



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

Tesis

**Sistema HACCP como estrategia para mejorar la calidad de
servicio restaurante Anael en el distrito de Lince, 2019**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Administración en
Turismo y Hotelería**

AUTOR

Br. Rodriguez Paz soldan, Jesús Abraham

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2019

“Sistema HACCP como estrategia para mejorar la calidad de servicio restaurante Anael en el distrito de Lince, 2019 ”

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi

Secretario

Dr. Rios Rios Segundo Waldermar

Vocal

Mtro. Picoaga Linares Jose Antonio

Asesor temático

Dr. Salvador García, Claribel Rosario

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico a mis padres quienes siempre se esforzaron por brindarme lo mejor, apoyarme e infundir valores desde mi niñez también a mi madrina Carmen Berrospi y al profesional Arturo Quispe Yalo y a todas aquellas personas que contribuyeron durante mi formación profesional.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora Dra. Salvador García, Claribel Rosario, al Mg. Fernando Nolazco y la Dra. Irma Carhuancho, quienes me fueron guiándome en la investigación y a la Universidad Norbert Wiener por formarme por cinco años como profesional.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, **Rodriguez Paz soldan, Jesús Abraham** identificado con DNI Nro. **72572819**, domiciliado en **Calle clemente palma 582 Coop, Ama kella etapa 1 Mz G Lt 41, San Martín de Porres** egresado de la carrera profesional de **Administración en Turismo y Hotelería** he realizado la Tesis titulada **“Sistema HACCP como estrategia para mejorar la calidad de servicio restaurante Anael en el distrito de Lince, 2019”** para optar el título profesional de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 17% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el 22 de Julio de 2019.



Rodriguez Paz soldan Jesús Abraham
DNI 72572819

Presentación

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada “Insertar el sistema HACCP como estrategia para mejorar la calidad de servicio restaurante Anael en el distrito de Lince, 2019”, el objetivo principal es proponer la implantación del sistema HACCP para mejorar la calidad de servicio e inocuidad del restaurante Anael.

La investigación consta de VI capítulos, El primer capítulo corresponde al Problema de la investigación en donde está la identificación y la formulación del problema, los objetivos, las justificaciones metodológicas y prácticas de la investigación. En el segundo capítulo corresponde al Marco Teórico, Metodológico, donde se están definido los sustentos teóricos, antecedentes y el marco conceptual. En el tercer capítulo es el Método, en donde encontramos el sintagma, enfoque, tipo, nivel y método, categorías y subcategorías apriorísticas, población, muestra y unidades informantes, técnicas e instrumentos, procedimientos y análisis de datos. El cuarto capítulo es el Trabajo de campo realizado, donde está la aplicación de los resultados cuantitativos y cualitativos, la triangulación, Propuesta de Investigación, donde incluye plan de actividades, presupuesto, flujo grama diagrama de Gantt y flujo de caja y discusión. En el quinto capítulo están las conclusiones y recomendaciones y por último capítulo están las Referencias bibliográficas. Además, están los anexos donde están los instrumentos y todas las matrices, evidencias de visita a la empresa.

Espero que el desarrollo de la investigación sea valorado por los lectores y se reconozca de forma justa el mérito del presente estudio. Del mismo modo se tendrá en cuenta todas apreciaciones, críticas o comentarios que contribuyan a enriquecer la presente tesis.

Jesús Abraham Rodríguez Paz soldan

DNI: 72572819

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
CAPÍTULO I	17
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Problema de investigación	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Justificación	20
1.3.1 Justificación metodológica	20
1.3.2 Justificación práctica	21
1.4 Limitaciones	21
1.5 Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II	23

MARCO TEÓRICO	23
2.1 Sustento teórico	24
2.2 Antecedentes	30
2.3 Marco conceptual	34
2.4 Empresa	44
2.4.1 Descripción de la empresa	44
2.4.2 Marco legal de la empresa	44
2.4.3 Proyectos Actuales	44
2.4.4 Información tributaria de la empresa	45
2.4.5 Perspectiva empresarial	45
CAPÍTULO III	46
MÉTODO	46
3.1 Tipo, nivel y método	47
3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas	48
3.3 Población, muestra y unidades informantes	49
3.4 Técnicas e instrumentos	51
3.5 Procedimiento	52
3.6 Análisis de datos	53
CAPÍTULO IV	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1 Descripción de resultados	56
4.2 Propuesta	86
4.2.1 Fundamentos de la propuesta	86
4.2.2 Problemas	88
4.2.3 Elección de la alternativa de solución	88

4.2.4 Objetivos de la propuesta	88
4.2.5 Justificación de la propuesta	89
4.2.6 Desarrollo de la propuesta	89
4.3 Discusión	101
CAPÍTULO V	105
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	105
5.1 Conclusiones	106
5.2 Sugerencias	107
CAPÍTULO VI	108
REFERENCIA	108
Referencias	109
ANEXOS	116
Anexo 1: Matriz de la investigación	117
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	119
Anexo 3: Artículo de investigación	142
Anexo 4: Instrumento cuantitativo	149
Anexo 5: Instrumento cualitativo	151
Anexo 6: Base de datos	151
Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental	154
Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	160
Anexo 9: Evidencia de la visita a la empresa	169
Anexo 10: Matrices de trabajo	170

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla de categorización	48
Tabla 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría fiabilidad.	56
Tabla 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría sensibilidad.	58
Tabla 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría seguridad.	60
Tabla 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría empatía.	62
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría tangible.	64
Tabla 7. Pareto de la categoría calidad de servicio de los clientes.	66

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría fiabilidad.	56
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría sensibilidad.	58
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría seguridad.	60
Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría empatía.	62
Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems, sub categoría tangible.	64
Figura 6. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública.	67
Figura 7. subcategoría fiabilidad	68
Figura 8 subcategoría sensibilidad	69
Figura 9. subcategoría seguridad	71
Figura 10. subcategoría empatía	72
Figura 11. subcategoría tangible	74
Figura 12. subcategoría fiabilidad	76
Figura 13. subcategoría sensibilidad	78
Figura 14. subcategoría seguridad	80
Figura 15. subcategoría empatía	82
Figura 16. subcategoría tangible	84
Figura 17. Principios del sistema HACCP. Fuente Propia	88
Figura 18. Cronograma, periodo de cada actividad	90
Figura 19. Cronograma, periodo de cada actividad	94
Figura 20. Cronograma, periodo de cada actividad	98
Figura 21. Tipos de cuchillo para cada alimento. Fuente internet	120
Figura 22. Pasos para lavarse las manos. Fuente Internet	121

Figura 23. Tablas de picar. Fuente Internet	122
Figura 24. Uso correcto de uniforme de cocina. Fuente: elaboración propia.	127

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Plan de actividades detallado del objetivo 1. Fuente: elaboración propia	90
Cuadro 2. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 1	91
Cuadro 3. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 2	91
Cuadro 4. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 3	92
Cuadro 5. Plan de actividades detallado del objetivo 2. Fuente: elaboración propia	93
Cuadro 6. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 1	95
Cuadro 7. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 2	95
Cuadro 8. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad	96
Cuadro 9. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 4	96
Cuadro 10. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 5	96
Cuadro 11. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 6	96
Cuadro 12. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 7	97
Cuadro 13. Plan de actividades detallado del objetivo 3. Fuente: elaboración propia.	98
Cuadro 14. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 1	99
Cuadro 15. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 2	99
Cuadro 16. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 3	99
Cuadro 17. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 4	100

Resumen

La presente investigación tiene el objetivo primordial proponer la implantación del sistema HACCP para mejorar la calidad de servicio e inocuidad del restaurante Anael, en el distrito de Lince 2019, los negocios de restaurante desconocen la mayoría el sistema HACCP para que mejoren la calidad de servicio e inocuidad, se sugiere introducir instrumentos o también llamado herramientas que ayuden al cuidado de la calidad de servicio.

En la búsqueda de la investigación se usó el sintagma holístico, más el enfoque mixto, de uso proyectivo, con un nivel comprensivo y deductivo, asimismo en la muestra se le realizó a 108 consumidores del restaurante de género hombre y mujer, igualmente se le aplicó tres entrevistas orientado a los consumidores, debido a, que ayudo a fomentar una propuesta para que dé solución a los problemas que se reconocieron en el restaurante Anael.

En los problemas hallados son: la primera es que el restaurante debe de tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes y la segunda que las instalaciones físicas del restaurante deben ser atractivo, falta de las buenas prácticas de manipulación, para solucionar estos problemas que se hallaron y para esto se planeó actividades, de diseñar folletos que se entregara a los empleados acerca del reconocimiento de las instalaciones del área de cocina para que sepan dónde va ubicado cada utensilio, elaboración de los formatos para del inventario de utensilio para llevar un mayor orden, elaboración del formato de buenas prácticas de manipulación, elaboración del folleto acerca del buen uso del uniforme del área de cocina para poder procesar un producto adecuado y tanto para la atención del cliente, diseñar el manual de organizaciones y funciones y para terminar manual informativo acerca del área del trabajo. Sugiriendo proponer la implantación del sistema HACCP para mejorar la calidad de servicio e inocuidad del restaurante, a causa que solucionarán los problemas hallados.

Palabras claves: calidad de servicio, inocuidad y sistema HACCP.

Abstract

The present investigation has the main objective to propose the implementation of the HACCP system to improve the quality of the service and the safety of the Anael restaurant, in the district of Lince 2019, the businesses of a restaurant unknown most of the times the HACCP system so that they improve the quality of the service and Safety, refers to the quality of the service.

In the search for the research the holistic phrase was used, the mix approach, the use of the project, the comprehensive level and the deductive level, the sample was made and the 108 clients of the gender, male and female restaurant were made, and I apply it. three interviews oriented to the users, thanks to, that helped to foment a proposal for the solution of the problems that were recognized in the restaurant Anael.

In the problems are: the first is that the restaurant has to have convenient hours for all customers and the second that the facilities are: find and for this activities were planned, the new brochures that will be delivered to the employees about the recognition of the facilities of the kitchen area so that they know where each utensil will be located, the elaboration of the formats for the invention of utensil to carry out a greater order, the elaboration of the format of good management practices , the development of the brochure on the use, the use of the uniform, the kitchen area. Of the work area. Suggesting proposing the implementation of the HACCP system to improve the quality of the service and the safety of the restaurant, a cause that solves the problems encountered.

Keywords: quality of service, safety and HACCP system.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

El turismo ha tomado gran importancia en los negocios a nivel mundial y se ve reflejado en los países que son beneficiados con estos ingresos que le da el turismo. Los turistas deciden conocer nuevos destinos turísticos con la finalidad de aprender nuevas costumbres, culturas, ver la flora, fauna, y sobre todo viajan para conocer la gastronomía de todos los lugares que visitan.

Osteria Franciscana, del chef Massimo Bottura, de Módena, fue elegido el mejor restaurante del mundo por segunda vez. En el año 2018 por The World's 50 Best, y fue señalado por Bilbao quedando en la lista de los mejores restaurantes a nivel mundial, por implementar las buenas prácticas de manipulación y el sistema HACCP entre los que hay siete españoles. En España donde está ubicado el Celler de Can Roca también se colocó en segundo lugar, en la ciudad Vasca ingresaron varios chefs conocidos a nivel mundial (Madrid,2018).

El Perú, ha obtenido cuatro años consecutivos el premio a “Mejor destino culinario del mundo” desde el 2012. Esto hace que, al Perú por tener una gastronomía variada, la cual combina cultura y diferentes métodos culinarios con diversos productos que van desde tiempos ancestros como vegetales, tubérculos, y especies, siempre este en los ojos de los turistas.

El objetivo del turista es conocer también la gastronomía típica de cada lugar que visitan, la alimentación es lo primordial, es por ello que se debe brindar una alimentación de calidad, en los productos, servicio e infraestructura para que el turista se lleve una buena impresión del lugar y su visita sea placentera.

Hay muchos restaurantes que son clausurados por temas de insalubridad, frecuentemente la Gerencia de Fiscalización y Control de la Municipalidad de Lima ha tomado conveniente clausurar estos restaurantes, como principal motivo el servicio en condiciones insalubres (El Comercio, 2016).

Los restaurantes de Lima Metropolitana en el que hay la mayor población, son los restaurantes que son más veces clausurados por incumplir las normas sanitarias, al igual que en el distrito del Cercado de Lima en el que se realizan operativos, pero es muy difícil por el motivo que es el distrito donde más se concentran grandes cantidades de estos establecimientos, y es difícil llevar un control acerca de cómo realizan sus actividades, lo correcto sería que existan pocos restaurantes , pero que sean de calidad.

El estudio realizado en el distrito de Lima donde se refleja que las licencias de aperturas de establecimientos más solicitados fueron en primer lugar para bodegas y en segundo lugar para establecimientos de restaurantes.

Las Municipalidades de Lima son responsables de realizar vigilancias en cada establecimiento y revisar constantemente que servicio brindan estos lugares, por lo tanto, es indispensable que las municipalidades realicen operativas constantes en los distritos que se encuentren en condiciones necesarias y cumplan con las normativas establecidas, para que se pueda brindar un buen servicio con alimentos salubres.

Actualmente, la calidad en el servicio del cuidado al consumidor, ha conseguido cambiar en una de las bases más importantes del ordenamiento al nivel mundial, pudiendo alcanzar e incorporar en todas las áreas de efectividad, indagando poder ocultar con superioridad la respuesta de las esperanza de los consumidores internos y externos,

apareciendo a ser muy significativo para el crecimiento de la propia empresa, investigando que los continúen consumiendo los productos y servicios ofrecidos, averiguar que los clientes captados los recomienden.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la calidad de servicio de atención al cliente del restaurante Anael en el distrito de Lince, Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo es la calidad de servicio en el Restaurante Anael, en el distrito de Lince, 2019?

¿Cuáles son las causas de mayor incidencia en la calidad de servicio en el restaurante Anael, en el distrito de lince, 2019?

¿Cómo las estrategias influyen en la calidad de servicio, Lima 2019?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación metodológica

Porque la investigación holística es para el propósito de obtener informaciones relevantes para distintos puntos de vista. Para poder utilizar la investigación, para un propósito de obtener informaciones relevantes para distintos puntos de vista.

Dado que accede ejecutar un aprendizaje profundo de forma cuantitativa y una aplicación de proceso cualitativa que accede hacer una evaluación profunda y manera viable. Concede elaborar una enseñanza profunda de manera cuantitativa y una formación de manera cualitativa que permite hacer una evaluación profunda y de procedimiento factible.

1.3.2 Justificación práctica

Porque se busca tener un mejor proceso de calidad en el restaurante Anael, ubicado en el distrito de Lince, donde hombres y mujeres tengan un bienestar en este establecimiento. Porque se quiere obtener un mejor proceso de calidad en el restaurante Anael, ubicado en el distrito de Lince, donde hombres y mujeres tengan un bienestar en este establecimiento. Es función a la propuesta para generar una determinación y gestión en el ámbito del restaurante. La propuesta es para poder generar una precisión a la gestión en el ámbito del restaurante.

Adaptar la mejora de los procesos de calidad de interés que brinda el restaurante, mejorar su funcionamiento y creando nuevos estándares de como ofrecer el servicio.

1.4 Limitaciones

Falta de disponibilidad de algunos docentes para la asesoría, la carencia de datos confidenciales, para la representación que puede restringir la eficacia del análisis. Otra limitante cuando fui a preguntar acerca de la información de la empresa no estaban los dueños.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Proponer la implantación del sistema HACCP para mejorar la calidad de servicio e inocuidad del restaurante Anael.

1.5.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la prevención y aseguramiento de la calidad de alimentos y bebidas, basado en el análisis de peligros y control de puntos críticos del restaurante Anael, Lima 2019.

Explicar los factores de riesgos potenciales alimenticios que ocurren durante el proceso de producción de alimentos y bebidas.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Sustento teórico

Teoría de los sistemas

Las organizaciones son sistemas o subsistemas o un gran sistema que depende del enfoque que tenga como objetivo, es por ello que la organización está representada por todos los componentes y procesos de dicho objetivo (Von y Luhmann, 1982).

Para lograr un resultado óptimo dentro de una organización o un establecimiento que ofrece los servicios de alimentación, es necesario saber cuáles son los sistemas y procesos para cumplir el objetivo de este y dar un servicio adecuado al usuario o cliente.

En esta característica adicional, marca que el Sistema ayuda en un grupo para la interacción que se encuentra con ayuda de objetivos y están con el apoyo de una influencia (Johansen, 2004). Se podrá conocer y como saber que es adaptable el tema de en el proceso de sistema que se haya en grupos, para obtener un mejor beneficio en el proceso de calidad de servicio que se quiere obtener.

