocimientos y secretos culinarios familiares, los qué, a su vez, fueron asimilados, por sus nietos, forjando los cimientos de una perfecta armonía de sabores y diversidad de productos con el buen sabor al paladar hasta dominarlos y hacer una simbiosis propia, personal de ellos, cautelando celosamente recetas heredadas de generación en generación.

La Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L. cambio su razón social el 07 de noviembre

del 2012, para tener mejor manejo empresarial, brindar una mejor administración, brindar a sus trabajadores los beneficios de ley y para cumplir con el régimen tributario de la SUNAT. Como picantería tradicional la Maruja E.I.R.L. mantiene las recetas tradicionales de antaño, como la preparación del caldo de pascuas (7 carnes) la única en el mundo, se atiende los tradicionales almuerzos:

- lunes de chaqué de tripas que va acompañado de su chicharrón y de segundo salpicón o matasquita de carne.
- martes es chairó y patita con maní.
- miércoles es la tradicional chochoca o timpo de rabos con el segundo de mondonguito o matasquita de panza.
- jueves corresponde la timpusca de peras.
- viernes es chuño molido o chupe de camarón con hiro de zapallo o ají de habas, pallar, lacayote o calabaza.
- sábado se puede degustar el pebre de cordero o gallina con estofado de cogote.
- domingo caldo blanco de lomos de cordero o rachi de panza.

El año 2012, en conjunto con otras picanterías de la ciudad, funda la sociedad picantera de Arequipa. En el año 2018 recibe marca Arequipa como integrante de la “Sociedad Picantera de Arequipa”, distinción entregada por el gobierno regional de Arequipa. En el año 2019 la comisión de producción, micro y pequeña empresa y cooperativas otorga un diploma de reconocimiento por su desempeño solidario, motivo por el cual se le otorga la medalla de honor al mérito a la labor social. En el año 2021 recibe a nombre propio dicha distinción entregada por GERCETUR (Gerencias Regionales de Comercio Exterior y Turismo). En el mismo año 2021 recibe el sello turístico municipal por tener un buen desempeño al brindar calidad de servicio y marcar su identidad

arequipeña en la contribución del turismo en Arequipa entregado por la Municipalidad Provincial de Arequipa. En el mismo año 2021, realiza una ampliación y modernización de sus instalaciones y cocina, para poder recibir a más de 100 comensales. En el año 2022, las picanterías pertenecientes a la Sociedad Picantera de Arequipa reciben un reconocimiento en Asturias, España, siendo parte del congreso de mujeres, gastronomía y medio rural. también se les otorgará el II Premio Internacional Guardianas de la Tradición de Féminas en representación de la Sociedad Picantera de Arequipa. En la actualidad la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. es participe de actividades tradicionales en Cerro Viejo, y por iniciativa propia ha establecido su propio programa de responsabilidad social; con asistencia pecuniaria y alimenticia a grupos vulnerables de Arequipa, prueba de ello entre algunos de los beneficiarios se encuentra la casa de la juventud sede Arequipa, entre otros. La Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L. ha recibido varios reconocimientos por la preparación de potajes propios de la gastronomía arequipeña.

Alcance

La política se aplica a todos los procesos, las actividades y a los productos relacionados con la adquisición, manipulación, almacenamiento, distribución y comercialización de los alimentos ofrecidos por la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

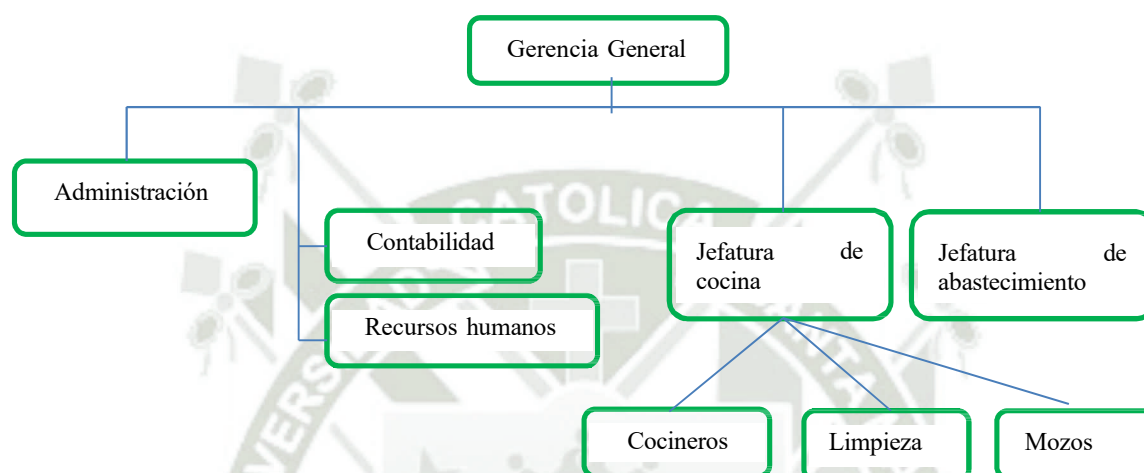
Objetivos

- Mejorar la calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.
- Mejorar la confianza de los consumidores de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.
- Proteger la salud de los consumidores de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.
- Cumplir las regulaciones de calidad en base a la norma ISO 22000:2018 en la

picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

Actores involucrados

Figura 2 Organigrama de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.



Funciones de los integrantes de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

- Gerencia general: se encarga de direccionar las políticas en mejoras de la institución de acuerdo al estatuto establecido y registrado en registros públicos y las normas de convivencia. Se encarga de la supervisión de todas las áreas de la institución, la planificación estratégica, la gestión financiera, la asociación con proveedores y clientes, cumplimiento de normas sanitarias y legales y la mejora continua de los procesos alimentarios.
- Administración: se encarga de coordinar acciones con el jefe de cocina, abastecimiento, contabilidad y recursos humanos.
- Contabilidad: se encarga de llevar la contabilidad y coordinar con caja acciones económicas propias de la institución.
- Recursos humanos: se encarga de la promoción, remoción y contratación del personal para el funcionamiento de la institución.

- Jefatura de cocina: se encarga de realizar una planificación de platos semanales y la coordinación con el personal de cocina, de limpieza y de servicio.
- Jefatura de abastecimiento: se encarga de buscar, acopiar y almacenar los alimentos para la cocina certificando su calidad, sanidad y estado del producto.
- Personal de cocina: son los encargados de ejecutar la planificación establecida por la jefatura de cocina con estándares de calidad, limpieza y dedicación.
- Personal de limpieza: se encarga de mantener el establecimiento en condiciones saludables, atractivas y llamativas para mejorar la atención y comodidad del cliente.
- Personal de servicio: se encarga de atender y entregar los platos solicitados a la cocina con empatía y carisma.

- **Política de seguridad alimentaria será comunicada a todo el personal**

El encargado de impartir charlas sobre los objetivos institucionales y la política de seguridad alimentaria en todo el personal, será el investigador en coordinación con el área de contabilidad y administración de la institución.

Tabla 4. Actividades informativas al personal sobre la norma ISO 22000

Sesión	Módulo	Objetivos	Duración	Actividad Principal
1	Introducción ISO 22000	a Comprender los conceptos básicos de la norma y su importancia.	1.5 horas	Dinámica grupal para la identificación de riesgos alimentarios.
2	Peligros HACCP	y Aprender a identificar y controlar peligros en la cadena alimentaria.	1.5 horas	Taller de identificación de puntos críticos de control dentro de la picantería.
3	Programas Prerrequisitos	de Implementar prácticas básicas para garantizar la seguridad alimentaria	1.5 horas	Simulación de limpieza y desinfección de todos los espacios dentro y fuera de la picantería.
4	Gestión de Documentación	de Aprender a documentar y mantener registros según la ISO 22000.	1.5 horas	Ejercicio: Redacción de procedimientos basados en la norma ISO 22000.
5	Comunicación y Cultura	Fomentar una cultura de seguridad alimentaria en el restaurante.	1.5 horas	Juego de roles: Comunicación de incidentes y posibles incidentes dentro de la picantería.
6	Auditorías Mejora Continua	y Preparar al personal para realizar auditorías internas y mejorar el sistema.	3 horas	Simulación de auditoría interna de parte de los organismos del MINSA, MDCC y otros.
7	Almuerzo camaradería	de Optimizar el clima laboral y organizacional dentro de la institución	3 horas 2horas	Interactuar con el personal y mejorar el clima institucional

Fuente: elaborado en base a la norma ISO 22000

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L”