Es aprovéchale inducir a sistema real o imaginable, donde se va portar diferentes números de variables de carácter continuo o discreto (García, 2018). La teoría que nos plantea García, es aplicable a cualquier Sistema real o imaginario, donde se podrá tratar con diferentes tipos de variables de carácter continuo o discreto.

El espacio de los sucesos y limitantes que predominan acerca a la conducta del sistema (Arnold y Osorio, 1998). Los autores Arnold y Osorio, nos hablan que la teoría de los sistemas también tiene que ver con los sucesos y limitaciones que van acerca de la conducta del sistema.

La narración de la filosofía y del procedimiento para examinar y aprender la existencia y extender modelos, para que tengan una aproximación gradual a la apreciación integral del Universo, disponiendo un tipo de seísmo (Sarabia, 1995). La teoría de sistema ayuda a examinar y aprende la existencia y extiende modelos, para que tengan una apreciación global.

Teoría del comportamiento organizacional

Las organizaciones están conformadas por personas y cada una de estas tiene una acción diferente a la otra, viendo esto como un comportamiento (Keith y Newstrom, 1990).

Conocer el origen, la cultura y su comportamiento de las personas en una organización, puede disminuir los riesgos a la hora de hacer una acción o dicho así ejercer un proceso, si esto no se toma en cuenta los resultados finales pueden ser desastrosos.

En el terreno de estudio donde se explora el choque de individuos, grupos y estructuras, tienen el comportamiento interior de las organizaciones, para tener una mejor efectividad en las organizaciones (Robbins, 2004).

Saber que en el estudio de la investigación donde se estudia a los individuos, grupos y estructuras, se debe aplicar conocimientos de mejora continua en las organizaciones.

En todo tipo de organizaciones interactúan con personas que no importa el número, puede ser uno o más de dos y que cada uno se representa con un rol, comenzando desde los puestos más bajos hacia arriba (Alle, 2007). En cualquier tipo de organizaciones donde haya personas donde no importe el número, cada uno siempre presentara un tipo de rol para cada área, comenzando por el empleado hasta los directivos.

Accede no exclusivamente a conseguir una vista más extensa de la asignatura ilustre para la destreza, para descubrir la configuración de modernizar su doctrina del trámite, a reflejar su reciente entendimiento encima del CO adaptar la ocupación (Dailey, 1988). Ayuda exclusivamente a conseguir a tener una vista más extensa acerca del comportamiento organizacional, también a encontrar formas de renovación de la gestión.

El ordenamiento es un numero comunitario de organización de acceder, adaptando por individuos, actuar en una forma concerniente continuo para llegar al objetivo deseado (Amorós, 2007). El CO nos da el conocimiento para poder saber sobre la organización, además es adaptado por los hombres, también tienen la función relativa para llegar a la culminación que se requiere.

Teoría clásica de la administración

Es fundamental tener una noción de que es lo que se va a preparar o realizar antes de ponerlo en práctica, dicho así es necesario planificar cada proceso antes de ejecutarlo (Fayol, 1916). Antes de cada proceso a realizar en la operación de alimentos en un establecimiento, es necesario tener una visión de que es lo que se va a hacer, ya que al momento de ejecutarlo el proceso debe avanzar mas no detenerse.

Los gerentes cambian al requisito a que fastidia pronto e impulsivamente cuando es probable.

La secuela de la antipatía da origen a una preparación y enseñanza que se debe hacer como una cirugía que se debe en habito con herramientas sin punta (Torres, 2014). Nos da el aprendizaje que los directores a veces cambian algo imprudente y eso hace que uno debe

adaptarse a eso y nos da la asistencia, para que en el restaurante Anael si hay cambio por la parte de los gerentes o directores se deben adaptar al cambio.

La gestión de individuos percibe la denominación de relaciones industriales. Por lo tanto, el apartamiento de R.I elaboraban como un terciario y mediadores en medio del ordenamiento y los individuos, para impedir disputa sindical (Carro y Caló, 2012). La gestión, nos permite en las relaciones industriales elaboran lo que ocurre en la empresa, por esto hace que se detenga los conflictos laborales.

La hipótesis de la gestión, tiene como idea del juicio de la burocracia, la organización de los modelos de dominio y la particularidad del prototipo burocrático complementario, con el tratamiento estructuralista despunta la definición de la lógica, que aclarara la conducta del ordenamiento reciente (Gaspar y Palma, 2011). La hipótesis de la gestión, da como el ejemplo de cómo tener la idea de la burocracia, la organización de los modelos, por lo tanto, aclara la conducta que se tiene que ver en una administración.

La administración comenzó en los inicios del centenario XIX y nacimiento del XX, en Europa y Estados Unidos (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996). La teoría clásica de la administración da en el origen en Europa y Estados Unidos, es donde da sus primeros pasos.

Tendencias y teorías en salud pública

Cuando se discute un tema de salud pública se debe tomar en cuenta por lo menos dos situaciones, una en donde se comprende una propuesta de formación e implementación de un sistema de salud. En segundo lugar, se necesita saber diferenciar lo que es separación entre prevención y promoción de la salud (Organización Panamericana de la Salud, 1993).

Es necesario saber dos temas en cuanto a la salud pública, primero en donde se comprende una situación de implementación de salud y otra en donde se discute un tema de diferenciación entre prevención y separación de los alimentos.

La salubridad es la riqueza apreciada, no es rígido, en algunos lugares brindan la salud como rectilíneo, a lo que engendra desorden.

La salubridad necesita de la terminante y ninguno puede afirmar como rectilíneo para así rehuir el fallecimiento (Gérvas, 2008). Es indispensable que la salubridad, no es rígido, ya que debe brindar la salubridad de forma rectilíneo.

La salubridad promulga se enlazan con el prototipo de lo considerable que dan transformación a que cambiado la ideal del terreno de la salubridad (Hernández, Orozco, y Arredondo, 2012). El manejo de la salubridad anuncia que está en con un prototipo que ayuda en el terreno de la salubridad.

La indagación en la salubridad pública y la actuación en la disposición del dolor, seguridad e impulso de la salubridad común obtiene un superior de posibilidad de victoria en el momento que sitúan con principio en suposiciones y prototipos, por concerniente hipotético de organización que aventajan a lo básico de la explicación o conocimiento (Cabrera, 2007). Es imprescindible de la salubridad pública se obtiene con base de teorías y modelos, organizados que tienen definiciones o nociones.

La salubridad pública para difundir las injusticias colectivo en las limitaciones de existencia y de la salubridad colectiva para situar la participación concerniente (Mejía, 2012). La salubridad pública es indispensable ya que con lleva a las condiciones de poder ordenar las mediaciones.

La gestión y la comunicación de crisis en el sector de alimentos y bebidas

En todo tipo de crisis la comunicación, las autoridades y los ministerios implicados, entre grupos, asociaciones de consumidor y de medio ambiente tienen un papel (Saura, 2005). Es obligatorio que cada uno conozca su papel para la gestión, como los ministerios implicados, autoridades grupos de interés que están asociados con los consumidores y que también con el medio ambiente y las organizaciones agrarias.

En cualquiera de los medios o apoyo de comunicación. Conformado que no asombra lo más minúsculo, aunque es surgir raro batir, es un modelo, el departamento de ahorro o habilidad de regularidad y no hallar ni rastro de la palabra dificultad (Enrique, 2005). Es necesario la gestión y la comunicación de crisis ya que cuenta con un apoyo de aviso.

Saura y García (citado en Herrero, 1998). La capacidad de una estructura de disminuir o predecir las causas de peligro e inseguridad a la razón posterior, de configuración que se eduque a la semejanza para aceptar de modo veloz y eficiente la acción de comunicación imprescindible que cooperan aminorar lo dañino. Lo importante es la amplitud de un sistema es de pronosticar el peligro y aminorar lo malo en la gestión.

Saura y García (citado por Pauchant y Mitroff, 1992). La localización que daña corporal a la generalidad del procedimiento y advertencia su precio elemental y su subsistencia idéntica. Es de suma importancia saber que la localización daña la gestión y otras áreas.

Saura y García (citado en Saura, 2005) definen: Lo que daña en una organización a veces son sus desempeños y con condicional de ascender la magnitud o lastimar a los clientes o agrupación, hace que cree una representación mala ante el dictamen conocido. Es

considerable que en las organización deben desempeñar bien, para que así no obtenga mala reputación con los clientes.

2.2 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Arias, Coreas y Sánchez (2016), *realizo una Auditoria de calidad del servicio al cliente en cadena de restaurantes de comida rápida en el área Metropolitana de San Salvador*, el objetivo fue proponer los elementos mercadológicos que ayuden a realizar una auditoría de calidad de servicio al cliente que permita diseñar estrategias que se puedan implementar en una cadena de restaurantes en el área Metropolitana de San Salvador con el fin de mejorar la calidad del servicio al cliente brindado, la metodología que desarrollaron fue científica, la determinación fue idear que los trabajadores de las empresas no tienen buena atención al cliente durante el proceso desde que se toma las ordenes hasta que sale el producto.

Escandón (2017), *propuso una Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante Macho Sports en Plaza del Sol en la ciudad de Guayaquil*, lo justo fue formular un plan de acción estratégico enfocado a la optimización del perfil y la demanda de los servicios en el bar restaurante Macho Sports. Donde los empleados no ofrecen los servicios necesarios, para la atención del cliente, tampoco brindan una atención individual y algunos clientes no reciben el trato amable. El tiempo que son atendidos los consumidores provocan malestares y pérdida de tiempo, asimismo en el ambiente que esperaban lo era cumplía con la norma adecuada. Es considerable que la compañía no abandonar su buen reconocimiento y su buen servicio.

Orgambídez y De Almeida (2015), manifestó que *Realizo un estudio de Antecedentes Organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales*, Del cual tuvo por objetivo analizar la relación entre el empowerment organizacional, clima organizacional de calidad y calidad del servicio funcional, para ello se dirigió a colaboradores de recepción y restauración, como conclusión se obtuvo es importante alcanzar un clima organizacional adecuado que genere unas actitudes positivas. Así mismo el apoyo de la alta dirección, la comunicación entre los colaboradores son clave para obtener mejores resultados para ofrecer una buena calidad a los clientes.

Sánchez (2017), manifestó que *Realizó el estudio de Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa*, y tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán. La investigación se dirigió a los clientes, colaboradores y directivos del restaurante Pizza Burger Diner Gualán. Se analizó la percepción que tienen los clientes respecto a la empresa mediante las encuestas. En este estudio no estuvo incluido el servicio de delivery, por consiguiente, la evaluación realizada, existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Y se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes al tener una relación directa y permanente con ellos.

Villalba (2016), propuso *La calidad de servicio al cliente en el restaurante Azuca Beach, Azuca Bistro Y Q Restaurant*, su objetivo fue estudiar los tres restaurantes para implementar mejoras, se realizó el método servqual, también se realizó la investigación

descriptiva, se tomó la muestra de los compradores internos y externos, la encuesta que se realizó fue de conocer las experiencias y las expectativas, la finalidad de la encuesta es para saber qué cosa se podría mejorar y se obtuvo que deberían mejorar el clima laboral y el servicio, para que así llegue alcanzar al éxito.

Antecedentes Nacionales

Rodríguez (2018), propuso un *Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018*, proponer un plan de mejora continuo para el proceso de calidad acerca de la atención de los clientes para Starbucks del C.C. Jockey Plaza, el proceso metodológico fue holística, por falta de herramientas de recurso de calidad de servicio no aumenta la venta, la atención en los tiempos de compromiso del crecimiento en el mercado. La formación que se ejecutó se encontró con variables a la calidad de servicio y la función fue creciendo con el propósito de descubrir soluciones, ya que viene atravesando la empresa. Se sugirió el servicio de calidad, para que dé correcciones a la escasez de diversidad productos ofrecidos, el servicio de atención y la protección al comensal en el lugar, proponer objetivos y que crezca en el mercado. Se propuso el perfeccionamiento de calidad de servicio para la cafetería Starbucks y fue recibido por expertos especializados, tanto en lo hipotético y como práctico, corroborar dicho plan.

Muñoz (2018), realizó un estudio con respecto al *Servicio al ciudadano basándose en los estándares de calidad en el municipio del distrito de Barranco, Lima 2018*, el objetivo fue formular un plan de estándares de calidad de servicio en el municipio distrital de

Barranco, Lima, 2018, la fase de la metodología fue holística, se introdujo la calidad de servicio en la municipalidad, que obtuvo una mejora de superior al desarrollo y donde los utensilios fueron cualitativos y cuantitativos, al acabar la investigación se sugirió que el programa basado en la calidad de servicio tuvo un progreso en el Municipio de Barranco. Las teorías que se desarrollaron fueron de la administración, la teoría de sistemas, la teoría de relaciones humanas y entre otras teorías.

Barrientos (2017), propuso un *Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María, 2017*, la finalidad de expresar un proyecto para renovar la calidad de servicio interior al Hotel, la fase de la metodología fue holística y su modelo es proyectiva, el plan fue no experimental también el muestrario fue de 22 personas, usaron el método mixto y el instrumento servqual. Se argumentó se adaptó el servqual, ya que el hotel demostraba una incidencia del servicio, aparte que la estructura organizacional no estaba bien definida para que se pueda desarrollar el hotel. También Se capacitaron a los personales y áreas administrativas para que pueda brindar un mayor servicio.

Caballero (2016), indico que la *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en La Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo*. Estableció la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. A través de la formación de los colaboradores se diagnosticó debilidades que se presentan en los procesos del servicio al cliente para posteriormente erradicarlo. Buscando así la eliminación de procesos que perjudican la

calidad. En conclusión, con la relación existente de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario se llegó a determinar que existe relación entre variables.

Ñahuirima (2015), realizó un estudio sobre la *Calidad de atención y satisfacción al consumidor de las pollerías de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*, teniendo como propósito establecer cuál es la conexión que existe entre la calidad de atención al comensal y la satisfacción de los mismos de Andahuaylas. El estudio fue dirigida a comensales de las pollerías de Andahuaylas, en esta tesis se tiene como resultado que, existe una estrecha relación entre ambos parámetros de atención al cliente tanto en la calidad como en la satisfacción, ya que la evidencia física, la empatía y la fiabilidad del producto influye positivamente para la satisfacción del cliente.

2.3 Marco conceptual

Calidad de Servicio

El control de calidad de la expresión da la manifestación de que el producto se manifieste el aumento de veinte veces, porque el lector da la sensación que se refiere a un producto o servicio. Las organizaciones de servicios que tengan un mal concepto, acerca de las ideas y prácticas acerca de la calidad (Rosander, 1998).

Para dar a conocer que la expresión acerca de la calidad y tenga una mayor entrega más conocimientos sobre que es calidad de servicio y que lo pongan a prueba en las organizaciones.

Para tener una definición acerca como el conjunto de actividades, beneficios, para ofrecer y que las ventas crezcan (Villalba, 2013). Obtener una definición acerca como se podría mejorar las ventas, los beneficios, tener todo en conjunto.

Menciona que el servicio es una actividad o de actividades de carácter intangible, cuando se interactúa de cliente a empleado, con la finalidad de satisfacer el deseo o la necesidad del usuario. Para conocer como es el tipo de servicio que se brinda de carácter intangible, con la finalidad de obtener que el usuario cumpla su necesidad y su satisfacción (Pecina, 2014).

La calidad es lo que el consumidor desea. La calidad está definida como lo que quiere dar en un producto o servicio. En la relación que son: servicio o producto, la debilidad más grande es que diferentes personas o grupos, tienen desemejante deseos y necesidades, a lo que con lleva tener distintos estándares de calidad (Arias, 2013).

Nos demuestra que la calidad también puede ser un producto o servicio y que tienen relación, la debilidad que se observa más es que diferentes personas o grupos, tienen diferentes deseos y necesidades, a lo que con lleva a tener diferentes estándares de calidad.

La calidad de servicio es las necesidades que debe tener el cliente más las prestaciones correspondientes donde satisfacen esas necesidades. A más acondicionamiento hay más calidad, a menos acondicionamiento, menos calidad (Alvarez, 1995). Las calidades de servicio son la necesidad que debe tener el cliente más las prestaciones correspondientes

donde también satisfacen las necesidades. A más acondicionamiento hay más calidad, a menos acondicionamientos, menos calidad.

La calidad de los artículos es una medida más factible de entender ya que podemos ver que indicadores halla como por prototipo la durabilidad o productos con falta, en la variación la calidad de servicio es poco dificultoso de evaluar porque tiene que ser al momento que suceda algún modelo del acabado (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).

Accede reconocer los periodos, tener un borde de equivocación acerca de la elaboración de los productos o servicios, ayudando de modelo para solucionar las dudas que ocurran mientras la restauración de los productos y servicios.