PRIMER PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL

DIRECTIVO, ADMINISTRATIVO Y PERSONAL DE SERVICIO DE LA MARUJA

CRONOGRAMA

FECHA	TEMA	OBJETIVO	RESULTADOS	EXPOSITOR	ASISTENCIA
20 DE MARZO	1.Principios de la norma “ISO 22000: Sistemas de gestión de inocuidad de los alimentos – como ente rector para optimizar la calidad de servicio de picantería tradicional La Maruja EIRL” 2.Identificación de peligros de la cadena alimentaria	Comprender los conceptos básicos de la norma y su importancia en los procesos de alimentos. Identificar los peligros que implica la cadena de producción alimentaria	Al terminar la capacitación el personal directivo, administrativo y de servicio deberá de precisar objetivos claves de la norma y las políticas de la empresa, además, serán capaces de aplicarlas en el contexto de La Maruja. Al terminar la capacitación los asistentes serán capaces de identificar y discriminar los peligros de la cadena de producción dentro de La Maruja	Bach. en Ingeniería Comercial Hans Aguilar Ramos	Personal administrativo Personal de servicio Personal directivo
27 DE MARZO	El orden y limpieza como factores clave para una buena atención de La Maruja	Implementar prácticas básicas para garantizar la seguridad alimentaria	Al terminar la capacitación el personal administrativo y de servicio será capaz de garantizar un servicio de orden y limpieza adecuado para garantizar la seguridad alimentaria	Bach. en Ingeniería Comercial Hans Aguilar Ramos	Personal administrativo Personal de servicio Personal directivo
3 DE ABRIL	Documentación en base a norma ISO 22000	Mejorar, documentar y mantener registros según la ISO 22000.	Al terminar la capacitación los participantes serán capaces de describir los documentos relacionados con la norma ISO 22000 y otros instrumentos propios de la empresa	Bach. en Ingeniería Comercial Hans Aguilar Ramos	Personal administrativo Personal directivo
10 DE ABRIL	Auditorías internas	Preparar al personal para realizar auditorías internas y mejorar el sistema.	Al terminar la capacitación el personal puede desenvolverse de forma adecuada ante una auditoría realizada por algún organismo público o privado.	Bach. en Ingeniería Comercial Hans Aguilar Ramos	Personal administrativo o Personal directivo Personal de servicio

17 DE ABRIL	Reflexiones finales y retroalimentación	Optimizar los conocimientos sobre la norma ISO 22000 y retroalimentar al personal en temas que se requiera	Al terminar la capacitación los integrantes de La Maruja son capaces de desarrollarse en un ambiente adecuado, en óptimas condiciones, con estándares elevados de calidad de servicio y calidad de platos ofrecidos al público.	Bach. En Ingeniería Comercial Hans Aguilar Ramos	Personal administrativo Personal de servicio Personal directivo
----------------	---	---	--	--	--

Panel fotográfico de la capacitación



En las fotos se muestra el proceso de capacitación al personal administrativo y personal de servicio de la picantería tradicional La maruja E.I.R.L., de acuerdo al cronograma propuesto por el investigador y la gerencia de la empresa. Esto ha permitido que los trabajadores mejoren los aprendizajes sobre la norma ISO 22000:2018 y sobre la calidad del servicio que debe de conservarse y optimizarlo con el tiempo.

B) Sistema de gestión de seguridad alimentaria (SGSA)

Tabla 5. Sistema de gestión de seguridad alimentaria

Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA)			
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones	
Existe un responsable designado para la seguridad alimentaria.	Sí	Acta de compromiso formada	
Se realiza un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.	Sí		

- El responsable de la seguridad alimentaria será el jefe de abastecimiento quien tiene las obligaciones establecidas y firmadas en un acta de cumplimiento.

Modelo de acta de compromiso

Acta de acuerdos numero 01

Cerro Colorado 20 de marzo del 2025

Quienes suscriben el acta, por un lado, el gerente general de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L. con RUCcon domicilio en Cerro Viejo.... Identificado con DNI..... y por otro lado el jefe de abastecimiento de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L. señor.....identificado con DNIcon domicilio enen los términos y condiciones siguientes:

Primero: el jefe de abastecimiento es el encargado de buscar, acopiar y almacenar los alimentos para la cocina certificando su calidad, sanidad y estado de los productos.

Segundo: el jefe de abastecimiento deberá las compras y verificar la calidad de los productos, que sean frescos y que se encuentren en buenas condiciones.

Tercero: el jefe de abastecimiento es el responsable de coordinar con la administración sobre los espacios de almacenamiento, conservación en fresco de los productos y de la verificación de las fechas de vencimiento y verificación del estado de las verduras, frutas y productos que se deben de conservar por un mínimo de tiempo.

Cuarto: los alimentos que se vencen, sobre maduran, se pudren o se descomponen deberán ser desechados respetando las normas de sanidad que fueron proporcionadas en la capacitación establecida para el personal de la institución.

Quinto: es responsabilidad del jefe de abastecimiento cualquier problema o defecto que pueda tener los alimentos que son usados para la cocina de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

Sexto: ambas partes acuerdan cumplir con la norma ISO 22000:2018 y su posible certificación internacional.

Estando muy de acuerdo las partes involucradas firman en final del acta.

Gerente general

Jefe de abastecimiento

Se adjunta acta de compromiso firmada entre el jefe de abastecimiento y la gerencia de la empresa.

Acta de compromiso

Acta número 01

Cerro Colorado 14 de marzo del 2025

Quienes suscriben el acta, por un lado, Maruja Ramos de Aguilar gerente general de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L.” con RUC 20539678257 con domicilio en Calle Arequipa N° 503 Cerro Viejo Cerro Colorado identificado con DNI 29335732 y por otro lado el jefe de abastecimiento de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L.” señor Carlos Alberto Aguilar Ramos identificado con DNI 41202632 con domicilio en Calle General Moran 116 Cerro Viejo Cerro Colorado en los términos y condiciones siguientes:

Primero: El jefe de abastecimiento es el encargado de buscar, acopiar y almacenar los alimentos para la cocina certificando su calidad, sanidad y estado de los productos.

Segundo: El jefe de abastecimiento deberá en el proceso de compras y verificar la calidad de los productos, que sean frescos y que se encuentren en buenas condiciones.

Tercero: El jefe de abastecimiento es el responsable de coordinar con la administración sobre los espacios de almacenamiento, conservación en fresco de los productos y de la verificación de las fechas de vencimiento y verificación del estado de las verduras, frutas y productos que se deben de conservar por un mínimo de tiempo.

Cuarto: Los alimentos que se vencen, sobre maduran, se pudren o se descomponen deberán ser desechados respetando las normas de sanidad que fueron proporcionadas en la capacitación establecida para el personal de la institución.

Quinto: Es responsabilidad del jefe de abastecimiento cualquier problema o defecto que pueda tener los alimentos que son usados para la cocina de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L.

Sexto: Ambas partes acuerdan cumplir con la norma ISO 22000 y su posible certificación internacional.

Estando muy de acuerdo las partes involucradas firman en final del acta.



Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar



Carlos Aguilar Ramos
Jefe de Abastecimiento

Carlos Aguilar Ramos

Uno de los requisitos de exige la norma ISO 22000:2018 es que el jefe de abastecimiento tenga conocimiento de los criterios y cuidados que se deben de tener al manipular y almacenar los productos que son traídos desde los campos agrícolas de Arequipa, asignándole toda la responsabilidad alimentaria.

- Se realiza un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas

Tabla 6. Acciones preventivas y correctivas

Plan de Acciones Correctivas y Preventivas							
Nº	Problema Detectado	Causa Raíz	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Estado
1	Contaminación de alimentos	Falta de higiene en la cocina	realizar una capacitación al personal sobre buenas prácticas sobre manipulación de alimentos.	Implementar un programa de limpieza y desinfección diaria.	Jefe de Cocina	1 semana	Completado
2	Quejas por mal servicio	Falta de capacitación del personal	realizar un programa de capacitación sobre atención al cliente.	Establecer un programa de capacitación continua para el personal de sala.	Supervisor de mozos	2 semanas	Completado
3	Pérdida de insumos	Mala gestión de inventarios	implementar sistemas de control de inventarios.	Realizar auditorías mensuales de inventario.	Jefe de abastecimiento	1 mes	Completado
4	Incumplimiento de normas sanitarias	Desconocimiento de requisitos legales	Capacitar al personal en normas sanitarias locales.	Designar un responsable de cumplimiento normativo.	Administración central	2 semanas	En progreso
5	Falta de higiene en baños	Limpieza insuficiente	Contratar personal adicional para limpieza.	Establecer un checklist de limpieza para baños.	Recursos humanos	1 semana	Completado
6	Retrasos en la entrega de platos	Falta de organización en cocina	Reorganizar el flujo de trabajo en la cocina.	Implementar un sistema de gestión de pedidos.	Jefe de Cocina	3 semanas	Completado
7	Quejas por calidad de alimentos	Variabilidad en las recetas	Estandarizar las recetas y procesos de preparación.	Realizar controles de calidad diarios.	Jefe de Cocina	1 mes	Completado
8	Falta de insumos en temporada alta	Planificación deficiente	Realizar un plan de compras anticipadas para temporadas altas.	Establecer un protocolo de planificación de compras.	Jefe de abastecimiento	2 semanas	pendiente
9	Incidentes con proveedores	Falta de evaluación de proveedores	Evaluar y seleccionar proveedores con mejores estándares de calidad.	Crear una base de datos de proveedores calificados.	Jefe de abastecimiento	1 mes	En progreso

10	Falta de motivación del personal	Ausencia de incentivos	Implementar un programa de incentivos para el personal.	Realizar reuniones mensuales para escuchar sugerencias del personal.	Recursos humanos	3 semanas	logrado
----	----------------------------------	------------------------	---	--	------------------	-----------	---------

El este apartado se ha cumplido y se están cumpliendo con los estándares establecidos mediante programas de capacitación y la búsqueda de proveedores que estén dentro de un sistema de la norma ISO 22000:2018, se ha desinfectado todo los ambientes con productos con registro sanitario y que no son tóxicos para la salud, se ha trabajado en la capacitación sobre la importancia de la atención al cliente, se ha hecho firmar el compromiso del jefe de abastecimiento y órganos de apoyo para una mejor gestión de los alimentos, se ha cumplido con capacitar al personal sobre la limpieza de los servicios higiénicos como una carta más de presentación de la empresa, sobre el retraso de los platos, se ha establecido que ante el incremento de comensales, la gerencia propuso contratar más personal y realizar una inducción sobre la calidad de servicio, sobre las quejas sobre la calidad de los alimentos, el jefe de abastecimiento, es el responsable de prevenir estos actos, sobre los incidentes dentro del local, la administración ha dispuesto que el personal de seguridad sea capacitado sobre primeros auxilios e incidentes fortuitos y finalmente, el personal ha firmado un compromiso de motivación y buenas prácticas en el llevado de platos y atención al cliente.