Fiabilidad

Accede sobresalir los tipos de muestra que logre suceder o se logre dar cierto tipo de derivación de pronosticar (Pérez & Merino, 2014). Modernizar la seguridad para los consumidores sintiéndose en una atmosfera de propiedad.

Individuo acreedor de seguridad y meticuloso (Lexus, 2006). Desarrollar el progreso de cuidado y recibimiento del factor moderno de virtudes del restaurante.

Una buena marcha predecible o posible adentro de las medidas creado (RAE, 2017). Permitirá a la organización nuevas percepciones de interés y gozo al usuario.

Felicitar los trabajos del puesto de apariencia interesante y aplicado (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988). Auxiliar la organización de acontecimiento y agrado al cliente.

Probabilidad que un artilugio ejecute un espectáculo, con requisito y mientras un periodo constituido (UPO, 2018). Auxiliar el diagnóstico de la perdurabilidad, requisitos de los periodos constituidos y funciones de agrupación.

Sensibilidad

La calidad y la afinidad que el asistente da la demostración hacia el cliente (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988). Señalar como se nota el trato de los cooperantes hacia el cliente final.

Capacidad de afligirse a los seres vivos y percatar mediante la sensibilidad (Pérez & Merino, 2014). Impulsar la mejora de los bocetos y obligación que le gustaría al consumidor en futuras adquisiciones.

Capas de probar impresiones y cariño, mediante la sensibilidad (Lexus, 2006).

Señal considerable en los sentidos para los consumidores ya que se podrá proteger ante cualquier objeto o accidente que suceda.

Es conveniente del ser racional, pudiendo ser la amplitud de razonar o de ejercer ante las dudas (RAE, 2017). Reparto personal de cada persona coopera a renovar nuestro interés y a reconocer que modelos de consumidores tenemos.

Amplitud de exhibir emociones ante algún individuo, por sus virtudes, hermosura o misericordia (UPO, 2018). Regenerar el punto de vista de diferenciar las impresiones, virtudes y particularidad de una persona.

Seguridad

Se determina como la posesión de algo que adonde no se inspecciona algún ejemplo de amenaza, deterioro, ni inseguridad y también se puede examinar algo seguro (Perez & Gardey, 2012). Fundar líneas de identidad y perfeccionamiento para que los consumidores no perciban amenaza adentro del restaurante.

Establecimientos y servicios que ofrece una capacidad libre de todo patrón de riesgos, donde dan una seguridad (Lexus, 2006). A poseer una importante inteligencia encima que es la protección y la razón para los consumidores.

Se refiere a la atención que se encarga de facilitar el cuidado a las personas, compañías o establecimientos (RAE, 2017). Permite entender la importancia del cuidado que se le debe brindar al comensal durante el servicio brindado en el establecimiento.

Inventar una atmósfera profesional de educación, cordialidad y de confianza adentro de la construcción, producir una atmósfera de seguridad, en el cual se sientan agradables de hallarse (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988). Regenerar el convenio con razón al consumidor, la cordialidad y confianza del montaje, para producir un ambiente interesante.

La confianza es una nación de amenaza y los requisitos de fanfarronear, es por ello que se acuerda controlar a completo de los prójimos y a la sociedad (OMS, 1998). El poderío amparar a manipular los peligros y amenaza que pueda ocurrir a los alrededores del sitio.

Empatía

Se determina como la capacidad de entender las posturas, sensaciones, resistencias y dudas de diferente individuo, siendo sujeto muy asistente y correlación esa apreciación a manera de una casualidad que se encuentra en la antigüedad cierto modo (Perez & Gardey, 2012). El dominio determinado de superior método retener o cubrir con los consumidores ante una duda, algún prototipo de sensibilidad, conformado o acontecimiento que el dominio deba poseer antigüedad.

Apreciación segura de una persona en un ambiente extraño (Lexus, 2006). Mirar o examinar que es lo que le pueda transitar al comprador anteponiendo a algún rechazo inadecuado.

La cabida de reconocer la sensibilidad o reconocer con el hombre por alguna acción o causa que distinga (RAE, 2017). Conocer resolver y ejecutar el trabajo con la ejecución para aumentar el interés mediante el vínculo auténtico.

Exhibir cordialidad, cuidado individualizado a los consumidores produciendo un comunicado agradable y presión al consumidor (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988). Promulgar el interés de individualizar y eficaz inventando un enlace puro en medio del abastecedor y cliente.

La cabida de examinar la existencia extraña a ello, mediante la configuración de ejecutar y sensibilidad del individuo (UPO, 2018). Autoridad de reconocer la configuración de ejecutar de los consumidores e inclusive conocer cuáles es el paladar.

Tangible

Es poco que pueda tener asistencia mecánica, manejable, asimismo hace referencia a poco que se pueda observar con precisión (Perez y Gardey, 2012). Reconocer todo lo que coste en esta magnitud para los consumidores y observar como ellos nos inspecciona, si realizamos con las condiciones implementadas.

Determinar como la configuración verdadera y puede ser palmado (Lexus, 2006).
Autoridad de comprobar que asimismo se ve el establecimiento desde la mirada del
consumidor.

Reconocer tal pizca de patente, robusto y manejable (RAE, 2017). De afable
particularidad, articulo con estudio y desarrollo constituido.

Posesión o propiedad de un prodigio que da estimación (Piyush, 2017). Auxiliar a
que el consumidor esté interesado a las cosas de novedad y como disponer de sus artículos o
prestación.

El equipamiento de las construcciones y la apreciación verdadero del consumidor,
encima de la acogida del lugar y la vestimenta de los trabajadores (Parasuraman, Zeithaml y
Bitner, 1988). Conocer como nos miran los consumidores y conocer si se encuentran en un
espacio agradable en donde puedan comer.

Categorías Emergentes

Atención personalizada

Ofrecer una atención personalizada nos consiente hacerle saber al usuario que no lo tratamos
como si externamente es un usuario más, hado que se coge en cuenta sus requisitos, sabores

y prioridades exclusivos, lo cual a su vez nos permite hacerlo afligiendo lo tasado y significativo, y hasta exclusivo y específico (Arturo, 2013).

Personificar y el trámite de correlación con los consumidores, son definiciones suplementario.

Es comprobado como una táctica para fascinar, aumentar y detener consumidores, individualiza el planteamiento que la autoridad ayuda a maximizar los puestos para personificar, en decreto a felicitar al importante beneficio final y una prestación perfecta de atención (Luxor Technologies, 2012).

Es una fase de auxilio. Asistencia significando la posibilidad de la versatilidad individual de la persona con el objetivo que le sea apto de enfrentar su supervivencia y de desplegar en su dominio (Vázquez y Daedre, 1995).

La atención personalizada al consumidor son los puntos necesarios en este periodo en el que la plaza se desplaza rápidamente. Esto no es ningún misterio que ahora los clientes están sujetos a una cogestión de reportaje, anuncio, capacidad y además la ocupación que le potencia a enlazar con las compañías y artículos cotidianos (Peralta, 2018).

Una atención personalizada se asienta en primer lugar en atender el aspecto personal a cada consumidor. Se puede interpretar de varias maneras, lo principal es obtener que el hombre que está en la búsqueda de servicio o artículo que se da, el cliente se tiene que ir con una sensación de que debe regresar otra vez (Espejo, 2018).

Instalaciones físicas

El boceto y el reparto de las construcciones, son determinaciones anticipadamente analizados y después seleccionarlo, que acceden al ordenamiento arribar a su finalidad. Las construcciones ejercen un desempeño considerable adentro de la regulación, también acobijan a su semejante, asimismo auxilian en el desarrollo y cabida provechoso de esto (Martínez, 2013).

El término instalación origina a la mención de la organización que la autoridad modifica la dimensión y se organiza de modo propio y se realiza con un destino determinado (Bembibre, 2010).

Aposento equipado de los centros indispensable para portar a cuerda una función profesional o de asueto (RAE, 2018).

Termino destinado a inmueble que se establece con cierto espectáculo definido o sujeta realizar un encargo. Y también tiene diferentes construcciones donde está apto y ejercer su puesto cortésmente (Diccionario Actual, sf).

Termino de colar algo en su lugar y en la representación donde le corresponde, además que debe estar en el lugar adecuado (Diccionario Actual, sf).

2.4 Empresa

2.4.1 Descripción de la empresa

El restaurante Anael fue fundado en el año 2014 en el distrito de lince, por la señora Agripina Rodríguez Lizana, contando con todas las normas que piden la Sunat. Es una empresa de E.I.R.L, los inversionistas solo son dos personas, contando con 6 cocineros y 4 azafatas.

2.4.2 Marco legal de la empresa

El restaurante Anael está en la legalidad de la creación de una empresa (ley 26687). La capital social debe estar establecido con la capital social que es equivalente a una UIT y esto es a s/4,150 soles.

Empresa Anael se dedica a la venta de menús, ofreciendo al consumidor diferentes tipos de menús de lunes a sábados.

2.4.3 Proyectos Actuales

La empresa a finales del año 2019, va poner su 3er restaurante en el distrito de lince y otro proyecto es que va contratar proveedores y mercadería.

2.4.4 Información tributaria de la empresa

2.4.5 Perspectiva empresarial

La empresa tiene como meta fundar más restaurantes en otros distritos y ser reconocido.

Introduciendo más platos típicos de todo el Perú y también otros platos del extranjero.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo, nivel y método

Enfoque mixto

El enfoque mixto es la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo, que se enfoca en un solo estudio con el propósito de llegar al objetivo de dicho fenómeno, indica que se pueden unir de manera que ambos conserven sus estructuras y procedimientos originales (Hernández, 2014). El enfoque mixto nos ayuda para la integración sistemática en los métodos cuantitativo y cualitativo, porque se enfocan en un solo estudio, que es llegar al objetivo, indicando que se pueden unir de manera y que ambos conserven sus estructuras y procedimientos originales.

Tipo proyectiva

La definición acerca de la investigación proyectiva se encarga de alcanzar los fines y funcionar adecuadamente, y como deben ocupar cada cargo (Hurtado, 2000). Nos indica que la investigación proyectiva es para alcanzar los fines adecuados y además funcionar adecuadamente en los cargos que ocupan.

Nivel compresivo

El nivel compresivo es el terreno de las aclaraciones, donde el averiguador ya no observa características claras en el suceso, o revela presencias menos claras, establece enlace entre diversos sucesos, dando la explicación de formular (Hurtado, 2004). Permite tener más campos de aclaraciones, donde aquí ya no es mas tanto visual, sino que hay más enlaces.

Método Inductivo

Hurtado, (2012) citado por Bacon, (1620): que el empirismo examina la experiencia como singular fuente del conocimiento por lo tanto la fundamentación es de más observación

directa. El método inductivo nos ayudaría en la parte de que si los trabajadores están cumpliendo con la capacitación que se ha brindado para la calidad de servicio.

Método deductivo

El método deductivo requiere que el examinador tenga un orden y una hipótesis previa para proceder una teoría independiente de cómo se construye tal creencia donde se puede brotar (Hurtado, 2012).

El método deductivo más se basa en el método científico a través de la hipótesis, obteniendo validez y para poder saber si las capacitaciones están que sirven en la calidad de servicio.

3.2 Categorías y subcategorías apriorísticas

Tabla 1.

Tabla de categorización

Categoría	Sub categoría	Indicadores
Calidad de servicio	Fiabilidad	Honradez Duración
	Sensibilidad	Conducta Capacidad
	Seguridad	Seguridad en las instalaciones Clima organizacional
	Empatía	Cortesía Atención personalizada
	Tangible	Organización Apreciación

3.3 Población, muestra y unidades informantes

Población

Una alternativa que se ha declarado una cantidad de estudio de acortar la ciudad que vamos a aprender y la cuál intenta universalizar. Así una ciudad es el grupo de toda la ocasión de coincidir con un suceso de sucesos (Hernández, 2014). Para poder determinar la población que será 150 los clientes al día de la edad serán de 18 años a 60 años en el restaurante Anael y tener serie de determinación, también para poder encuestar a las personas que consumen en el restaurante.

Muestreo

El modelo es un subconjunto de la ciudad de la tendencia sobre el cual se junta referencias y que tiene que precisar y acortar por adelantado con demanda además de que se debe ser típico en una ciudad (Hernández, 2014). El muestreo ayuda a recopilar información acerca de la información que puede ser universo o población.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + e^2 \cdot (N - 1)}$$

$$Z=1.96$$

$$P=50$$

$$Q=50$$

$$e=5$$

$$N=150$$

$$n=108$$

Muestra

La muestra es un subconjunto acerca de la población que se obtienen datos. Para eso se debe definir y delimitar previamente con la precisión (Hernández, 2014). La muestra va ser de 108 clientes que nos ayudara a obtener datos previamente precisos atreves de la encuesta, previo con definiciones y delimitaciones.

Unidades Informantes

El lucro se concreta en qué o quiénes, es expresa, en el competidor, objetos, sucesos o colectividades de observación, lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación (Hernández, 2014). En que manera la poblacion de esta busqueda estará adaptada por la medida de las trasacciones que hace en un mes, por lo tanto se sabra el importe total, los consumidores que asisten al restraurante Anael, donde se encuentra en el distrito de Lince.

Gerente General

Grado instructivo secundaria completa

Cocineros

Estudiantes del curso de cocina de los primeros ciclos y son encargados de la área de cocina del restaurante de Anael.

Azafatas

Estudiantes de curso de negocios internacionales de los ciclos 3ero y 5to, tambien se encargan de cobrar y de la limpieza del restaurante.

3.4 Técnicas e instrumentos

Técnicas

Las interrogantes y su respectiva respuesta transmiten un mensaje y la disposición conjunta de significados relación a un argumento. El dialogo que obtendremos a través de las preguntas y respuestas, se obtendrá por la entrevista y encuesta, el objetivo de saber si el personal es capacitado, los gerentes sepan que es la motivación y también el proceso de calidad, más a los clientes (Hernández, 2014).

Instrumento

El estudio de los cinco gaps, examina los primordiales motivos de la diferencia que llevaban a un fracaso en las políticas de eficacia de las organizaciones. En esta investigación se utilizará el modelo servqual, escala de Likert del 1 al 5, y se podrá identificar con mayor precisión la calidad de servicio a los clientes del restaurante Anael (Duque, 2005).

Validez

El estudio ha comprendido el concepto acerca del profundo y completo de las practicas del competidor, ya que están vinculado en el planteamiento del problema (Hernández, 2014). En la validez está enfocado en la parte del investigador para poder tener un concepto acerca del profundo y completo de las practicas del competidor.

Tabla 2

Validación de expertos

Ítem	Experto	Especialidad	Criterio
Validador 1	Villavicencio Gutiérrez, Henry	Hotelería	Aplicable
Validador 2	Salvador Salvador	García, Turismo y hotelería	Aplicable
Validador 3	Zevallos Zoila Verónica	Gallardo, Turismo y hotelería	Aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad es una herramienta para medir el nivel en que se aplica reiteradas veces al mismo elementos u objetivo (Hernández, 2014). La confiabilidad permite ayudar a medir la consistencia interna del cuestionario más el nivel que se reitera en el objetivo o individuo que produce resultados.

Tabla 3

Método de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	22

3.5 Procedimiento

La obtención de la información a través de visualización de cómo están brindando el servicio, también por cuestionarios y entrevistas.

Las búsquedas de los instrumentos de recolección de datos van hacer el cuestionario y la entrevista.

El instrumento se procede a autorizar a docentes de la materia acerca de la calidad del servicio, se hace una petición para el uso de los instrumentos.

3.6 Análisis de datos

Cuantitativo

El estudio de los cinco gaps, examina los primordiales motivos de la diferencia que llevaban a un fracaso en las políticas de eficacia de las organizaciones (Duque, 2005).

En esta investigación se utilizará el modelo servqual, escala de Likert del 1 al 5, y se podrá identificar con mayor precisión la calidad de servicio a los clientes del restaurante Anael.

Cualitativo

Es un poderoso compuesto de herramientas para la determinación cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos y de vídeo. El contoneo de las herramientas el favor a ajustar, reagrupar y resolver su concreto de proceder creativa y, al asimismo lugar, sistemática (Gallardo, 2014). El atlas ti ayuda para la determinación cualitativo. También con el conteo de las herramientas.

Mixto

Tal cálculo o cuadro se introduce a partir el igual propósito primero. La muestra de diversidad de métodos mixtos es de conexión (Hernández, 2014). El mixto ayuda a saber la diversidad que tienen de conexión.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Descripción de resultados

Categoría problema calidad de servicio en el restaurante Anael en Lince, 2019

Tabla 4.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de un restaurante en Lince.

Ítem	Nunca		A veces		Normalmente		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir.	0	0%	0	0%	42	38.89%	5	4.63%	37	34.26%
2. Cuando el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo.	0	0%	0	0%	25	23.15%	20	18.52%	67	58.33%
3. El restaurante, cumple con un buen servicio	0	0%	0	0%	11	10.19%	19	17.59%	78	72.22%
4. El restaurante cumple en proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo	0	0%	0	0%	12	11.11%	24	22.22%	72	66.67%
5. El restaurante cumple con insistir en registros libres de error.	0	0%	0	0%	23	21.30%	17	15.24%	68	62.96%

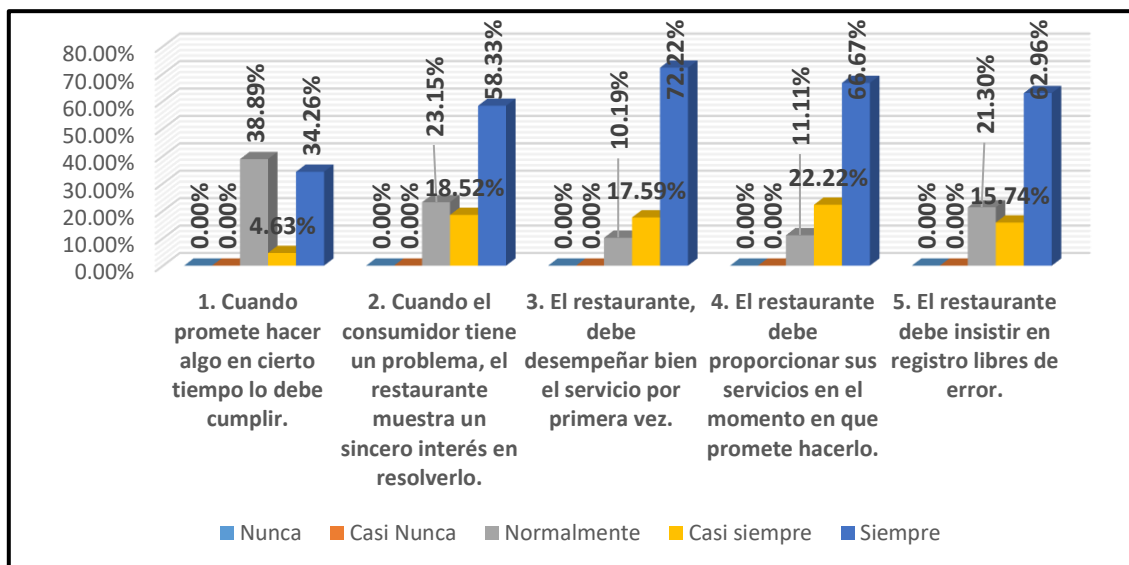


Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría fiabilidad de un restaurante en Lince, 2019.

Interpretación:

En base a la información que se obtuvo según en los datos en la principal pregunta correspondiendo a la sub categoría fiabilidad del restaurante Anael en Lince, 2019. Aplicando la muestra a 108 clientes, señala en la primera pregunta que el 38.89% se encuentra en normalmente que los clientes están de acuerdo que el restaurante promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir, igualmente el 4.63% estableció en estar casi siempre, de la misma manera el 34.26% de los encuestados encuentra que siempre los clientes están de acuerdo que el restaurante promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir. En consecuencia, en la segunda pregunta acerca de cuándo el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo, dio que 23.15% de los clientes encuestados declaro estar en normalmente, además el 18.52% está en casi siempre y también el 58.33% está en siempre. Por consiguiente, en la tercera pregunta de la encuesta que es si el restaurante, debe desempeñar bien el servicio por primera vez, el 10.19% marco estar normalmente, también 17.59% marcaron casi siempre, de la misma manera el 72.22%.

En tanto a la cuarta pregunta el restaurante debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo, un 11.11% marcaron casi siempre, por consiguiente, arrojó el 22.22% del casi siempre que el restaurante debe proporcionar el servicio en el momento que se promete, de ahí 66.67% marcaron siempre los clientes.

Con el fin de la sub categoría fiabilidad tenemos la quinta pregunta que si el restaurante debe insistir en registro libres de error los clientes marcaron normalmente 21.30%, entonces el 15.24% de los clientes están de acuerdo con la opción casi siempre, por consiguiente, un 62.96 % de los consumidores están en concierto con la alternativa siempre.

Tabla 5.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría sensibilidad de un restaurante en Lince.

Ítem	Nunca		A veces		Normalmente		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. El restaurante debe mantener informados a los consumidores con respecto a cuándo se ejecutan los servicios.	0	0%	0	0%	24	22.22%	48	44.44%	36	33.33%
7. Los empleados del restaurante deben dar un servicio rápido.	0	0%	0	0%	16	14.81%	20	18.52%	72	66.67%
8. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	0	0%	0	0%	7	6.48%	36	33.33%	65	60.19%
9. Los empleados de la empresa, nunca deben estar desanimados ocupados para ayudarles.	0	0%	0	0%	17	15.74%	37	34.26%	54	50.00%

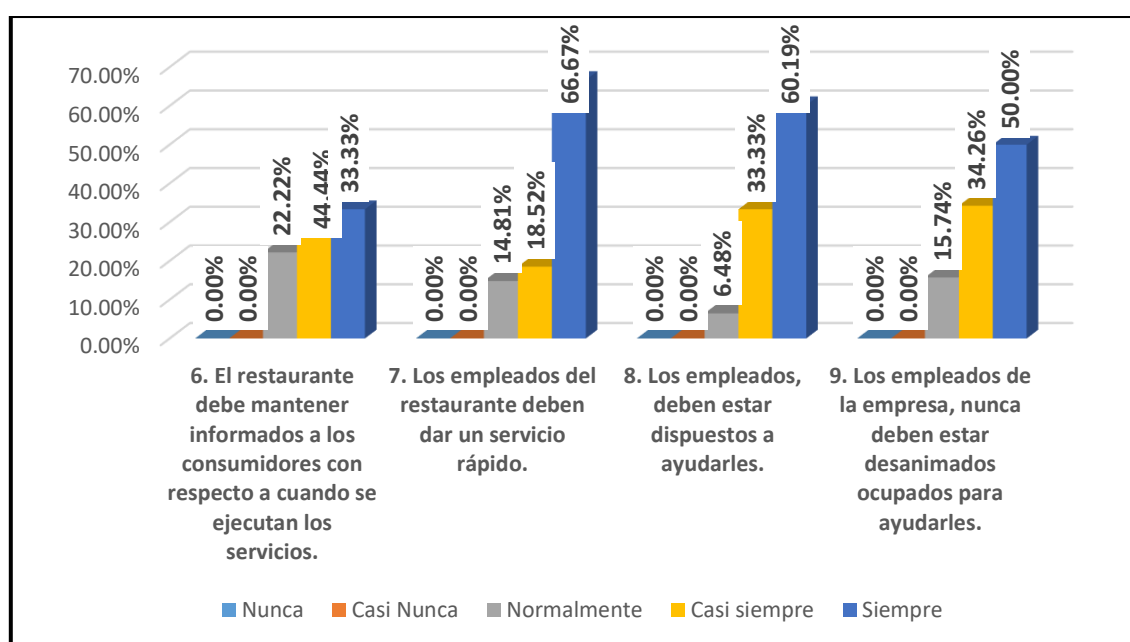


Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría sensibilidad de un restaurante en Lince.

Interpretación:

En base a la información que se obtuvo según en los datos en la sexta pregunta correspondiendo a la sub categoría sensibilidad del restaurante Anael en Lince, 2019. Fijando la muestra a 108 clientes, señala que el 22.22% se encuentra en normalmente que los clientes están de acuerdo que el restaurante debe mantener informados a los consumidores con respecto a cuándo se ejecutan los servicios, igualmente el 44.44% estableció en estar casi siempre, de la misma manera el 33.33% de siempre los encuestados encuentra que deben mantenerse informados a los consumidores con respecto a cuándo se ejecutan los servicios. En consecuencia, en la séptima pregunta acerca de cuándo el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo, dio que el 14.81% de los clientes encuestados declaro estar en normalmente, además el 18.52% está en casi siempre y también el 66.67.33% está en siempre. Por consiguiente, en la octava pregunta de la encuesta que es si los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles, el 6.48% marco estar normalmente, también 33.33% marcaron casi siempre, de la misma manera el 60.19% marcaron siempre.

En tanto a la novena pregunta los empleados de la empresa, nunca deben estar desanimados ocupados para ayudarles, un 15.74% marcaron casi siempre, por consiguiente, arrojo el 34.26% del casi siempre que los empleados de la empresa, nunca deben estar desanimados ocupados para ayudarles, de ahí 50.00% marcaron siempre los clientes.

Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de un restaurante en Lince.

Ítem	Nunca		A veces		Normalmente		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. El comportamiento de los empleados, infunde confianza en usted.	0	0%	0	0%	42	38.89%	5	4.63%	37	34.26%
11. El consumidor debe sentirse seguro en las transacciones con el restaurante.	0	0%	0	0%	25	23.15%	20	18.52%	67	58.33%
12. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted.	0	0%	0	0%	11	10.19%	19	17.59%	78	72.22%
13. Los empleados del restaurante, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los consumidores.	0	0%	0	0%	12	11.11%	24	22.22%	72	66.67%

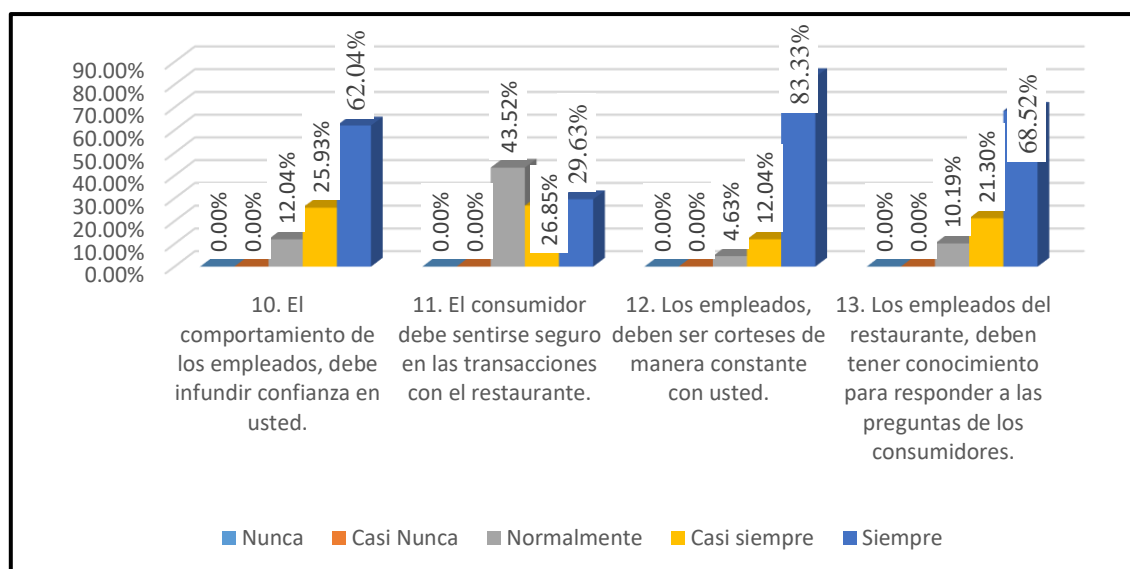


Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría seguridad de un restaurante en Lince.

Interpretación:

En base a la información que se obtuvo según en los datos en la décima pregunta correspondiendo a la sub categoría seguridad del restaurante Anael en Lince, 2019. Fijando la muestra a 108 clientes, señala que el 38.89% se encuentra en normalmente que los clientes están de acuerdo que el comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted, igualmente el 4.63% estableció en estar casi siempre, de la misma manera el 34.26% de siempre los encuestados encuentra que el comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted. En consecuencia, a la undécima pregunta acerca del consumidor debe sentirse seguro en las transacciones con el restaurante., el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo, dio que el 23.15% de los clientes encuestados declaro estar en normalmente, además el 18.52% está en casi siempre y también el 58.33% está en siempre. Por consiguiente, en la duodécima pregunta de la encuesta que los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted, el 10.19% marco estar normalmente, también 17.59% marcaron casi siempre, de la misma manera el 72.22% marcaron siempre.

En tanto décimo tercero pregunta los empleados del restaurante, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los consumidores, un 11.11% marcaron casi siempre, por consiguiente, arrojó el 22.22% del normalmente los empleados del restaurante, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los consumidores, de ahí 66.67% marcaron siempre los clientes.

Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de un restaurante en Lince.

Ítem	Nunca		A veces		Normalmente		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. El restaurante debe dar atención individualizada a los clientes.	0	0%	0	0%	59	54.63%	20	18.52%	29	26.85%
15. El restaurante debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los consumidores.	0	0%	0	0%	59	54.63%	20	18.52%	29	26.85%
16. El restaurante debe preocuparse por el bienestar de los consumidores.	0	0%	0	0%	12	11.11%	24	22.22%	72	66.67%
17. Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted.	0	0%	0	0%	21	19.44%	21	19.44%	66	61.11%
18. El restaurante debe de tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	0	0%	0	0%	82	75.93%	10	9.26%	16	14.81%

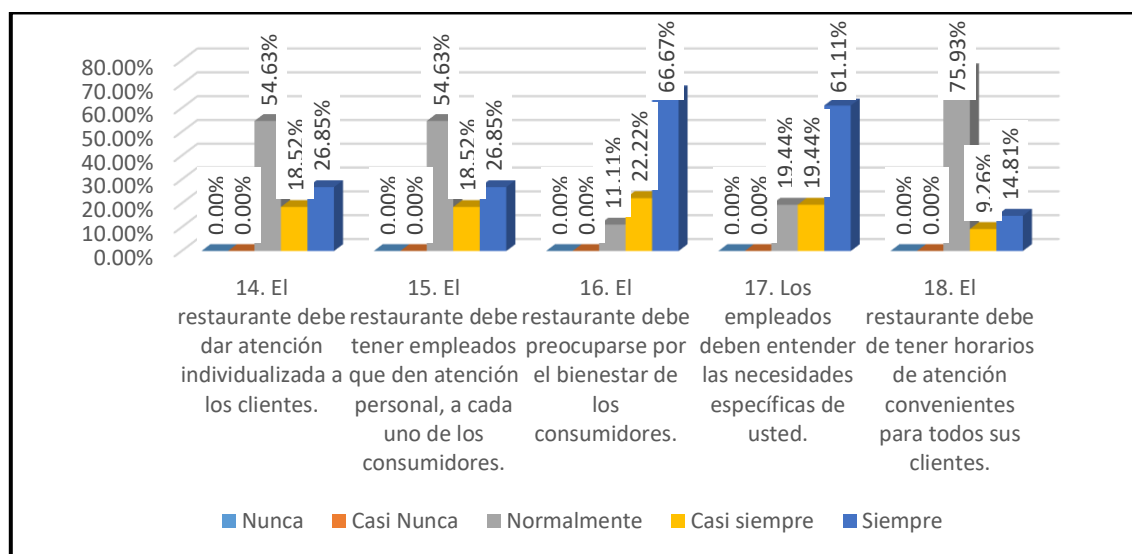


Figura 4. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría empatía de un restaurante en Lince.

Interpretación:

En base a la información que se obtuvo según en los datos en la décima cuarta pregunta correspondiendo a la sub categoría empatía del restaurante Anael en Lince, 2019. Aplicando la muestra a 108 clientes, señala en la décima cuarta que el 54.63% se encuentra en normalmente que el restaurante debe dar atención individualizada a los clientes, igualmente el 18.52% estableció en estar casi siempre, de la misma manera el 26.85% de los encuestados encuentra que marcaron siempre restaurante debe dar atención individualizada a los clientes. En consecuencia, a la décimo quinto acerca de cuándo el restaurante debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los consumidores dio que 54.63% de los clientes encuestados declaro estar en normalmente, además el 18.52% está en casi siempre y también el 26.85% está en siempre. Por consiguiente, la décimo sexto pregunta de la encuesta que es si el restaurante debe preocuparse por el bienestar de los consumidores, el 11.11% marco estar normalmente, también 22.22% marcaron casi siempre, de la misma manera el 66.67% fue siempre.

En tanto a la décimo séptimo los empleados deben entender las necesidades específicas de usted, un 19.44% marcaron casi siempre, por consiguiente, arrojo el 19.44% del casi siempre que los empleados deben entender las necesidades específicas de usted, de ahí 61.11% marcaron siempre los clientes.

Con el fin de la sub categoría fiabilidad tenemos a la décima octava pregunta que si el restaurante debe de tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes. marcaron normalmente 75.93%, entonces el 9.26% de los clientes están de acuerdo con la opción casi siempre, por consiguiente, un 14.81 % de los consumidores están en concierto con la alternativa siempre.

Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangible de un restaurante en Lince.

Ítem	Nunca		A veces		Normalmente		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
19. El restaurante debe tener equipos de aspecto moderno.	0	0%	0	0%	73	67.59%	12	11.11%	23	21.30%
20. Las instalaciones físicas del restaurante deben ser atractivo.	0	0%	0	0%	74	68.52%	11	10.19%	23	21.30%
21. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.	0	0%	0	0%	3	2.78%	5	4.63%	100	92.59%
22. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para el restaurante.	0	0%	0	0%	61	56.48%	21	19.44%	26	24.07%

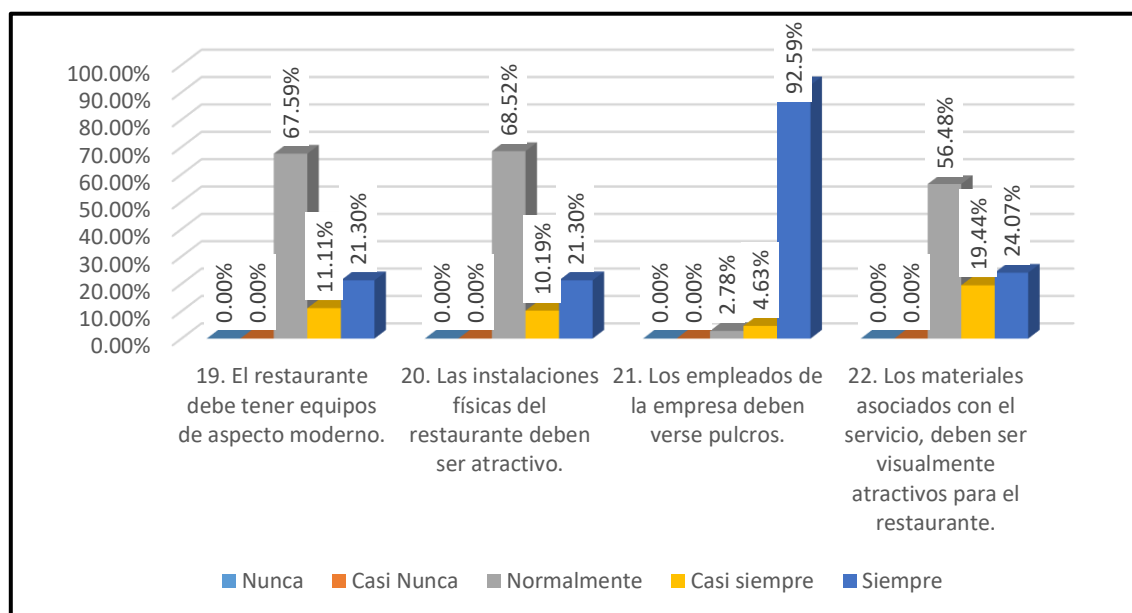


Figura 5. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría tangible de un restaurante en Lince.

Interpretación:

En base a la información que se obtuvo según en los datos en la décima novena pregunta correspondiendo a la sub categoría tangible del restaurante Anael en Lince, 2019. Aplicando la muestra a 108 clientes, señala en la décima novena que el 67.59% se encuentra en normalmente que el restaurante debe tener equipos de aspecto moderno, igualmente el 11.11% estableció en estar casi siempre, de la misma manera el 21.30% de los encuestados marcaron siempre, el restaurante debe tener equipos de aspecto moderno, en consecuencia, en la vigésima pregunta acerca de las instalaciones físicas del restaurante deben ser atractivo, dio que 68.52% de los clientes encuestados declaro estar en normalmente, además el 10.19% está en casi siempre y también el 21.30% está en siempre. Por consiguiente, en la vigésima primera pregunta de la encuesta que es si los empleados de la empresa deben verse pulcros el 2.78% marco estar normalmente, también 4.63% marcaron casi siempre, de la misma manera el 92.59% marcaron siempre.

En tanto al vigésimo segundo los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para el restaurante un 56.48% marcaron casi siempre, por consiguiente, arrojo el 19.44% del casi siempre que el restaurante debe proporcionar el servicio en el momento que se promete, de ahí 24.07% marcaron siempre los clientes.

Tabla 9.

Pareto de la categoría calidad de servicio de los clientes en el restaurante Anael, Lince, 2019.

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
18. El restaurante tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	82	11.76%	11.76%	20%
20. Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas para usted.	74	10.62%	22.38%	20%
19. El restaurante debe tener equipos de aspecto moderno.	73	10.47%	32.86%	20%
22. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para el restaurante	61	8.75%	41.61%	20%
14. El restaurante debe dar atención individualizada a los clientes.	59	8.46%	50.07%	20%
15. El restaurante debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los consumidores.	59	8.46%	58.54%	20%
11. El consumidor debe sentirse seguro en las transacciones con el restaurante.	47	6.74%	65.28%	20%
1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir	42	6.03%	71.31%	20%
2. Cuando el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo.	25	3.59%	74.34%	20%
6. El restaurante debe mantener informados a los consumidores con respecto a cuándo se ejecutan los servicios.	24	3.44%	78.34%	20%
5. El restaurante debe insistir en registro libres de error.	23	3.30%	81.64%	20%
17. Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted.	21	3.01%	84.65%	20%
9. Los empleados de la empresa, nunca deben estar desanimados ocupados para ayudarles.	17	2.44%	87.09%	20%
7. Los empleados del restaurante deben dar un servicio rápido	16	2.30%	89.38%	20%
10. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted.	13	1.87%	91.25%	20%
4. El restaurante debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	13	1.72%	92.97%	20%
16. El restaurante debe preocuparse por el bienestar de los consumidores.	12	1.72%	94.69%	20%
3. El restaurante, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.	11	1.58%	96.27%	20%

13. Los empleados del restaurante, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los consumidores.	11	1.58%	97.85%	20%
8. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	7	1.00%	98.85%	20%
12. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	5	0.72%	99.57%	20%
21. Los empleados de la empresa deben verse pulcros.	3	0.43%	100.00%	20%

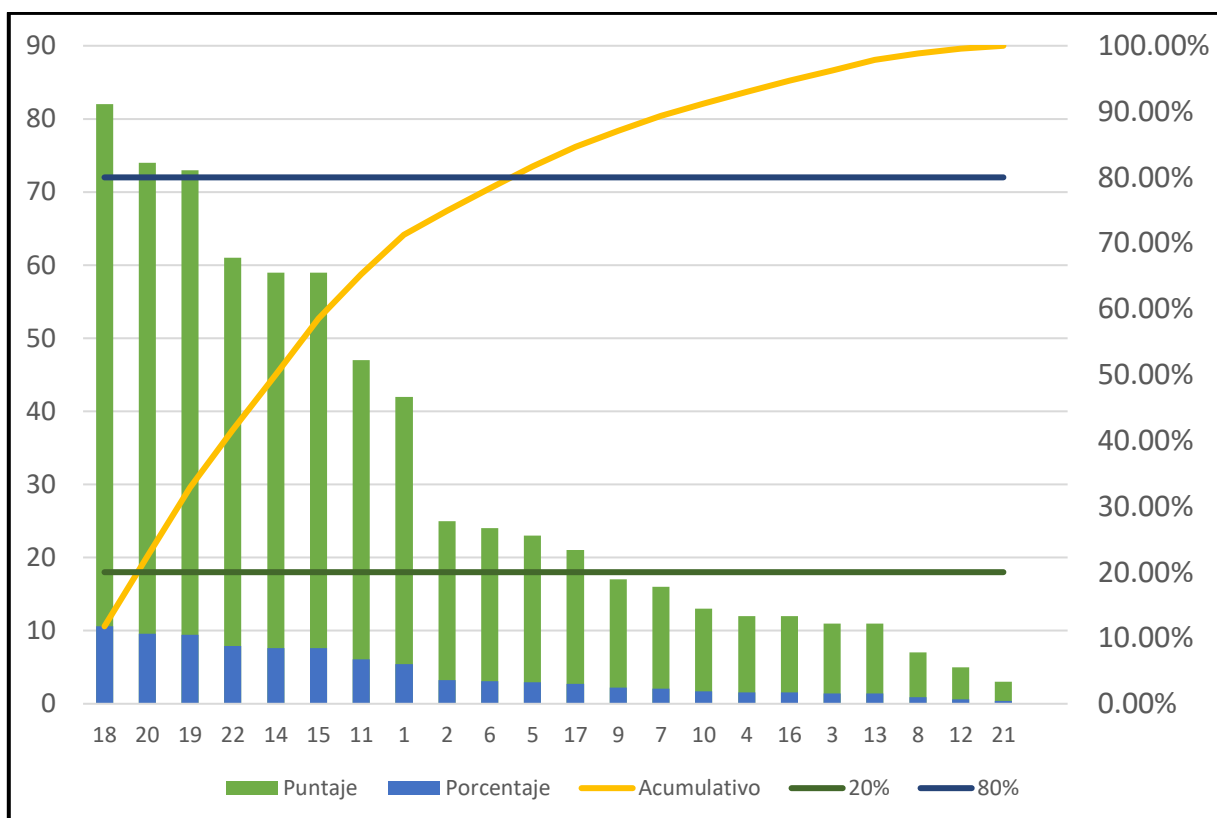


Figura 6. Pareto de la categoría satisfacción de los clientes de una entidad pública, Lima, 2019.

Los resultados de la pregunta 18 fue el restaurante debe de tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes arrojó un 11.76% de la sub categoría empatía y la pregunta 20 las instalaciones físicas del restaurante deben ser atractivo fue de 22.38% de la sub categoría tangible que son los puntos críticos.

Análisis cualitativo

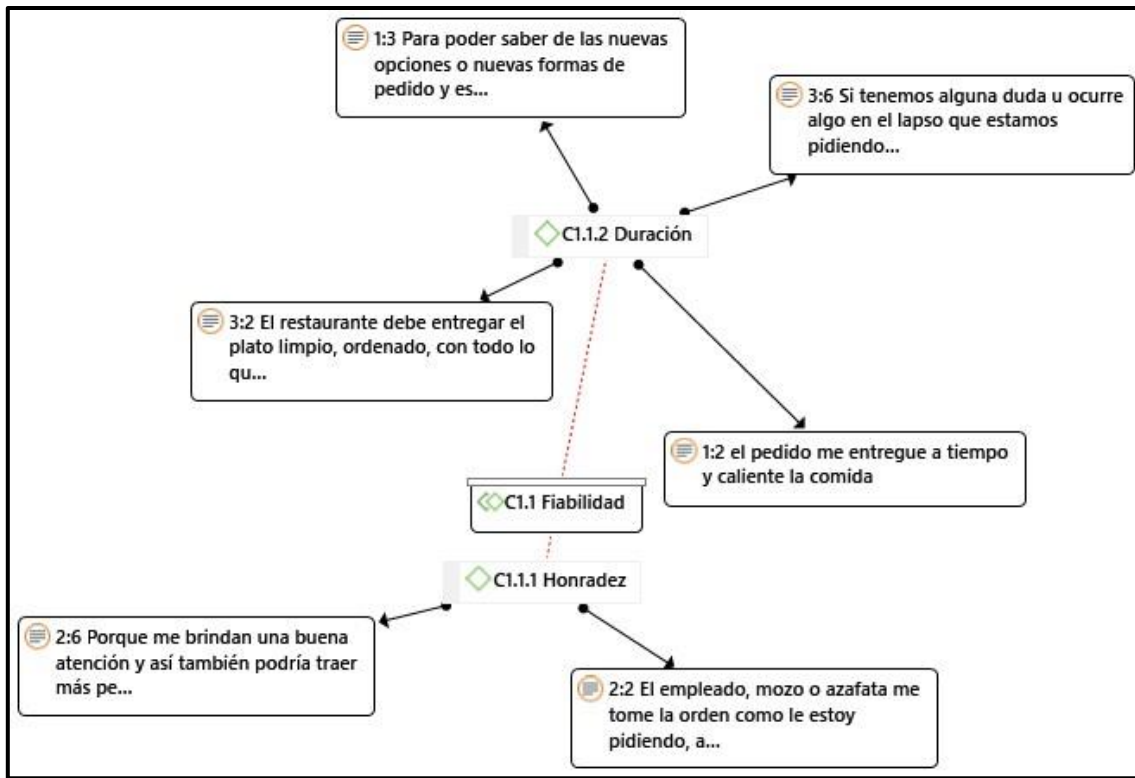


Figura 7. subcategoría fiabilidad

Análisis cualitativo de la subcategoría fiabilidad

La fiabilidad también tiene que ver con la sensibilidad por consiguiente el cliente va querer estar y sentirse cómodos en el establecimiento por lo tanto le da una seguridad como cliente, asimismo va relacionado con la empatía, a fin de la fiabilidad debe resolverlo al tiempo que se espera, para poder crear confianza, también genera más confianza, del mismo modo, la persona está yendo a consumir para poder sentirse cómodo, además porque, el beneficio debería tener un plus o un bonus dándole propina a los mozos, con el fin de que de tener tangibilidad.

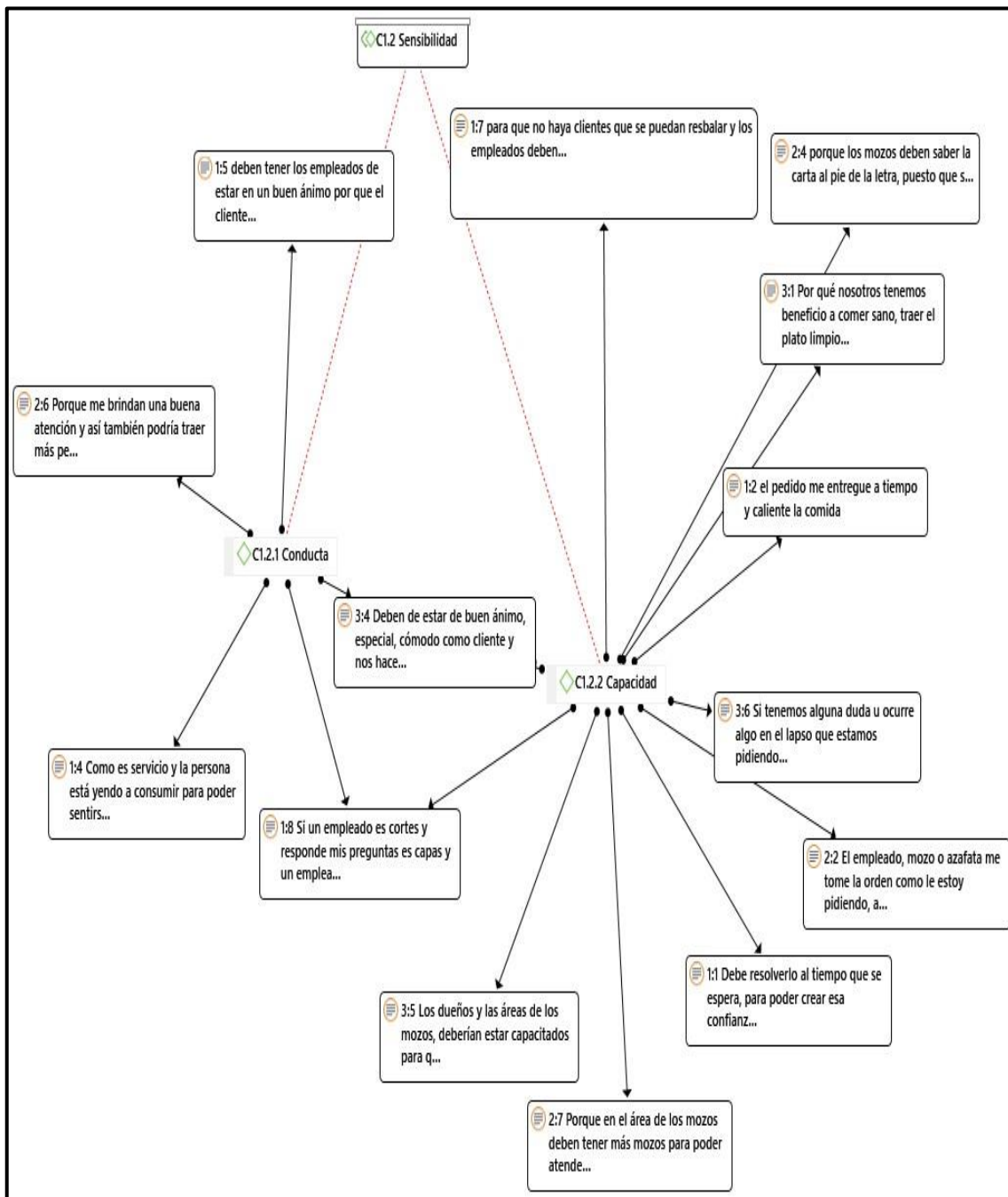


Figura 8 subcategoría sensibilidad

Análisis cualitativo de la subcategoría sensibilidad

La sensibilidad tiene relación con la conducta con el servicio ya que las personas están yendo a consumir para poder sentirse cómodas, además deben tener los empleados de estar un buen ánimo porque el cliente desea eso, igualmente porque debería brindar una buena atención para poder atraer más clientes, con consecuencia si un empleado es cortés y responde las dudas de los empleados, también la capacidad del restaurante debe resolverlo al tiempo que se espera para poder crear esa confianza entre cliente y empleado, además que el pedido me entregue a tiempo y caliente la comida, deben de estar de un buen ánimo, especial, cómodo como cliente y nos hace sentir cómodos, la sensibilidad con el fin de que no suceda nada y los empleados deben sentirse aptos para cualquier momento, por consiguiente el empleado, mozo o azafata cuando tome la orden como le está pidiendo los clientes, también porque los mozos deben saber la carta al pie de la letra, para que los clientes no tengan ninguna duda, ya que el restaurante debe tener mozos para poder atender en las horas punta, asimismo porque los clientes deben tener el beneficio de comer sano, aparte de traer el plato limpio, además que los dueños deben estar capacitados para cualquier duda, no solo si en el lapso de tiempo que se pide un plato y llega ocurrir deben resolverlo los empleados.