Panel fotográfico



C) Planificación de la seguridad alimentaria

Tabla 7. Planificación de la seguridad alimentaria

Planificación de la Seguridad Alimentaria		
Indicador	Cumple (Sí/No)	
Se identifican los peligros alimentarios potenciales (biológicos, físicos, químicos).	si	
El restaurante cuenta con un plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) documentado.	si	
Existen procedimientos escritos para la gestión de los puntos críticos de control (PCC).	si	

A continuación, se identifican los peligros por categorías:

Peligros biológicos

Tabla 8. Peligros biológicos

Peligro	Fuente Potencial	Alimentos Afectados
Bacterias	Carne cruda, pollo, huevos, vegetales sin lavar, manipulación inadecuada de alimentos.	Rocoto relleno, chupe de camarones y otros platos
Parásitos	Agua contaminada, vegetales regados con aguas residuales.	Ensaladas de lechuga, tomate y demás vegetales crudos.
Virus	Manipulación de alimentos por personal infectado, superficies contaminadas.	Todos los alimentos listos para consumir.
Hongos y levaduras	Almacenamiento inadecuado de alimentos (humedad, temperatura).	Pan, queso y algunas frutas.

Peligros químicos

Tabla 9. Peligros químicos

Peligro	Fuente Potencial	Alimentos Afectados
alimentos con residuos de pesticidas	lavado inadecuado de frutas y verduras	Ensaladas, guarniciones.
Toxinas naturales	toxicidad de alimentos mal almacenados	Maíz, maní, especias.
Productos de limpieza	Contaminación de productos por uso de lejía, poe y desinfectantes.	Todos los alimentos.
Aditivos no autorizados	Uso excesivo o no regulado de conservantes, colorantes o saborizantes	Salsas, postres, bebidas.

Peligros físicos

Tabla 10. Peligros físicos

Peligro	Fuente Potencial	Alimentos Afectados
Fragmentos de vidrio	Rotura de envases o utensilios de cocina.	Bebidas, salsas, postres.
Metales (tornillos, alambre)	Desgaste de equipos de cocina o contaminación durante el procesamiento.	Carnes, molidos, guisos.
Huesos o espinas	Procesamiento inadecuado de carnes o pescados.	Chupe de camarones, pescados.

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L”

GUIA DE OBSERVACIÓN: Peligros y medidas preventivas

Fecha: 10/04/2025

Etapa	Peligros	Medidas Preventivas	Ejecución
Recepción	Biológicos: Microorganismos carnes y vegetales. en	Verificar temperatura de alimentos refrigerados.	Verificada
	Físicos: Objetos extraños.	Inspeccionar de forma exhaustiva los productos adquiridos.	verificado
	Químicos: Residuos de pesticidas.	Solicitar al proveedor de alimentos la lista de elementos químicos y el control de plagas de los productos.	Solicitado
Almacenamiento	Biológicos: incremento de bacterias por deficiente refrigeración.	Mantener cadena de frío.	Ejecutado
	Químicos: Contaminación cruzada con químicos.	Separar alimentos secos y cocidos.	Ejecutado
		Alejar los productos químicos lejos de los alimentos.	Ejecutado
Preparación	Biológicos: Contaminación cruzada.	Lavar y desinfectar los vegetales de consumo.	Ejecutado
	Físicos: Fragmentos de utensilios.	Usar tablas de cortar separadas y herramientas de alta calidad.	Ejecutado
	Químicos: Residuos en vegetales.	Inspeccionar y desinfectar de forma constante los utensilios.	Ejecutado
Cocción	Biológicos: Supervivencia de agentes patógenos por cocción insuficiente.	Cocinar las carnes a más de 75°C.	Ejecutado
		Verificar temperatura con un termómetro.	Ejecutado
Armado del Plato	Biológicos: Contaminación por manipulación.	hacer uso de guantes y utensilios limpios.	Ejecutado
	Físicos: Objetos extraños.	Inspeccionar de forma eficiente los platos antes de servir.	Efectuado
Mantenimiento	Biológicos: Crecimiento bacteriano por temperaturas inadecuadas.	Mantener alimentos calientes a más de 60°C y fríos a menos de 5°C.	Ejecutado
Servicio		Capacitar al personal en higiene y salubridad.	Ejecutado

	Biológicos: Contaminación personal o clientes.	por	Hacer limpieza de mesas y utensilios después de cada uso con desinfectante.	Ejecutado
Limpieza	Químicos: Residuos de productos de limpieza.	de	Usar productos autorizados y que tengan registro sanitario.	Ejecutado
			Enjuagar bien todas las superficies y utensilios que se usan.	Ejecutado

Nombre del responsable: Hans Aguilar Ramos

Firma: _____

Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Marija Ramos De Aguilar
Gerente General

Marija Ramos de Aguilar

En la tabla se muestra que la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. está cumpliendo los criterios de la Norma ISO 22000:2018 sobre la sección de peligros y medidas preventivas relacionadas con todo el proceso de producción de alimentos.

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

Plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) para la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

Conformación del equipo para el

HSCCP Equipo:

- Administrador
- Jefe de cocina
- Personal de limpieza
- Mozos
- Jefe de abastecimiento.

Responsabilidades

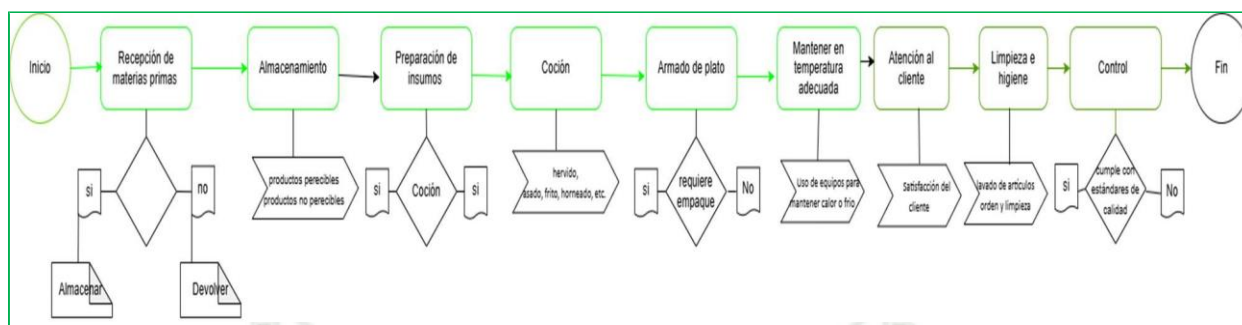
- Identificación de peligros dentro y fuera de la picantería tradicional la Maruja E.I.R.L.
- Establecer y analizar puntos críticos de control (PCC)
- Monitorear, verificar y certificar el funcionamiento del sistema.

Descripción de los platos y consumidores

- Platos típicos de Arequipa (Rocoto Relleno, Chupe De Camarones, Chaque, Chairó, Chochoca, Timpo, Timpusca, entre otros).
- Consumo directo al público en general.
- Grupos más vulnerables: niños, mujeres embarazadas y ancianos.

Diagrama de proceso de la elaboración de platos de la picantería tradicional la Maruja E.I.R.L.

Figura 3. Diagrama de procesos



Fuente: elaboración propia

Identificación de peligros y medidas preventivas

Tabla 11. Identificación de peligros y propuesta de medidas preventivas

Etapas	Peligros	Medidas Preventivas
Recepción	Biológicos: Microorganismos en carnes y vegetales.	Verificar temperatura de alimentos refrigerados.
	Físicos: Objetos extraños.	Inspeccionar de forma exhaustiva los productos adquiridos.
	Químicos: Residuos de pesticidas.	Solicitar al proveedor de alimentos la lista de elementos químicos y el control de plagas de los productos.
Almacenamiento	Biológicos: incremento de bacterias por deficiente refrigeración.	Mantener cadena de frío.
	Químicos: Contaminación cruzada con químicos.	Separar alimentos secos y cocidos. Alejar los productos químicos lejos de los alimentos.
Preparación	Biológicos: Contaminación cruzada.	Lavar y desinfectar los vegetales de consumo.
	Físicos: Fragmentos de utensilios.	Usar tablas de cortar separadas y herramientas de alta calidad.
	Químicos: Residuos en vegetales.	Inspeccionar y desinfectar de forma constante los utensilios.
Cocción	Biológicos: Supervivencia de agentes patógenos por cocción insuficiente.	Cocinar las carnes a más de 75°C. Verificar temperatura con un termómetro.
	Biológicos: Contaminación por manipulación.	hacer uso de guantes y utensilios limpios.
Armado del Plato	Físicos: Objetos extraños.	Inspeccionar de forma eficiente los platos antes de servir.
Mantenimiento	Biológicos: Crecimiento bacteriano por temperaturas inadecuadas.	Mantener alimentos calientes a más de 60°C y fríos a menos de 5°C.
Servicio	Biológicos: Contaminación por personal o clientes.	Capacitar al personal en higiene y salubridad.
		Hacer limpieza de mesas y utensilios después de cada uso con desinfectante.
Limpieza	Químicos: Residuos de productos de limpieza.	Usar productos autorizados y que tengan registro sanitario.
		Enjuagar bien todas las superficies y utensilios que se usan.

Determinación de puntos críticos

Tabla 12. Identificación de puntos críticos

PCC	Etapas	Peligro Controlado	Límites Críticos	Monitoreo	Acciones Correctivas	Verificación
1	Recepción	Temperatura de alimentos refrigerados.	Carnes: $\leq 4^{\circ}\text{C}$; Pescados: $\leq 2^{\circ}\text{C}$.	Verificar temperatura con termómetro.	Rechazar alimentos fuera de límites.	Revisar registros de recepción.
2	Cocción	Supervivencia de patógenos.	Carnes: $\geq 75^{\circ}\text{C}$.	Medir temperatura interna de alimentos.	Recocinar o desechar alimentos.	Verificar registros de cocción.
3	Mantenimiento	Crecimiento bacteriano.	Alimentos calientes: $\geq 60^{\circ}\text{C}$; Fríos: $\leq 5^{\circ}\text{C}$.	Monitorear temperatura cada 2 horas.	Ajustar temperatura o desechar alimentos.	Revisar registros de temperatura.

Monitoreo y registros

Monitoreo

- ❖ Control de temperaturas en la recepción de insumos, de cocción y de mantenimiento.
- ❖ Control de higiene en el personal, establecimiento y equipos.

Registros

- ❖ Panilla de control de temperatura de productos.
- ❖ Lista de verificación de limpieza.
- ❖ Registro de acciones correctivas.

Acciones correctivas

- ❖ Identificación de las causas del problema.
- ❖ Reestructurar ajustes en los equipos y en los procesos.
- ❖ Capacitar al personal en acciones preventivas y correctivas.
- ❖ Registro de acciones aplicadas.

Verificación y validación de acciones

Verificación

- ❖ Auditorias de forma constante y prolongada.
- ❖ Revisión exhaustiva de registros de cumplimiento.

Validación

- ❖ Pruebas microbiológicas de alimentos.
- ❖ Pruebas anexas a alimentos perecibles y no perecibles.
- ❖ Ajustas del HACCP según la evidencia de los resultados.

Documentación y mantenimiento del sistema

Documentos

- ❖ Manual HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control).
- ❖ Registros de monitores de acciones preventivas y correctivas.
- ❖ Certificados de capacitación del personal.

Mantenimiento

- ❖ Revisar y actualizar el plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) anualmente o cuando haya cambios en el proceso.

D) Implementación y operación

El personal tiene formación adecuada en prácticas de seguridad alimentaria.

Ficha de observación

Datos generales:

Nombre de la picantería: picantería La Maruja E.I.R.L.
Fecha de observación:
Nombre del observador:
Código del observado:
Área evaluada:

Criterios de evaluación

Tabla 13. Formación en políticas de seguridad

Nº	Indicador	Sí	No	Observaciones
1	El personal cuenta con capacitación certificada sobre seguridad alimentaria en picanterías o restaurantes.	☐	☐	
2	El personal conoce los peligros biológicos, químicos y físicos que se presentan cuando se manipula alimentos.	☐	☐	
3	El personal practica buenas prácticas de manufactura como es el lavado de manos, el cabello amarrado, el uso adecuado del uniforme.	☐	☐	
4	El personal es capaz de identificar los Puntos Críticos de Control (PCC) en los procesos de elaboración de alimentos en la picantería.	☐	☐	
5	El personal realiza protocolos de limpieza, desinfección y secado de superficies y utensilios.	☐	☐	
6	El personal conoce los procedimientos cruzados que implica una contaminación cruzada, ejemplo: separación de alimentos crudos y cocidos.	☐	☐	
7	El personal conoce y maneja adecuadamente las temperaturas de los productos ofertados tanto en el área de almacenamiento como en el área de atención.	☐	☐	
8	El personal hace uso de mascarillas, guantes, gorros y otros cuando la situación lo amerita.	☐	☐	
9	El personal sabe cómo actuar ante una disconformidad del cliente o reclamo realizado.	☐	☐	
10	El personal reconoce la importancia de la trazabilidad de los insumos.	☐	☐	

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L”

SEGURIDAD ALIMENTARIA: NORMA ISO 22000:2018

Datos generales

Fecha: 10 de marzo del 2025

Área(s) evaluada(s): ☐ Cocina

☐ x Almacén

☐ Baños

☐ Sala

Responsable de verificación: Hans Aguilar Ramos

Hora de inicio: 10 am hora de finalización: 11 am

Criterios de verificación

Nº	Indicador	Sí	No
1	El personal cuenta con capacitación certificada sobre seguridad alimentaria en picanterías o restaurantes.	Si	
2	El personal conoce los peligros biológicos, químicos y físicos que se presentan cuando se manipula alimentos.	Si	
3	El personal practica buenas prácticas de manufactura como es el lavado de manos, el cabello amarrado, el uso adecuado del uniforme.	Si	
4	El personal es capaz de identificar los Puntos Críticos de Control (PCC) en los procesos de elaboración de alimentos en la picantería.	Si	
5	El personal realiza protocolos de limpieza, desinfección y secado de superficies y utensilios.	Si	
6	El personal conoce los procedimientos cruzados que implica una contaminación cruzada, ejemplo: separación de alimentos crudos y cocidos.	Si	
7	El personal conoce y maneja adecuadamente las temperaturas de los productos ofertados tanto en el área de almacenamiento como en el área de atención.	Si	
8	El personal hace uso de mascarillas, guantes, gorros y otros cuando la situación lo amerita.	Si	
9	El personal sabe cómo actuar ante una disconformidad del cliente o reclamo realizado.	Si	
10	El personal reconoce la importancia de la trazabilidad de los insumos.	Si	

firma del investigador: Hans Aguilar Ramos

En la tabla se muestra los criterios sobre seguridad alimentaria en base a la norma ISO 22000 enfocados en las políticas de seguridad alimentaria. Cada criterio ha sido cuidadosamente evaluado y verificado en un documento de gestión de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

El restaurante tiene registros documentados de las actividades de monitoreo de seguridad alimentaria (temperaturas, tiempos de cocción, limpieza, etc.).

Guía de observación para cumplimiento de criterios

Datos generales	
Nombre de la picantería: La Maruja Fecha: Área(s) evaluada(s): ☐ Cocina ☐ Almacén ☐ Baños ☐ Sala Responsable de verificación:..... Hora de inicio:.....hora de finalización:.....	

Criterios de verificación

Tabla 14. Registro de actividades de monitoreo sobre seguridad alimentaria

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	La picantería presenta programas de verificación que se encuentran documentadas.	Si		
2	La picantería presenta verificaciones de acuerdo a la normativa nacional de forma diaria, semanal, mensual.	Si		
3	La picantería presenta temperaturas de equipos (refrigeración, cocción) registrados y dentro de estándares establecidos.	Si		
4	La picantería presenta buenas condiciones higiénicas de superficies, servicios higiénicos, equipos y utensilios.	Si		
5	La picantería presenta un lugar de almacenamiento adecuado donde se evidencia separación de productos crudos con cocidos, fechas de vencimiento, frescura de productos y otros.	Si		
6	La picantería tiene un control de plagas con trampas, sellos en grietas, control de ácaros, gorgojos y otros.	Si		
7	La picantería presenta limpieza y desinfección en toda su área.	Si		
8	La picantería tiene en buen estado las materias primas como son como son envases, cocinas, refrigeradoras, congeladoras, etc.	Si		
9	La picantería hace uso de EPP adecuados y oportunos.	Si		
10	La picantería presenta acciones correctivas documentadas ante algún problema de conformidad.	Si		

Nota: tomar en cuenta la escala anterior.