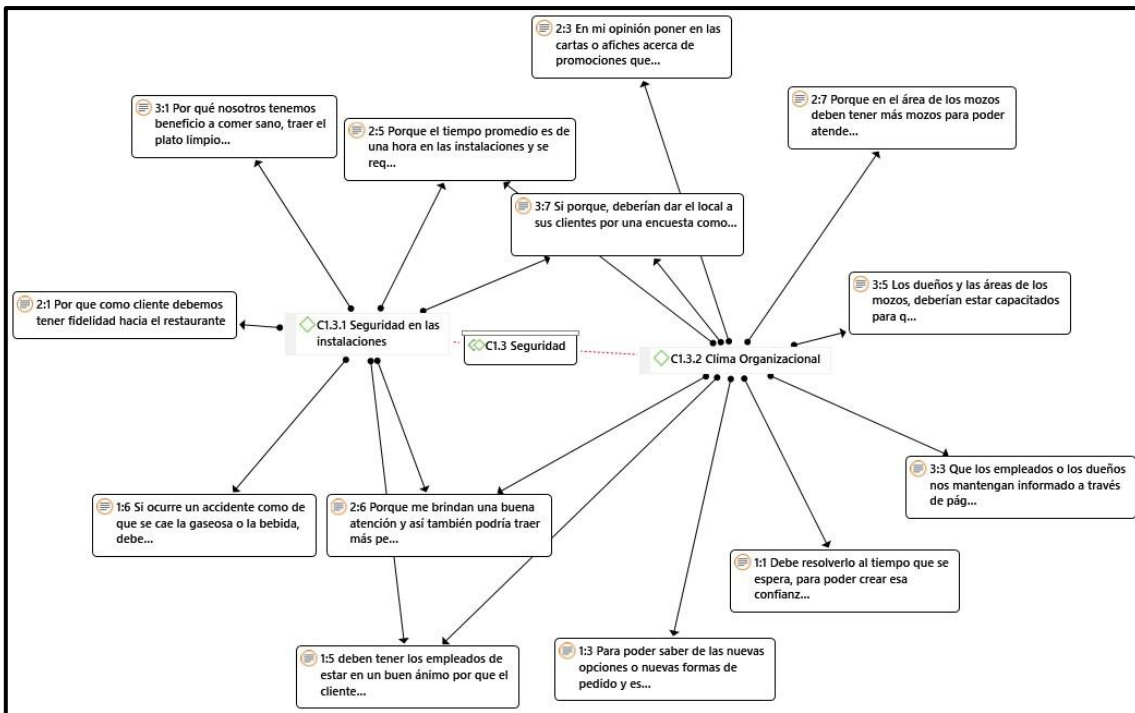


Figura 9. subcategoría seguridad

Análisis cualitativo de la subcategoría seguridad

La seguridad, también la seguridad en las instalaciones, si ocurre un accidente como de que se cae una bebida, los empleados deben resolverlo para que no haya accidentes, para eso los empleados deben estar en un buen ánimo para que el cliente se sienta cómodo, porque el cliente debe tener fidelidad hacia el restaurante, además que el tiempo promedio de una instalación es de una hora y se requiere seguridad y bienestar, del mismo modo porque si brindan una buena atención atrae más personas, por esa razón tiene que ver con el clima organizacional.

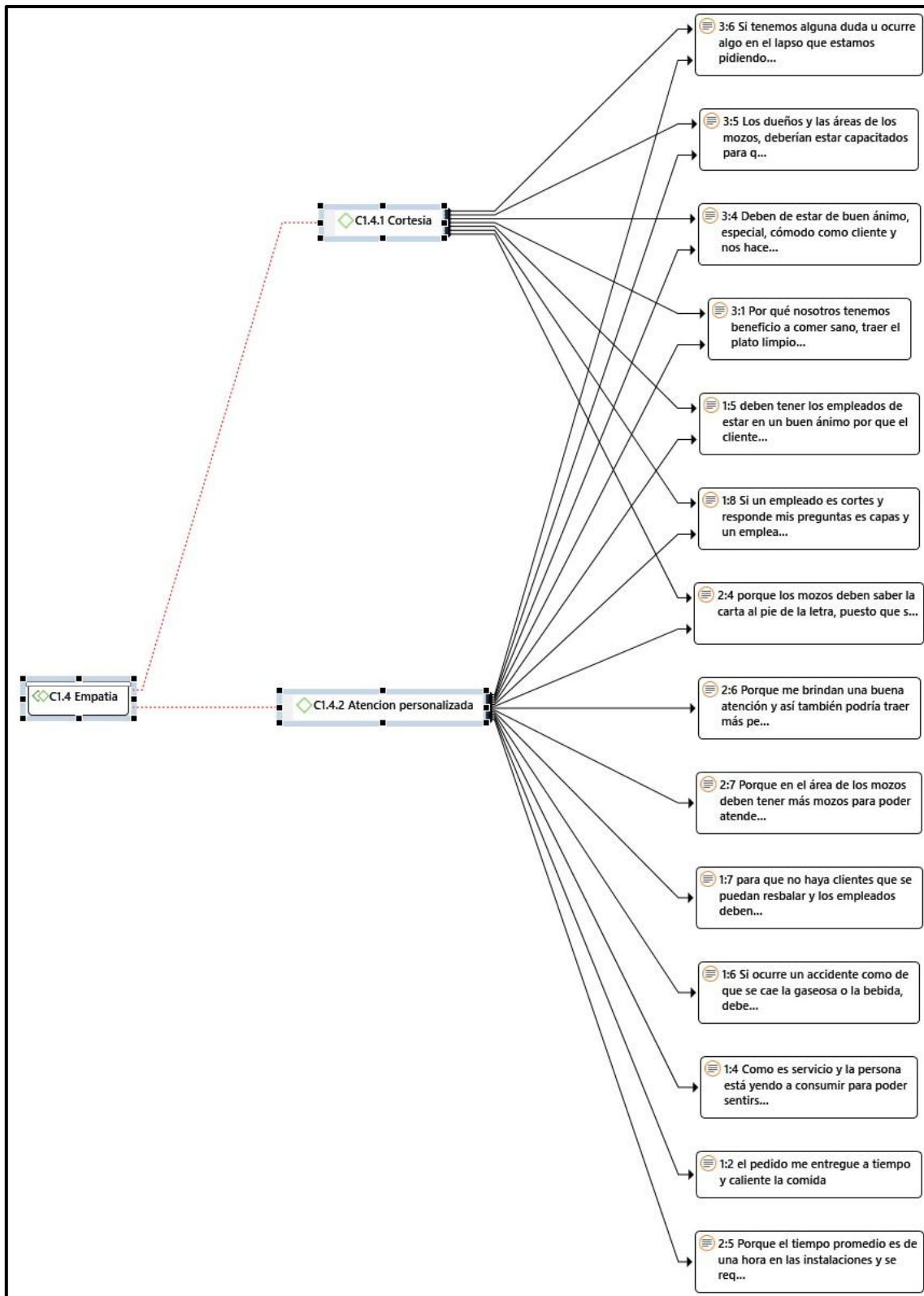


Figura 10. subcategoría empatía

Análisis cualitativo de la subcategoría empatía

La empatía, por consiguiente la cortesía por consiguiente los dueños y las áreas de los mozos deberían estar capacitados y tener un buen trato con el público, además que si los clientes tienen alguna duda en el lapso que están pidiendo el plato deben resolvernos nuestras dudas, aparte de que deben estar de buen ánimo, para poder brindar un mejor servicio, otro punto de la cortesía es que los clientes coman sano y que traigan el plato limpio, en consecuencia si un empleado responde las preguntas del cliente es un empleado capas, es por eso que se relaciona con el punto de atención personalizada, también porque además deben tener más mozos para atender en la hora punta, igualmente que los mozos deben saber al pie de la letra la carta para despejar dudas del cliente, del mismo modo que si se les cae las bebidas puedan resolverlo a tiempo para que no haya ningún daño que se resbalen, con la intención de que deben entregar el plato caliente y en el momento establecido.

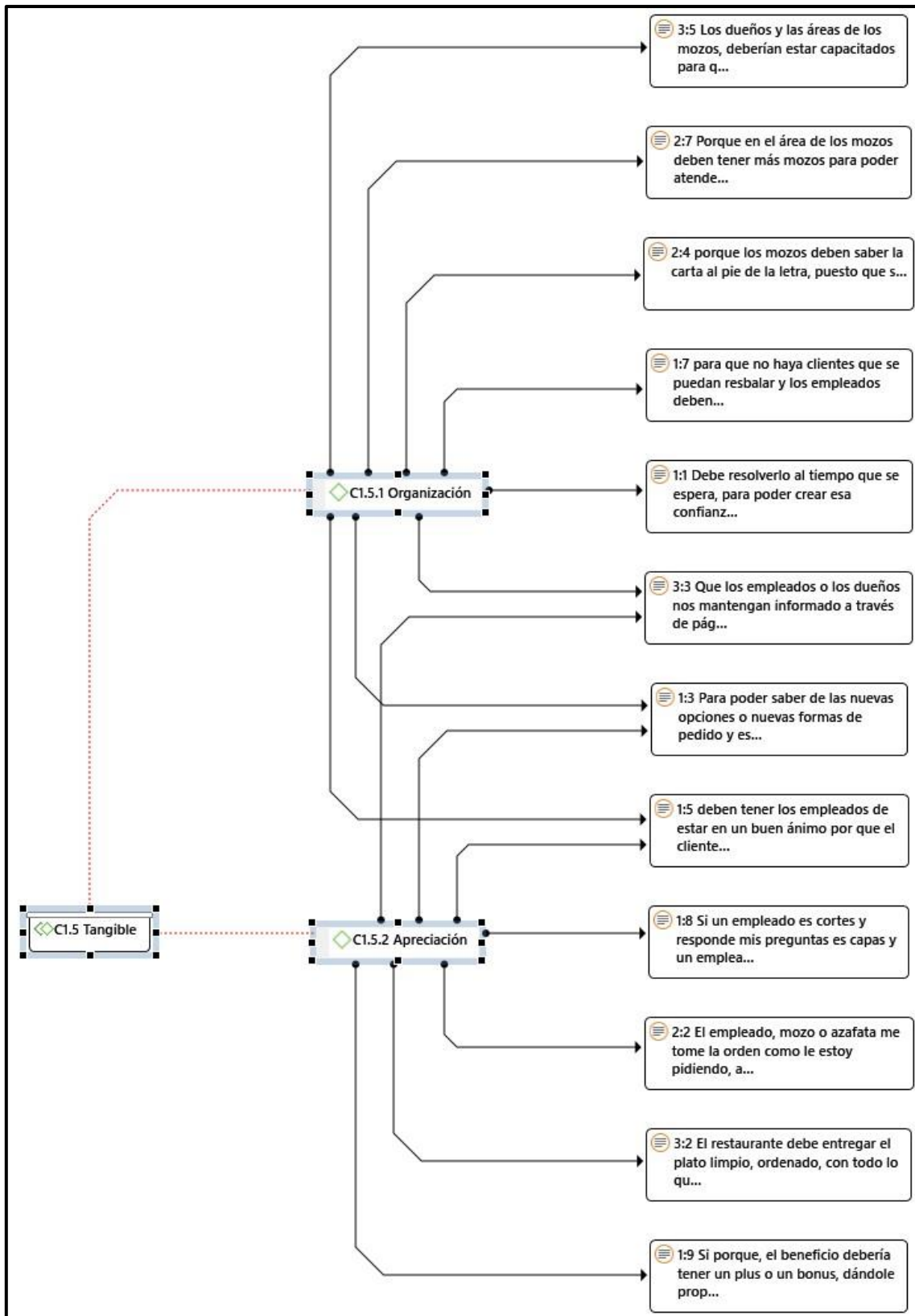


Figura 11. subcategoría tangible

Análisis cualitativo de la subcategoría tangible

Lo tangible hace referencia a la organización ya que, si hay una alguna por parte del cliente resolverlo en el momento especificado, además que si hay una buena organización no habrá accidentes en el caso que si al cliente le sucede algo puedan resolverlo, además que los mozos deben saber al pie de la letra la carta para despejar dudas y porque debería tener en la área de mozos para poder atender a los clientes y esto es que deben estar capacitados los dueños y los empleados para despejar cualquier duda, por consiguiente para poder saber las nuevas opciones de pedido es bueno entregar afiches o poner carteles, caso contrario si tiene alguna red social informar por el medio necesario y por ultimo con la parte de la organización si los empleados deben estar en buen ánimo para atender al cliente, por lo tanto este último punto es con la apreciación que el restaurante debe entregar el plato limpio y con todo lo que se pide, además que esto se debe que el mozo tome la orden como le está pidiendo el cliente, de tal manera que los clientes dejen propina.

Análisis mixto

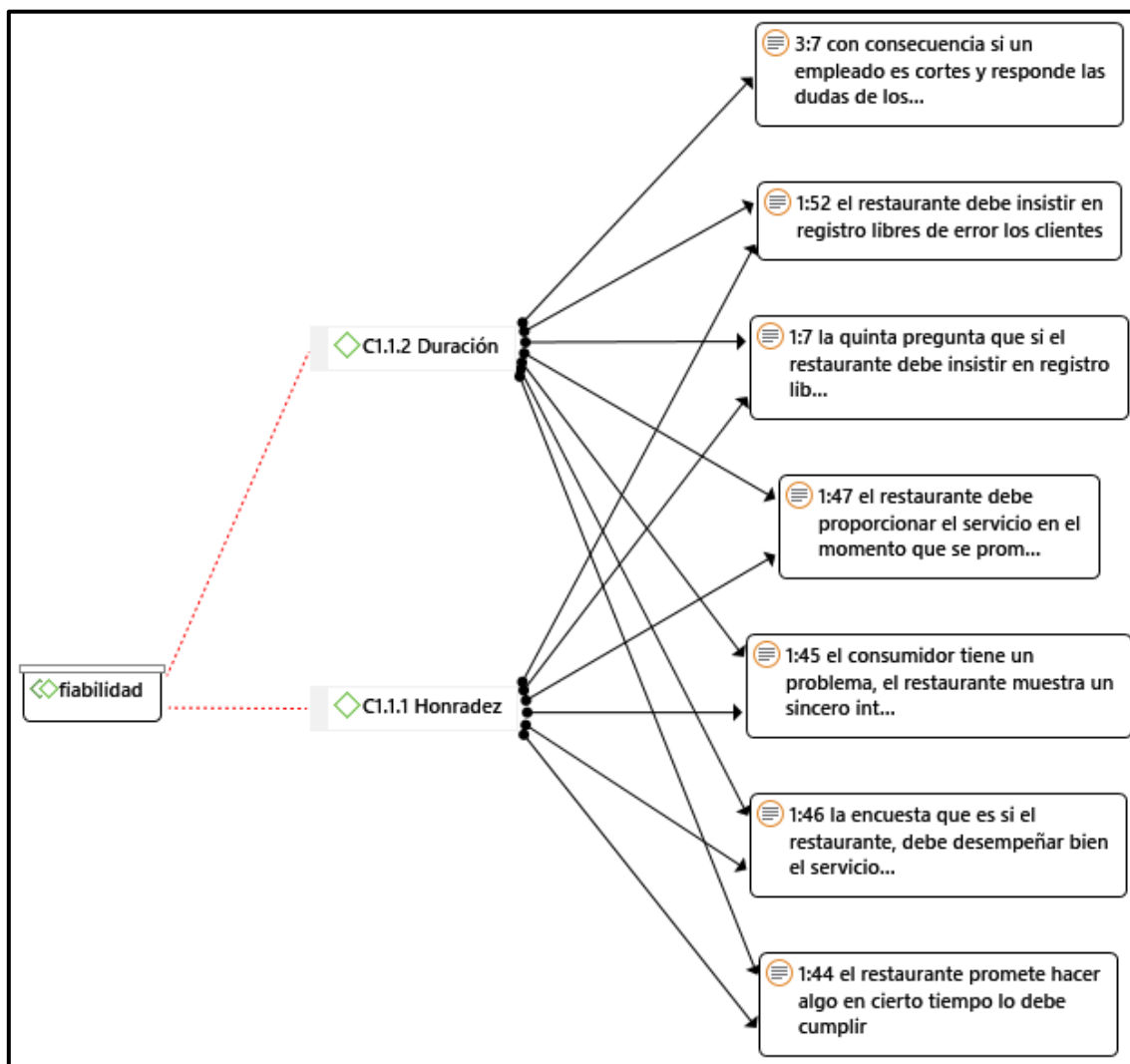


Figura 12. subcategoría fiabilidad

Análisis mixto de la subcategoría fiabilidad

La fiabilidad mixta se relaciona con duración y honradez, la duración se basa que la consecuencia si de un empleado es cortés y responde las dudas de los clientes, en consecuencia el restaurante debe insistir en registro libres de errores hacia los clientes, también tiene relación con la honradez, por consiguiente el restaurante debe proporcionar el servicio en el momento que se establece como se relaciona también tiene relación con la

honesty, so the consumer has a problem, the restaurant shows a sincere interest in resolving it. This relationship with honesty, as seen in the survey, is that the restaurant must perform the service well the first time, which has always achieved a 72%, and at the same time the restaurant promises to do something in a certain time, which it must fulfill.