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L”

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS

Datos generales	
Nombre de la picantería:	La Maruja
Fecha:	07 de mayo del 2025
Área(s) evaluada(s):	☒ Cocina ☒ Almacén ☒ Baños ☒ Sala
Responsable de verificación:	Hans Aguilar Ramos
Hora de inicio:	9 am
hora de finalización:	10 am

Criterios de verificación

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	La picantería presenta programas de verificación que se encuentran documentadas.	Si		
2	La picantería presenta verificaciones de acuerdo a la normativa nacional de forma diaria, semanal, mensual.	Si		
3	La picantería presenta temperaturas de equipos (refrigeración, cocción) registrados y dentro de estándares establecidos.	Si		
4	La picantería presenta buenas condiciones higiénicas de superficies, servicios higiénicos, equipos y utensilios.	Si		
5	La picantería presenta un lugar de almacenamiento adecuado donde se evidencia separación de productos crudos con cocidos, fechas de vencimiento, frescura de productos y otros.	Si		
6	La picantería tiene un control de plagas con trampas, sellos en grietas, control de ácaros, gorgojos y otros.	Si		
7	La picantería presenta limpieza y desinfección en toda su área.	Si		
8	La picantería tiene en buen estado las materias primas como son como son envases, cocinas, refrigeradoras, congeladoras, etc.	Si		
9	La picantería hace uso de EPP adecuados y oportunos.	Si		
10	La picantería presenta acciones correctivas documentadas ante algún problema de conformidad.	Si		

Firma:


Hans Aguilar Ramos
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

Las condiciones de limpieza en las áreas de preparación y almacenamiento son adecuadas

Datos generales	
Nombre de la picantería: La Maruja Fecha: Área(s) evaluada(s): ☐ Cocina ☐ Almacén ☐ Baños ☐ Sala Responsable de verificación: Hora de inicio: Hora de finalización:	

Condiciones de limpieza

Tabla 15. Condiciones de limpieza en diversas áreas

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El personal de la picantería La maruja conoce los protocolos de limpieza.	☐	☐	
2	EL personal de la picantería presenta una frecuencia de limpieza adecuada.	☐	☐	
3	EL personal de la picantería hace uso de productos autorizados y que tienen concentraciones adecuadas.	☐	☐	
4	En la picantería hay una evidencia de registros de limpieza.	☐	☐	
5	En la picantería, las áreas de almacenamiento están organizadas y libres de contaminación.	☐	☐	

Nota: considerar la valoración anterior

Se asegura que los alimentos están almacenados a las temperaturas adecuadas.

A continuación, se muestra una guía de observación para verificación de temperaturas en el área de almacén.

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L.”

FICHA DE OBSERVACIÓN: CONDICIONES DE LIMPIEZA DEL ESTABLECIMIENTO

Datos generales

Fecha: 7 de mayo del 2025
 Área(s) evaluada(s): x Cocina x Almacén x Baños x Sala
 Responsable de verificación: Hans Aguilar Ramos
 Hora de inicio: 10 am hora de finalización: 10.30 am

Condiciones de limpieza

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	El personal de la picantería La maruja conoce los protocolos de limpieza.	SI		
2	EL personal de la picantería presenta una frecuencia de limpieza adecuada.	SI		
3	EL personal de la picantería hace uso de productos autorizados y que tienen concentraciones adecuadas.	SI		
4	En la picantería hay una evidencia de registros de limpieza.	SI		
5	En la picantería, las áreas de almacenamiento están organizadas y libres de contaminantes.	SI		

Firma del responsable de verificación

Maruja Ramos De Aguilar
 Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
 Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

Control de temperaturas

Datos generales

Nombre de la picantería: La

Maruja Área de inspección:

Almacén

Hora de inicio:hora de finalización:

.....

Tabla 16. Control de temperaturas

Indicador	Temperatura	Cumple	No cumple	Observaciones
Carnes frescas	$\leq 4^{\circ}\text{C}$			
Pescados/mariscos	$\leq 2^{\circ}\text{C}$			
Productos congelados	$\leq -18^{\circ}\text{C}$			
Alimentos secos	$\leq 25^{\circ}\text{C}$ y humedad $< 60\%$			
Frutas	entre 4°C a 13°C			
verduras	entre $0-2^{\circ}\text{C}$ a 10°C			

Nota: hacer uso de escala de valoración anterior

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L.”

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE CONTROL DE TEMPERATURAS

Nombre de la picantería: La Maruja

Área de inspección: Almacén

Hora de inicio: 9 am hora de finalización: 10 am

Indicadores

Indicador	Temperatura	Cumple	No cumple	Observaciones
Carnes frescas	$\leq 4^{\circ}\text{C}$	Si		
Pescados/mariscos	$\leq 2^{\circ}\text{C}$	si		
Productos congelados	$\leq -18^{\circ}\text{C}$	si		
Alimentos secos	$\leq 25^{\circ}\text{C}$ y humedad $< 60\%$	si		
Frutas	entre 4°C a 13°C	si		
verduras	entre $0-2^{\circ}\text{C}$ a 10°C	si		

Evidencia:



Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

E) Control de proveedores

Los proveedores de alimentos cumplen con los requisitos de seguridad alimentaria

Guía de observación

Datos del proveedor

Nombre del proveedor:

Producto que proporciona:

Cargo:

Documentación solicitada al proveedor

- Certificación vigente de los productos.
- Análisis de laboratorio de sus productos de los últimos 4 meses.
- Registro de limpieza, control de plagas e insumos usados.
- Licencia sanitaria de planta o establecimiento usado.
- Pólizas de seguros.

Criterios de evaluación

Tabla 17. Requisitos de seguridad alimentaria solicitada a proveedores

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple		Observaciones
1	El proveedor cuenta con certificaciones vigentes	☐	☐		
2	EL proveedor presenta una documentación completa (análisis, trazabilidad)	☐	☐		
3	El proveedor tiene instalaciones autorizadas con registros de sanidad.	☐	☐		
4	El proveedor conoce sobre el control de peligros (biológicos, químicos, físicos)	☐	☐		
5	El proveedor presenta una cadena de frío garantizada y certificada.	☐	☐		
6	El proveedor presenta los protocolos de recall establecidos por las normas nacionales e internacionales.	☐	☐		

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L.”

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE CONTROL DE PROVEEDORES

Nombre del proveedor: Te amo Perú RUC 20455454744

Producto que proporciona: papas Frescas y picadas

Cargo:

Fecha de inspección: 10 de marzo del 2025

Criterios de evaluación

Nº	Indicador	cumple	No Cumple	Observaciones
1	El proveedor cuenta con certificaciones vigentes	si		Los proveedores se encuentran tramitando sus certificaciones
2	EL proveedor presenta una documentación completa (análisis, trazabilidad)	si		
3	El proveedor tiene instalaciones autorizadas con registros de sanidad.	si		Inspección de defensa civil y la Municipalidad distrital de Cerro Colorado
4	El proveedor conoce sobre el control de peligros (biológicos, químicos y físicos)	si		Asistió a la capacitación
5	El proveedor presenta una cadena de frío garantizada y certificada.	si		Si
6	El proveedor presenta los protocolos de recall establecidos por las normas nacionales e internacionales.	si		

Firma del Verificador: Hans Aguilar Ramos

Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

F) Mantenimiento de la infraestructura

Las instalaciones y equipos del restaurante están en buenas condiciones y son adecuados para el procesamiento de alimentos

Existen procedimientos de mantenimiento regular para los equipos y maquinaria. Las instalaciones están libres de plagas y hay un control adecuado de las mismas.

Guía de observación

Datos generales

Nombre del evaluador:

Fecha de evaluación: :

..... Datos de la

picantería: La Maruja

Áreas evaluadas: ☐ cocina ☐ almacén ☐ salón ☐ otro:

Evaluación de instalaciones y equipos

Tabla 18. Evaluación de instalaciones y equipos

Nº	Indicador	Cumple	No cumple	Observaciones	Evidencia/Foto
1	Las paredes de la picantería se encuentran lisas, bien pintadas y decoradas.	☐	☐		
2	Los pisos de la picantería se encuentran en buen estado, sin grietas y tienen antideslizantes	☐	☐		
3	Los techos de la picantería se encuentran libres de humedad, condensación y bien pintados.	☐	☐		
4	La picantería presenta una ventilación adecuada	☐	☐		
5	La iluminación de la picantería es óptima.	☐	☐		

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L.”

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Nombre del entrevistador:

Fecha de evaluación: :.....

Datos de la picantería: La Maruja

Áreas evaluadas: ☐ cocina ☐ almacén ☐ salón ☐ otro:

Indicadores

Nº	Indicador	Cumple	No cumple	Observaciones
1	Las paredes de la picantería se encuentran lisas, bien pintadas y decoradas.	Si		
2	Los pisos de la picantería se encuentran en buen estado, sin grietas y tienen antideslizantes	si		
3	Los techos de la picantería se encuentran libres de humedad, condensación y bien pintados.	si		
4	La picantería presenta una ventilación adecuada	si		
5	La iluminación de la picantería es óptima.	si		

Firma del observador: Hans Aguilar Ramos



Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Marija Ramos De Aguilar
Gerente General

Marija Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

Estado de los equipos

Tabla 19. Verificación de estado de equipos

Nº	Equipo	Condición	Funcional	Último mantenimiento	Observaciones
1	Refrigeradores	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	
2	Hornos	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	
3	Freidoras	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	
4	Máquinas de hielo	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	
5	Cocinas	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	
6	Microondas	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	
7	Congeladoras	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	
8	Thermos	☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo	☐ Sí ☐ No	/...../.....	

Mantenimiento preventivo

Tabla 20. Mantenimiento preventivo

Nº	Equipo/Área	Frecuencia	Última intervención	Próxima programada	Responsable
1	Sistema eléctrico (cableado interno, tomacorrientes, luces y equipo de sonido)	Mensual	/...../.....	/...../.....	Nombre:
2	Extracción humos emanados por la cocina	Trimestral	/...../.....	/...../.....	Nombre:
3	Equipo de frío	Bimestral	/...../.....	/...../.....	Nombre:
4	Equipo de pozo a tierra	Anual	/...../.....	/...../.....	Nombre:

Check list de verificación:

- ☐ Existen registros un registro de mantenimiento documentado o base de datos.
- ☐ El personal de la picantería se encuentra capacitado en mantenimiento básico para picanterías.
- ☐ existe en la picantería un presupuesto reparaciones y mantenimiento.

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L.”

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE ESTADOS DE LOS EQUIPOS

Nombre de la picantería: La Maruja

Área de inspección: Salón

Hora de inicio: 9 am hora de finalización: 10 am

Nº	Equipo	Condición	Funcional	Último mantenimiento	Observaciones
1	Refrigeradores	x Bueno ☐ Regular ☐ Malo	x Sí ☐ No	06/05/2025	
2	Hornos	x Bueno ☐ Regular ☐ Malo	X Sí ☐ No	06/05/2025	
3	Freidoras	x Bueno ☐ Regular ☐ Malo	x Sí ☐ No	06/05/2025	
4	Máquinas de hielo	X Bueno ☐ Regular ☐ Malo	x Sí ☐ No	06/05/2025	
5	Cocinas	x Bueno ☐ Regular ☐ Malo	X Sí ☐ No	06/05/2025	
6	Microondas	x Bueno ☐ Regular ☐ Malo	x Sí ☐ No	06/05/2025	
7	Congeladoras	X Bueno ☐ Regular ☐ Malo	x Sí ☐ No	06/05/2025	
8	Thermos	X Bueno ☐ Regular ☐ Malo	x Sí ☐ No	06/05/2025	

Firma de Observador: Hans Aguilar Ramos



Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
M. Ramos de Aguilar
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L”

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SISTEMAS ELÉCTRICOS

Nombre de la picantería: La Maruja

Área de inspección: Salón y otros.

Hora de inicio: 9 am hora de finalización: 10 am

Nº	Equipo/Área	Frecuencia	Última intervención	Próxima programada	Responsable
1	Sistema eléctrico (cableado interno, tomacorrientes, luces y equipo de sonido)	Mensual	.. 07/05/2025	08/10/2025	Nombre: Hans Aguilar
2	Extracción humos emanados por la cocina	Trimestral	07/05/2025	08/10/2025	Nombre: Hans Aguilar
3	Equipo de frío	Bimestral	07/05/2025	08/10/2025	Nombre: Hans Aguilar
4	Equipo de pozo a tierra	Anual	07/05/2025	08/10/2025	Nombre: Cy E electric S.A.

Firma de Observador: Hans Aguilar Ramos



Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

Control de plagas

Tabla 21. Control de plagas

Nº	Aspecto	Cumple	No cumple	Evidencia
1	La picantería tiene contrato con empresa especializada e control de plagas.	☐	☐	Nombre de empresa
2	La picantería realiza inspecciones mensuales a sus instalaciones.	☐	☐	/...../.....
3	Se evidencia una ausencia de plagas visibles	☐	☐	/...../.....
4	La picantería ha colocado trampas de forma correcta para prevención de plagas.	☐	☐	[Fotos]
5	La picantería presenta un registro de control de plagas actualizado.	☐	☐	/...../.....

Plan de acción

Tabla 22. Plan de acción sobre infraestructura

Nº	Prioridad	Hallazgo	Acción correctiva	Responsable	Plazo
1	Alta	Tapado de canal de humos	Reparación urgente	Técnico	1 hora
2	Alta	Caída de pintura causada por humedad y lluvias de los techos	Reparación urgente	Mantenimiento	1 día
3	Alta	Sobre carga de pozo a tierra	Reparación urgente	Técnico	1 día
4	Alta	Falta de extintor en concina	Comprado urgente	Administración	1 hora
5	Alta	Refrigerador con fugas de temperatura	Reparación urgente	Mantenimiento	24 horas
6	Media	Grieta en pared de almacén	Sellado profesional	Mantenimiento	1 semana
7	Baja	Luz fundida en área de preparación	Reemplazo de bombilla	Técnico	48 horas

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L”

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE CONTROL DE PLAGAS

Nombre de la picantería: La Maruja

Área de inspección: Salón, almacén, cocina, y anexos

Hora de inicio: 9 am hora de finalización: 10 am

Indicadores

Nº	Aspecto	Cumple	No cumple	Evidencia
1	La picantería tiene contrato con empresa especializada e control de plagas.	si		Certificado de la Municipalidad de Cerro Colorado.
2	La picantería realiza inspecciones mensuales a sus instalaciones.	si		
3	Se evidencia una ausencia de plagas visibles.	si		
4	La picantería ha colocado trampas de forma correcta para prevención de plagas.		No	
5	La picantería presenta registros de control de plagas actualizado.	si		

Firma del observador: Hans Aguilar Ramos



Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

G) Revisión por la dirección

Tabla 23. Revisión por la alta dirección

Nº	Indicador	Cumple (✓)	No Cumple (✗)	Evidencia/ Comentarios	Referencia
1	La gerencia de la picantería La Maruja, realiza revisiones programadas del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGS) al menos cada 6 meses.			Actas de reunión, calendario de revisiones	ISO 22000 5.8
2	Existe un cronograma o un documento que formalice la frecuencia y responsables de estas revisiones dentro de la picantería.			Plan anual de revisiones	BPM
3	Se conservan actas/documentos que registren los temas discutidos y acuerdos en la picantería.			Mínutas firmadas, listas de asistencia	HACCP

PICANTERÍA La Maruja

MÁS QUE UNA TRADICIÓN

“PICANTERÍA TRADICIONAL

LA MARUJA E.I.R.L”

GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Nombre de la picantería: La Maruja

Área de inspección: todas

Hora de inicio: 9 am hora de finalización: 10 am

Indicadores

Nº	Indicador	Cumple	No Cumple	Evidencia/ Comentarios	Referencia
1	La gerencia de la picantería La Maruja, realiza revisiones programadas del Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGS) al menos cada 6 meses.	si		Actas de reunión, calendario de revisiones	ISO 22000 5.8
2	Existe un cronograma o un documento que formalice la frecuencia y responsables de estas revisiones dentro de la picantería.	si		Plan anual de revisiones	BPM
3	Se conservan actas/documentos que registren los temas discutidos y acuerdos en la picantería.	si		Mínutas firmadas, listas de asistencia	HACCP

Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

3.2. Discusión de resultados

En el competitivo mundo de la industria alimentaria, la calidad de servicio no está limitada únicamente a la amabilidad, cortesía personal o la presentación de un plato, sino que requiere el cumplimiento de ciertos estándares de calidad de los productos para que estos lleguen al paladar de forma saludable y provechosos para el cuerpo humano.

La presente investigación buscó mejorar la calidad de servicio que ofrece la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. ubicada en el distrito de Cerro Colorado, institución que, a lo largo de los años, ha venido conservando las recetas de antaño y ha sido premiada por diversos organismos nacionales e internacionales por la calidad de servicio y calidad de los productos.

La investigación comprende el análisis de dos variables, por un lado, la calidad de servicio ofrecido por la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L., y por otro, la aplicación de la norma internacional ISO 22000:2018 cuya finalidad es optimizar la manipulación de productos alimenticios, ambas variables son el pilar del crecimiento de la institución. Los resultados sobre la aplicación de la norma ISO 22000:2018 a mencionada picantería da cuenta que aún falta mejorar aspectos como políticas de seguridad, sistemas de gestión alimentaria, planificación de seguridad alimentaria, implementación y operación, el control de los proveedores, el mantenimiento y la infraestructura y la revisión por la alta dirección debidamente documentada. La variable calidad de servicio ha mostrado mejores resultados puesto que la mayoría tiene una percepción muy buena de la calidad que ofrece LA Maruja seguida de buena y regular en menor escala. Estos resultados están siendo mejorados con la aplicación de la norma ISO 22000:2018 que comprende diversas dimensiones que con el tiempo se irá incrementado los clientes fieles a la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. y que con el tiempo podría solicitarse a organismos internacionales la acreditación que le permita operar en cualquier parte del mundo.

La investigación comprendió acciones reales dentro de la institución que han contribuido a que la gerencia tome acciones preventivas y correctivas en aras de mejorar la calidad de servicio que ofrece.



CONCLUSIONES

Primera: La implementación de la Norma Internacional ISO 22000:2018 a la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. ha sido tomada con mucho entusiasmo por la Gerencia General de esta institución, puesto que, ha ayudado a la identificación y documentación de hechos que no habían sido tomados en cuenta hasta la actualidad o fueron tomados de modo superficial.

Segunda: La calidad de servicio ofrecido por la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. ha dado como resultado que en su mayoría la calidad es muy buena, seguida de buena y regular información obtenida por medio del instrumento aplicado a los clientes fieles que acuden a las instalaciones de la picantería.

Tercera: La aplicación de la Norma Internacional ISO 22000:2018 ha dado resultados significativos dentro de la institución, al ser un proceso constante, se está mejorando los procesos alimenticios y la institución ha dado todas las facilidades y la logística para optimizar el proceso.

Cuarta: La aplicación de la Norma Internacional ISO 22000:2018 tiene implicancias en las prácticas y manufactura de los productos alimenticios y como consecuencia va muy ligada a la calidad de servicio satisfacción de los clientes.