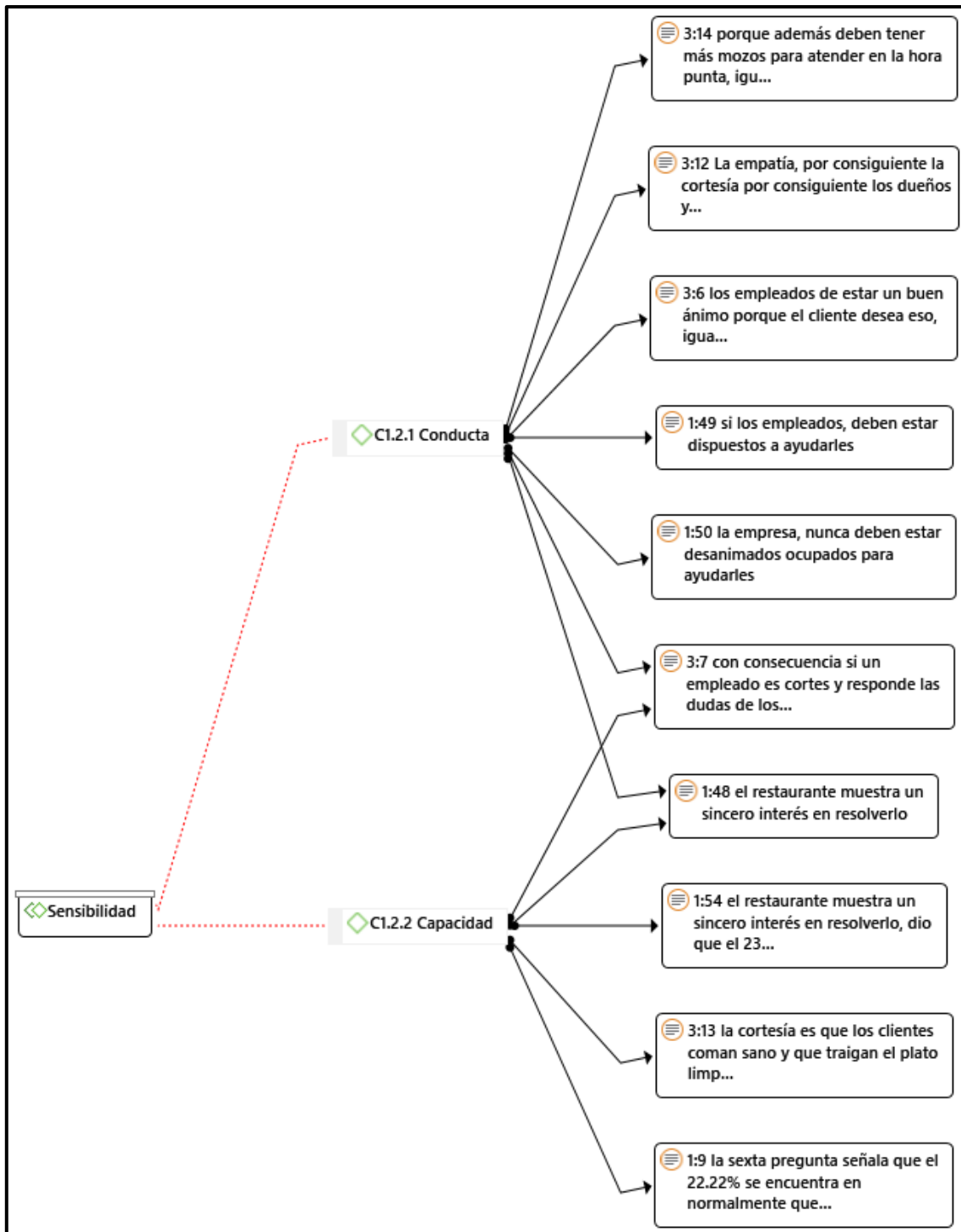


Figura 13. subcategoría sensibilidad

Análisis mixto de la subcategoría sensibilidad

La sensibilidad mixta se relación con la conducta y capacidad, la conducta porque además deben tener más mozos para atender en la hora punta, por consiguiente los dueños deberían poner más personal, entonces los empleados deben estar de un buen ánimo, para que el cliente, también si los empleados deben estar dispuestos en ayudarles, en consecuencia si un empleado es cortés y responde las dudas del cliente es un empleado apto esto tiene relación con la capacidad, por consiguiente el restaurante tiene un interés en resolverlo, esto también tiene relación con la subcategoría capacidad, en la encuesta si el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo dio un 23% en resolverlo que es normalmente, por consiguiente la cortesía es que los clientes coman sano y que traigan el plato limpio, con el fin de la sexta pregunta señalo que el 22.22% se encuentra normalmente.

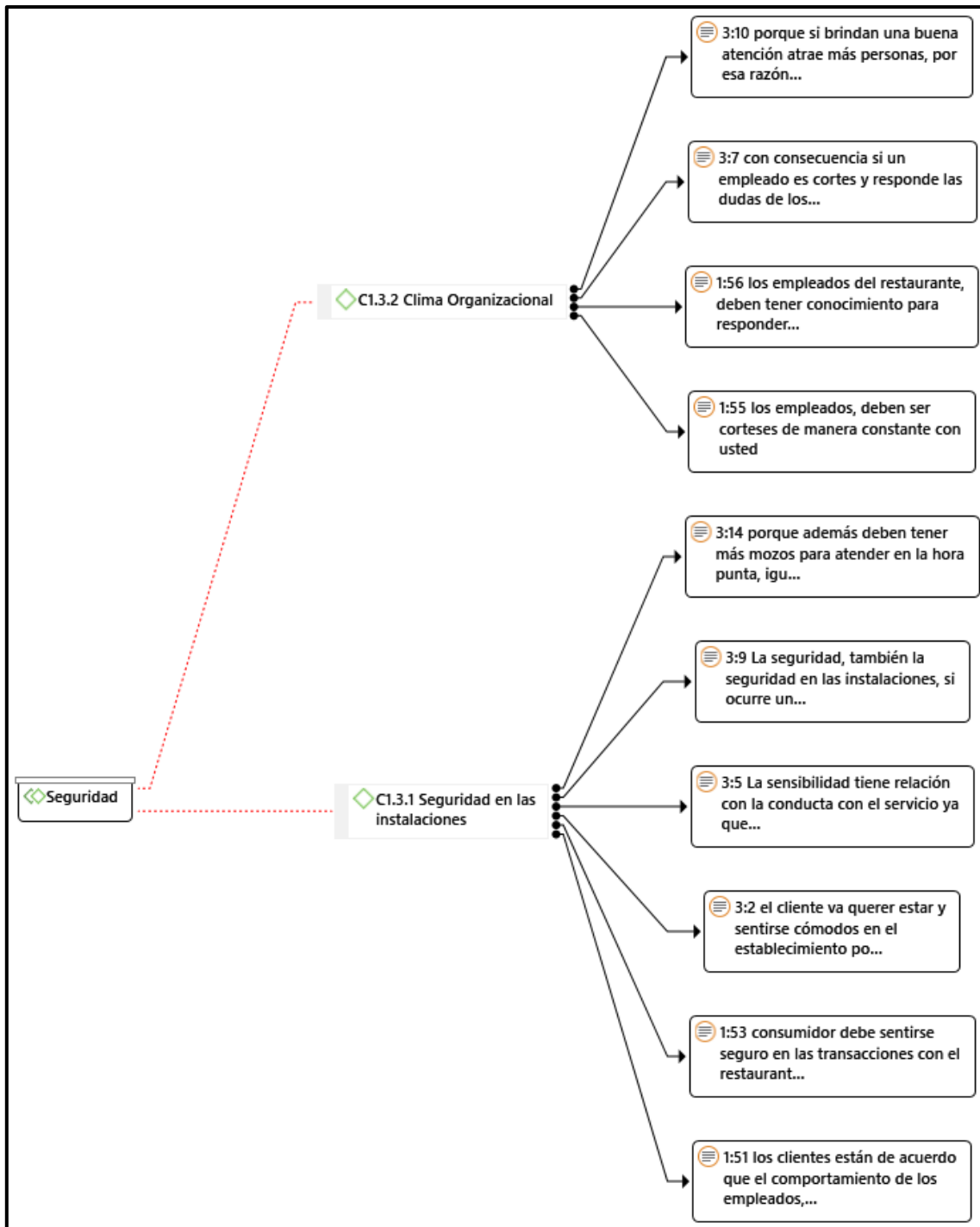


Figura 14. subcategoría seguridad

Análisis mixto de la subcategoría seguridad

La seguridad mixta tiene relación con el clima organizacional y seguridad en las instalaciones, el clima organizacional, si brindan una buena atención atrae más personas, por esa razón deben ser corteses, por consiguiente, los empleados deben tener conocimiento para responder las inseguridades de los clientes y entonces los empleados deben ser corteses con los clientes, por lo tanto la seguridad en las instalaciones, por consiguiente deben tener más mozos para atender en la hora punta y tener la seguridad en las instalaciones, por lo tanto la sensibilidad tiene relación con la conducta con el servicio ya que si tiene buenas instalaciones no ocurrirá nada en el restaurante, entonces el consumidor debe sentirse seguro en las transacciones con el restaurante, con el fin de que los clientes estén de acuerdo con el comportamiento de los empleados, para brindar más seguridad.

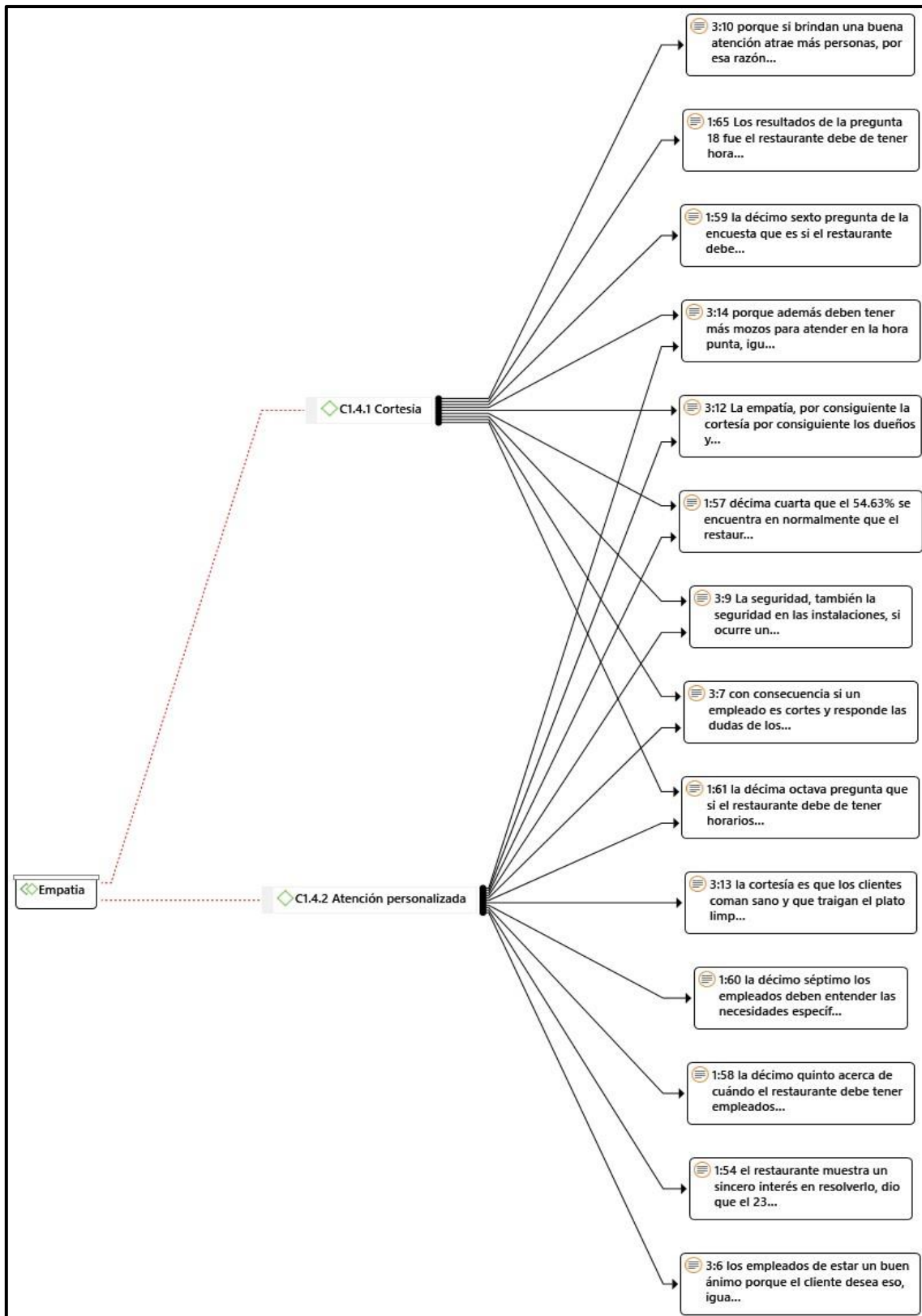


Figura 15. subcategoría empatía

Análisis mixto de la subcategoría empatía

La empatía mixta tiene relación con la atención personalizada y con la cortesía, la atención personalizada porque si brindan una buena atención atrae más personas, por esa razón deben ser empáticos, por consiguiente, de la pregunta 18° el restaurante debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes, porque en el resultado de Pareto arrojó como pregunta emergente, además que deben tener más mozos en la hora punta y tiene relación con la atención personalizada, asimismo la empatía, por consiguiente la cortesía por consiguiente los dueños deben poner más empleados en hora punta, asimismo la 14° pregunta que el 54.63% se encuentra en normalmente que el restaurante debe dar atención individualizada a los clientes, también tiene relación con la atención personalizada, por consiguiente la seguridad, en las instalaciones si ocurre un problema por parte de los clientes deben resolverlo a tiempo, esto tiene relación con la cortesía y la atención personalizada, otra parte de la atención personalizada es que coman sano y que traigan el plato limpio, la 17th pregunta que es los empleados deben entender las necesidades específicas de usted obtuvo un 61% que marcaron siempre, a consecuencia de la 16° pregunta que el restaurante debe preocuparse por el bienestar de los consumidores también obtuvo un 66% que marcaron siempre, de ahí la 15° pregunta es si el restaurante debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los consumidores también obtuvo un 54% normalmente, también se obtuvo que el 23% marcaron el normalmente cuando el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo, con el fin de que los empleado deben tener un buen ánimo para atender.