Recomendaciones

Primera: Se recomienda a las demás picanterías de la región Arequipa y del país que puedan tomar en cuenta la Norma internacional ISO 22000:2018 en los procesos de manipulación de alimentos ya que es fundamental evitar consecuencias en los clientes o consumidores.

Segunda: Se recomienda al Ministerio de Salud la constante vigilancia y supervisión de los establecimientos que expendan productos alimenticios en toda la región puesto que, al ser un atractivo turístico, la comida peruana, debe de ser considerada como una prioridad nacional.

Tercera: Se recomienda la adopción de la Norma Internacional ISO en los procesos de inocuidad alimentaria como complemento a las directivas nacionales otorgadas por el Ministerio de Salud.

Cuarta: se recomienda que los restaurantes puedan ser certificados bajo la Norma Internacional ISO 22000:2018, ya que los consumidores sabrían que entidad cumple con estándares de calidad internacional.

Referencias bibliográficas

Acurio, G. (2013). *La Cocina de Gastón Acurio*. Lima: Planeta.

Arroyo, Y. (2018). *Propuesta de implementación de un sistema de gestión basado en la norma ISO 22000 para garantizar inocuidad alimentaria en el restaurante El Rinconcito*

Arequipeño – Los Olivos, Tesis de Licenciatura
Universidad Privada del Norte.

<https://doi.org/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21941/Arroyo%20Del%20Rio%2c%20Yesenia%20Elizabeth.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Brady, M., & Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
<https://doi.org/https://journals.sagepub.com/doi/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>

Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/https://psycnet.apa.org/record/1992-45176-001>

Drucker, P. (1990). *La gerencia de empresas*. . Editoria Sudamericana.

Exterior, S. d. (s.f.). *Sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos*. <https://doi.org/https://www.comexperu.org.pe/articulo/iso-22000-sistema-de-gestion-de-la-inocuidad-de-los-alimentos>

Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>

Hernández, H. y. (2018). *Metodología de la investigación*. Mac Graw Hill.

Hernández, H. y. (2018). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mac Graw Hill.

ISOTool. (29 de diciembre de 2024). *ISOTool*.

ISOTool: <https://www.isotools.us/2015/02/27/norma-iso-22000-garantia-de>

seguridad-alimentaria/

Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions.

Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469.

<https://doi.org/https://doi.org/10.2307/3150499>

Parasuraman, A. (1988). A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0022-4359>

Revatta, J. (2020). *Plan de seguridad alimentaria basado en la norma ISO 22000: 2018 y la Calidad de Servicio en el Restaurante Popeyes, La Victoria - 2020 tesis de grado, Universidad César Vallejo.*
https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76373/Revatta_JJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zágarra, J., Molina, V., & Corona, J. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes. *Revista de Investigación en Innovación y Desarrollo*, 1(1), 1-10. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>

Zeithaml, V. (1998). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence.*
<https://doi.org/https://www.jstor.org/stable/1251446>

World Health Organization. (2022). Food safety. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/food-safety>

Zárraga, L., Molina, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un

estudio empírico de la industria restaurantera. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 7(18), 45–64. Universidad Autónoma del Estado de México. <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/html/>

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing, 52(3), 2-22.
<https://doi.org/10.1177/002224298805200302>





Anexos:

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Hipótesis	Población y muestra	Metodología
Problema general ¿De qué manera implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 optimiza la calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L? Problemas específicos ¿Cómo se manifiesta el sistema de gestión alimentaria en la picantería tradicional “La Maruja” E.I.R.L? ¿Como es la calidad de servicio en la picantería	Objetivo general Implementar un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 para la optimización de la calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. Objetivos específicos Determinar el nivel de aplicación del sistema de gestión alimentaria en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L Establecer la calidad de servicio en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L	Norma ISO 22000 Dimensiones Política de Seguridad Alimentaria Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA) Planificación de la Seguridad Alimentaria Implementación y Operación Control de Proveedores Mantenimiento de Infraestructura Monitoreo y Medición Revisión por la Dirección Calidad de servicio Dimensiones Atención al Cliente.	Dada que la gestión se seguridad alimentaria son un conjunto de procedimientos, de recursos y controles que son implementados en organizaciones con la finalidad de garantizar una seguridad alimentaria en sus productos que ofrecen desde su origen hasta la entrega final, es posible que la implementación de un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 optimizaría la calidad de servicio	Población: +2000 comensales y paltos que se sirven en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L. Muestra: Aplicación de fórmula general para el cálculo de muestras. $n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^{2*(N-1)+Z_{\alpha}^2*p*q}}$ dato obtenido de aplicación de fórmula = a 232 platos.	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque de la investigación: Cuantitativo Diseño de la investigación: Cuasi experimental Técnica: La encuestay la observación. Instrumento: Guía de observación, Check list y el cuestionario.

tradicional La Maruja E.I.R.L? ¿Es posible la aplicación de la norma ISO 22000 para la optimización de la calidad de servicio de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.?	Aplicar un sistema de gestión de seguridad alimentaria basada en la norma ISO 22000:2018 en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.	Calidad de los Alimentos. Ambiente y decoración. Rapidez del servicio. Precios y Relación Calidad/Precio Autenticidad de la Cocina Arequipeña. Experiencia Global del Cliente. Accesibilidad y Ubicación.	de la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.		
--	---	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos sobre aplicación de la norma ISO 22000:2018

Guía sobre la norma ISO 22000:2018

1. Política de Seguridad Alimentaria		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
El restaurante tiene una política de seguridad alimentaria formalmente documentada.		
La política de seguridad alimentaria está comunicada a todo el personal.		
2. Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA)		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
Existe un responsable designado para la seguridad alimentaria.		
Se realiza un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.		
3. Planificación de la Seguridad Alimentaria		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
Se identifican los peligros alimentarios potenciales (biológicos, físicos, químicos).		
El restaurante cuenta con un plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) documentado.		
Existen procedimientos escritos para la gestión de los puntos críticos de control (PCC).		
4. Implementación y Operación		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
El personal tiene formación adecuada en prácticas de seguridad alimentaria.		
Se realizan verificaciones periódicas de la seguridad alimentaria en las áreas de manipulación de alimentos (cocina, almacenamiento, etc.).		

Las condiciones de limpieza en las áreas de preparación y almacenamiento son adecuadas.		
El restaurante tiene procedimientos establecidos para la manipulación de alimentos crudos y cocidos.		
Se asegura que los alimentos están almacenados a las temperaturas adecuadas.		
5. Control de Proveedores		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
Los proveedores de alimentos cumplen con los requisitos de seguridad alimentaria.		
Se realiza un proceso de selección y evaluación de proveedores basado en la seguridad alimentaria.		
Los productos recibidos están libres de daños o contaminantes.		
6. Mantenimiento de Infraestructura		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
Las instalaciones y equipos del restaurante están en buenas condiciones y son adecuados para el procesamiento de alimentos.		
Existen procedimientos de mantenimiento regular para los equipos y maquinaria.		
Las instalaciones están libres de plagas y hay un control adecuado de las mismas.		
7. Monitoreo y Medición		
Indicador	Cum ple (Sí/No)	Observaciones
Se realizan análisis de peligros y puntos críticos de control de forma periódica.		
El restaurante tiene registros documentados de las actividades de monitoreo de seguridad alimentaria (temperaturas, tiempos de cocción, limpieza, etc.).		
Se utilizan métodos validados y calibrados para monitorear los procesos críticos.		
8. Revisión por la Dirección		
Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones

La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria.		
La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.		



Anexo 3. Instrumentos obre calidad de servicio

Nº 01

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativas
Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

Instrumento sobre Calidad de Servicio

Sexo del encuestado: Masculino Edad del encuestado: 46

Estimado cliente, En primera instancia reciba usted mi más cordial saludo, a continuación, le presento un cuestionario de 25 ítems relacionados al tema sobre calidad de servicio que percibe de nuestra institución, por lo que le solicito muy respetuosamente, marcar las respuestas de acuerdo a su percepción, sus respuestas sólo serán empleados para fines investigativos y en aras de mejorar el servicio que ofrecemos.

Escala de valoración

Muy insatisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Muy satisfecho
☹	☹	☹	☺	☺

Nº	Ítems	☹	☹	☹	☺	☺
1	Tiempo de espera para ser atendido.					X
2	Amabilidad y cortesía del personal.					X
3	Conocimiento del menú, especialmente de platos arequipeños.					X
4	Resolución de quejas o problemas de forma eficiente y cordial.					X
5	Presentación visual de los platos.					X
6	Sabor auténtico y agradable de la comida.					X
7	Temperatura adecuada al servir los alimentos.				X	
8	Porciones suficientes y equilibradas.					X
9	Limpieza de las instalaciones (mesas, baños, áreas comunes).					X
10	Comodidad del ambiente (asientos, iluminación, temperatura).				X	
11	Decoración que refleje la identidad de Arequipa (tradición cultural, uso de colores, detalles autóctonos).					X
12	Música ambiente apropiada para la ocasión.					X
13	Tiempo de espera para recibir la carta y hacer el pedido.					X
14	Tiempo de espera entre el pedido y la entrega de los platos.					X
15	Rapidez en el proceso de pago.					X
16	Precios justos en relación con la calidad de la comida y el servicio.					X
17	Promociones y menús especiales con buena relación calidad-precio.					X
18	Valor percibido por el cliente respecto a lo que pagó por la experiencia.					X
19	Uso de ingredientes locales de Arequipa en los platos (rocoto, queso, papa, etc.).					X
20	Presencia de platos típicos arequipeños en el menú (rocoto relleno, ocopa, etc.).					X
21	Adaptación de la tradición sin perder la esencia de la cocina arequipeña.					X
22	Satisfacción general del cliente con la experiencia en el restaurante.					X
23	Probabilidad de recomendación del restaurante.					X
24	Probabilidad de regreso del cliente al restaurante en el futuro.					X
25	Ubicación conveniente y fácil acceso al restaurante.					X

¡Gracias por tu colaboración!

Anexo 4. Aplicación de criterios de la Norma Internacional ISO 22000:2018

PICANTERÍA
La Maruja
MÁS QUE UNA TRADICIÓN

"PICANTERÍA TRADICIONAL
LA MARUJA E.I.R.L."

Check List sobre la norma ISO 22000 aplicado en la picantería tradicional

La Maruja E.I.R.L.

Tabla 1. Aplicación de la norma ISO 22000 en la picantería tradicional La Maruja E.I.R.L.

Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1. Política de Seguridad Alimentaria		
El restaurante tiene una política de seguridad alimentaria formalmente documentada.	No	
La política de seguridad alimentaria está comunicada a todo el personal.	No	
2. Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA)		
Existe un responsable designado para la seguridad alimentaria.	Sí	
Se realiza un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.	Sí	
3. Planificación de la Seguridad Alimentaria		
Se identifican los peligros alimentarios potenciales (biológicos, físicos, químicos).	Sí	
El restaurante cuenta con un plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) documentado.	No	
Existen procedimientos escritos para la gestión de los puntos críticos de control (PCC).	No	
4. Implementación y Operación		
El personal tiene formación adecuada en prácticas de seguridad alimentaria.	Sí	
Se realizan verificaciones periódicas de la seguridad alimentaria en las áreas de manipulación de alimentos (cocina, almacenamiento, etc.).	Sí	
Las condiciones de limpieza en las áreas de preparación y almacenamiento son adecuadas.	Sí	
El restaurante tiene procedimientos establecidos para la manipulación de alimentos crudos y cocidos.	Sí	
Se asegura que los alimentos están almacenados a las temperaturas adecuadas.	Sí	
5. Control de Proveedores		
Los proveedores de alimentos cumplen con los requisitos de seguridad alimentaria.	Sí	
Se realiza un proceso de selección y evaluación de proveedores basado en la seguridad alimentaria.	Sí	
Los productos recibidos están libres de daños o contaminantes.	Sí	

"La salvación de los justos proviene del
SEÑOR; él es su fortaleza en tiempo de angustia." (sal 37:29)

6. Mantenimiento de Infraestructura		
Las instalaciones y equipos del restaurante están en buenas condiciones y son adecuados para el procesamiento de alimentos.	Si	
Existen procedimientos de mantenimiento regular para los equipos y maquinaria.	Si	
Las instalaciones están libres de plagas y hay un control adecuado de las mismas.	No	
7. Monitoreo y Medición		
Se realizan análisis de peligros y puntos críticos de control de forma periódica.	No	
El restaurante tiene registros documentados de las actividades de monitoreo de seguridad alimentaria (temperaturas, tiempos de cocción, limpieza, etc.).	Si	
Se utilizan métodos validados y calibrados para monitorear los procesos críticos.	No	
8. Acciones Correctivas y Preventivas		
Existen procedimientos documentados para tomar acciones correctivas cuando se identifican fallos en el sistema de seguridad alimentaria.	No	
Se investigan y analizan las causas raíz de los problemas de seguridad alimentaria.	Si	
El restaurante toma medidas preventivas para evitar que los problemas se repitan.	Si	
9. Revisión por la Dirección		
La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria.	Si	
La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.	Si	

Arequipa, 02 de Marzo del 2025

Pionería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Marija Ramos De Aguilar
GERENTE

MARUJA RAMOS DE AGUILAR
GERENTE GENERAL

CALLE AREQUIPA N° 503 CERRO COLORADO TELEF.: 254565 AREQUIPA - PERÚ

"La salvación de los justos proviene del
SEÑOR; él es su fortaleza en tiempo de angustia." (sal 37:29)

Guía de observación: ISO 22000

Datos de la entidad: Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.

Fecha de aplicación: 13 de marzo del 2025

Evaluador: Hans Aguilar Ramos

Lugar de aplicación

Indicador	Cumple (Sí/No)	Observaciones
1. Política de Seguridad Alimentaria		
El restaurante tiene una política de seguridad alimentaria formalmente documentada.	No	Es necesario.
La política de seguridad alimentaria está comunicada a todo el personal.	No	
2. Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria (SGSA)		
Existe un responsable designado para la seguridad alimentaria.	Si	
Se realiza un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas.	Si	
3. Planificación de la Seguridad Alimentaria		
Se identifican los peligros alimentarios potenciales (biológicos, físicos, químicos).	Si	
El restaurante cuenta con un plan HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control) documentado.	No	
Existen procedimientos escritos para la gestión de los puntos críticos de control (PCC).	No	
4. Implementación y Operación		
El personal tiene formación adecuada en prácticas de seguridad alimentaria.	Si	
Se realizan verificaciones periódicas de la seguridad alimentaria en las áreas de manipulación de alimentos (cocina, almacenamiento, etc.).	Si	
Las condiciones de limpieza en las áreas de preparación y almacenamiento son adecuadas.	Si	
El restaurante tiene procedimientos establecidos para la manipulación de alimentos crudos y cocidos.	Si	
Se asegura que los alimentos están almacenados a las temperaturas adecuadas.	Si	
5. Control de Proveedores		
Los proveedores de alimentos cumplen con los requisitos de seguridad alimentaria.	Si	
Se realiza un proceso de selección y evaluación de proveedores basado en la seguridad alimentaria.	Si	
Los productos recibidos están libres de daños o contaminantes.	Si	

6. Mantenimiento de Infraestructura	Cumple (Sí/No)	Observaciones
Las instalaciones y equipos del restaurante están en buenas condiciones y son adecuados para el procesamiento de alimentos.	Sí	
Existen procedimientos de mantenimiento regular para los equipos y maquinaria.	Sí	
Las instalaciones están libres de plagas y hay un control adecuado de las mismas.	No	Se observa plagas de moscas.
7. Monitoreo y Medición		
Se realizan análisis de peligros y puntos críticos de control de forma periódica.	No	
El restaurante tiene registros documentados de las actividades de monitoreo de seguridad alimentaria (temperaturas, tiempos de cocción, limpieza, etc.).	Sí	
Se utilizan métodos validados y calibrados para monitorear los procesos críticos.	No	
8. Revisión por la Dirección		
La dirección revisa periódicamente el sistema de gestión de seguridad alimentaria.	Sí	
La dirección asegura la mejora continua del sistema de gestión de seguridad alimentaria.	Sí	



Hans Aguilar Ramos

DNI: 70557898

Acta de compromiso

Acta número 01

Cerro Colorado 14 de marzo del 2025

Quienes suscriben el acta, por un lado, Maruja Ramos de Aguilar gerente general de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L.” con RUC 20539678257 con domicilio en Calle Arequipa N° 503 Cerro Viejo Cerro Colorado identificado con DNI 29335732 y por otro lado el jefe de abastecimiento de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L.” señor Carlos Alberto Aguilar Ramos identificado con DNI 41202632 con domicilio en Calle General Moran 116 Cerro Viejo Cerro Colorado en los términos y condiciones siguientes:

Primero: El jefe de abastecimiento es el encargado de buscar, acopiar y almacenar los alimentos para la cocina certificando su calidad, sanidad y estado de los productos.

Segundo: El jefe de abastecimiento deberá en el proceso de compras y verificar la calidad de los productos, que sean frescos y que se encuentren en buenas condiciones.

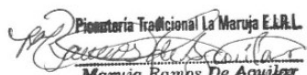
Tercero: El jefe de abastecimiento es el responsable de coordinar con la administración sobre los espacios de almacenamiento, conservación en fresco de los productos y de la verificación de las fechas de vencimiento y verificación del estado de las verduras, frutas y productos que se deben de conservar por un mínimo de tiempo.

Cuarto: Los alimentos que se vencen, sobre maduran, se pudren o se descomponen deberán ser desechados respetando las normas de sanidad que fueron proporcionadas en la capacitación establecida para el personal de la institución.

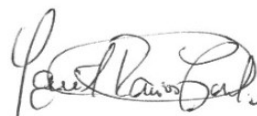
Quinto: Es responsabilidad del jefe de abastecimiento cualquier problema o defecto que pueda tener los alimentos que son usados para la cocina de la picantería tradicional “La Maruja E.I.R.L.

Sexto: Ambas partes acuerdan cumplir con la norma ISO 22000 y su posible certificación internacional.

Estando muy de acuerdo las partes involucradas firman en final del acta.


Picantería Tradicional La Maruja E.I.R.L.
Maruja Ramos De Aguilar
Gerente General

Maruja Ramos de Aguilar



Jefe de Abastecimiento

Carlos Aguilar Ramos