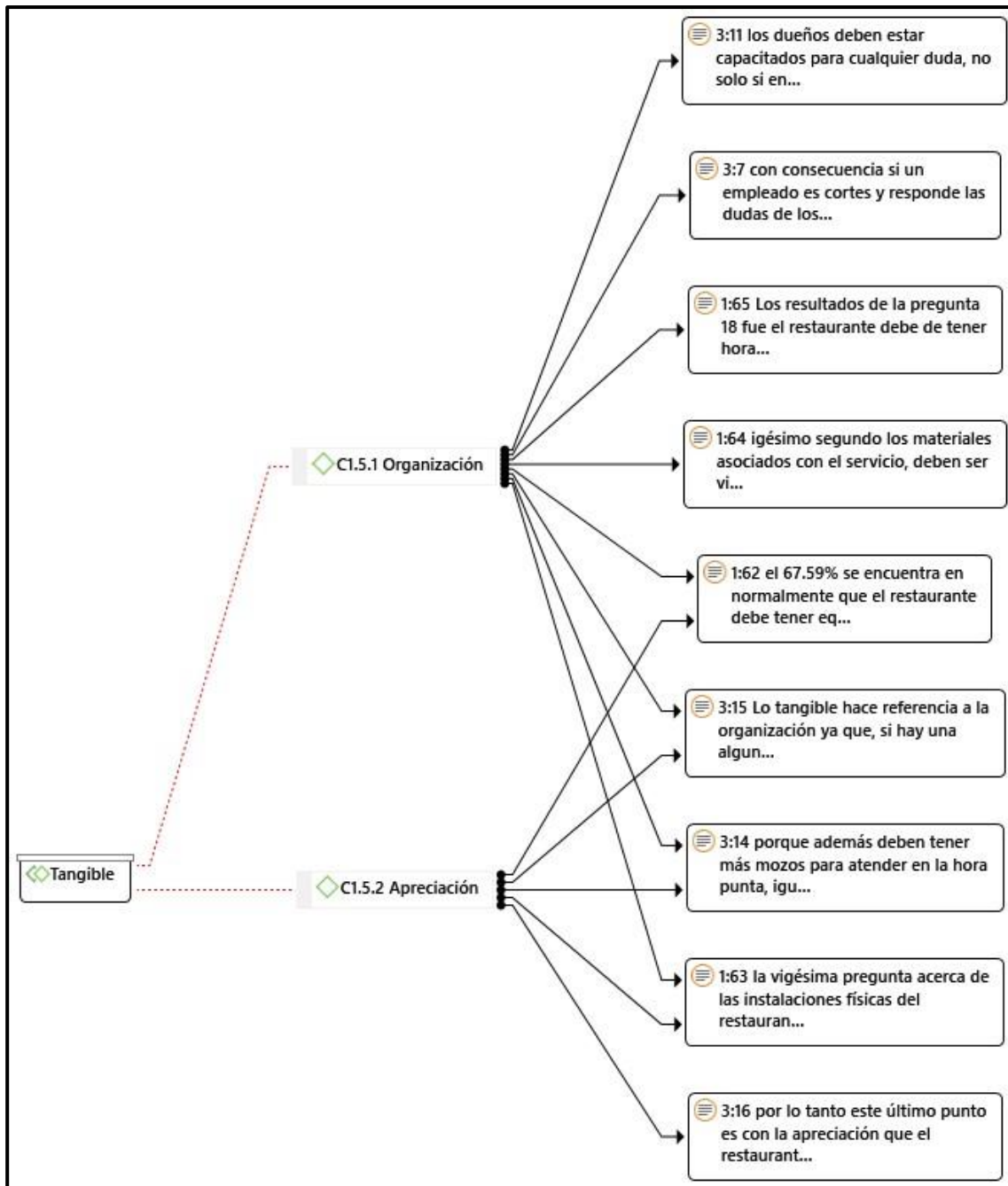


Figura 16. subcategoría tangible

Análisis mixto de la subcategoría tangible

El análisis tangible mixto tiene relación con la organización y la apreciación, por lo tanto, la organización, los dueños deben estar capacitados para cualquier duda, con consiguiente si un empleado es cortés y responde todas las dudas del cliente es un empleado óptimo, por consiguiente la pregunta 18° que es el restaurante debe de tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes se obtuvo un 75% normalmente, entonces la 22° pregunta se obtuvo que si los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para el restaurante en la encuesta se obtuvo un 56% normalmente, de ahí el 67% de la pregunta 19° que es el restaurante debe tener equipos de aspecto moderno se encuentra en normalmente y tiene relación con la apreciación, lo tangible también hace referencia de que si hay una buena organización tienen una buena atención y tiene que ver con la apreciación, por lo consiguiente deben tener más mozos para que puedan atender en hora punta, la 20° pregunta acerca de las instalaciones físicas del restaurante deben ser atractivo obtuvo un 68% normalmente, de tal manera que por lo tanto este último punto que el restaurante debe tener empleados en hora punta.

Diagnostico final

Las instalaciones físicas pertenecen a la subcategoría tangible en el término de que las instalaciones deben estar en su debido lugar donde se corresponde, además que debe ejercer su puesto cortésmente. La atención personalizada pertenece a la subcategoría empatía el término que se debe ofrecer una atención personalizada, consiente hacerle saber al usuario que no se le trata como si fuera externamente un usuario más, hado que se debe tomar en cuenta sus requisitos, sabores y prioridades exclusivos, lo cual ayuda a darle una buena atención y esto se basa a las teorías de los sistemas, teoría del comportamiento organizacional

y la tangibilidad, porque nos beneficia a conocer cómo podríamos mejorar en el proceso de los puntos críticos que se obtuvieron a través del Pareto.

Teoría de los sistemas

Nro. Problemas priorizados

- a) Instalaciones priorizadas
- b) Atención personalizada
- c) Desconocimiento de los platos a la carta

4.2 Propuesta

sistema HACCP como estrategia para mejorar la calidad de servicio.

4.2.1 Fundamentos de la propuesta

La propuesta del sistema HACCP para mejorar la calidad de servicio para el comercio de restaurante, va permitir la manipulación de alimentos según el lineamiento del sistema HACCP para prevenir la inocuidad de los insumos que se utiliza en la preparación de los platos solicitados,

En sistema HACCP nos permite desarrollar un manual al cual ayudará a mejorar el uso de las buenas prácticas, donde será efectivo y beneficioso, adaptable, existente y necesario para el restaurante y para los demás restaurantes de Lima Metropolitana, donde se constituirá hechos homogenizados dentro del servicio que se brinda, aprueban una correlación con los usuarios.

Es un sistema de gestión en el que se toca la seguridad alimentaria a través de la identificación, análisis y control de los peligros físicos, químicos, biológicos y últimamente peligrosos, desde las materias primas, las etapas de proceso de elaboración hasta la distribución y consumo del producto terminado.

En consecuencia, el actual manual está orientado a los administradores, al jefe y ayudantes lo que quieren investigar y lograr la satisfacción hacia los clientes.

También los 7 principios del sistema HACCP son:

1: Realizar un análisis de peligros, 2: Determinar los puntos críticos de control 3: Establecer un límite o límites críticos. 4: Establecer un sistema de vigilancia del control de los Puntos críticos de control 5: Medidas correctivas cuando la vigilancia indica que un determinado de los puntos críticos de control no está controlado. 6: Procedimientos de comprobación para confirmar que el sistema HACCP funciona eficazmente. 7: Sistema de documentos, procedimientos y registros para la aplicación de estos principios.

Las teorías que sustentan esta tesis son teoría de los sistemas, teoría del comportamiento organizacional y teoría clásica de la administración y el modelo Servqual.

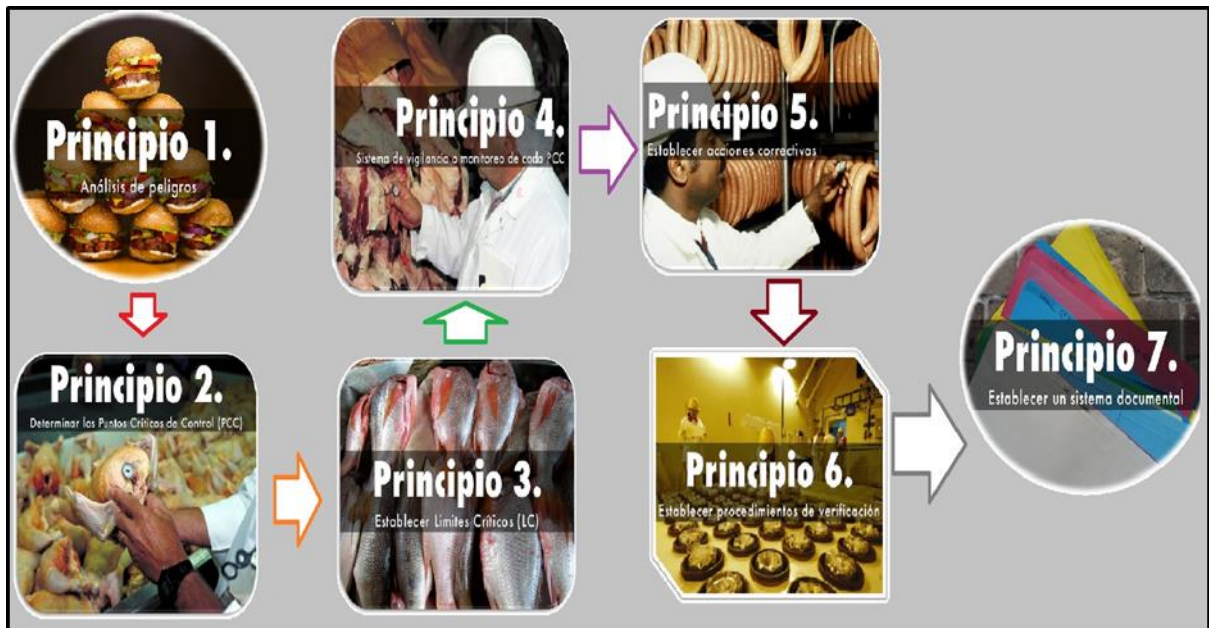


Figura 17. Principios del sistema HACCP. Fuente Propia

4.2.2 Problemas

Las instalaciones no se encuentran en estado óptimo para el servicio del comensal, además que el personal no tiene conocimiento sobre las buenas prácticas de manipulación de alimentos, a su vez el restaurante no cuenta con el personal especializado en el rubro.

4.2.3 Elección de la alternativa de solución

Con el manual del sistema HACCP se podrá resolver las inquietudes que se presentan en el restaurante.

4.2.4 Objetivos de la propuesta

Mejorar las instalaciones del restaurante, para ofrecer un servicio óptimo a los comensales.

Implementar el sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación.

Integrar personal especializado para el buen servicio.

4.2.5 Justificación de la propuesta

La investigación de esta tesis es proponer un manual de calidad de servicio interior para el establecimiento del restaurante para brindar un buen servicio a los comensales. A su vez también con la ayuda de los principios del sistema HACCP, ya que ayudará a reducir los procesos redundantes dentro del área del restaurante, área de cocina por ende auxiliará en el desarrollo interior del restaurante, así obtendrá el restaurante un rápido, apropiado y eficaz más la satisfacción del consumidor y la perspectiva.

4.2.6 Desarrollo de la propuesta

Objetivo 1

Mejorar las instalaciones del restaurante

Plan de actividades

Problema 1: Instalaciones inadecuadas para el servicio al comensal					
Actividades	Actividad de solución	Logro parcial	Responsables involucrados	Duración prevista	Plan de contingencia
Charla: reconocimiento de las instalaciones del área de cocina	Llamar a los trabajadores a una reunión para la charla de reconocimiento de las instalaciones que lo realizara un capacitador externo	Se realizará el reconocimiento con una lista de cotejo	área administrativa y capacitador externo	120 días	Presentación de folletos, afiches acerca de las instalaciones del área de cocina
Inventario de utensilios	El capacitador externo se encargará de la elaboración de	Reconocimiento de los utensilios del área de cocina	área administrativa y capacitador externo	120 días	Hacer un listado de reconocimiento de que

	realizar un inventario de utensilios, para que				utensilios están en estado optimo
Estudio de reestructuración del área de restaurante	Un arquitecto externo hará una reestructuración del área de restaurante	Solicitar la visita de un arquitecto para posible reestructuración	área administrativa y arquitecto externo	120 días	Presentar un croquis del área del restaurante

Cuadro 1. Plan de actividades detallado del objetivo 1. Fuente: elaboración propia

Indicadores

Se define los indicadores para la sucesión de las instalaciones inadecuadas para el servicio al comensal con cada actividad descrita.

Instalaciones inadecuadas para el servicio al comensal = charla: reconocimiento de las instalaciones del área de cocina + inventario de utensilios + estudio de reestructuración del área de restaurante / Se beneficiarán 150 clientes del restaurante Anael

Cronograma (Diagrama de Gantt)

Se determina el periodo de cada actividad

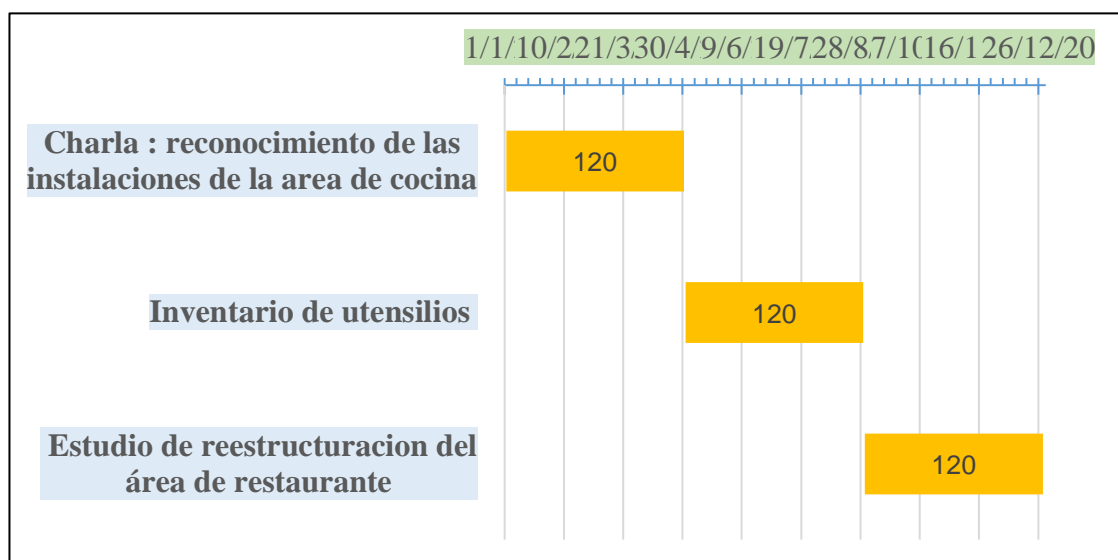


Figura 18. Cronograma, periodo de cada actividad

Presupuesto

En los presente cuadros se muestra el presupuesto detallado para la ejecución de las actividades

Actividad 1				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	trípticos	3	10	30
2	papelógrafos	3	5	15
3	cartulinas	3	5	15
4	plumones	3	21.5	64.5
5	afiches	10	2.5	25
6	folletos informativos	10	2.5	25
7	capacitador	1500	1	1500
Total				S/1,674.50

Cuadro 2. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 1

Actividad 2				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	inventariado	1	200	200
2	impresiones	5	10	50
3	trípticos	3	10	30
4	papelógrafos	3	5	15
5	cartulinas	3	5	15
6	plumones	3	21.5	64.5
7	afiches	10	2.5	25
8	folletos informativos	10	2.5	25
9	capacitador	1500	1	1500
Total				S/1,924.50

Cuadro 3. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 2

Actividad 3				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	arquitecto	1	450	450
			Total	S/450.00

Cuadro 4. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 3

Objetivo 2

Sistema HACCP para mejorar las buenas prácticas de manipulación.

Plan de actividades

Problema 2: Falta de las buenas prácticas de manipulación.					
Actividades	Actividad de solución	Logro parcial	Responsables involucrados	Duración prevista	Plan de contingencia
Capacitación al personal.	Capacitador externo, capacitara acerca de las BPM	Se le orientará al personal encargado sobre cómo se llevará a cabo las capacitaciones acerca de la falta de buenas prácticas de manipulación	Capacitador externo.	60 días	Presentación de folletos, afiches acerca de las BPM y sistema HACCP
Establecer el manual de BPM (Buenas Prácticas de Manipulación).	Capacitador externo realizara un manual acerca de las BPM	El personal deberá cumplir el manual de BPM	Capacitador externo.	60 días	Poner afiches, trípticos, imágenes y etc..
Monitoreo de procedimientos	El capacitador externo elaborara un	Los procedimientos que se ejecuten	Capacitador externo	60 días	Hacer un checklist

os de verificación	monitoreo acerca de la verificación de los procedimientos	serán diariamente.	área de cocina		
Rotulación de productos	El área de cocina se encargará de la rotulación acerca de los productos	El personal encargado deberá rotular los productos solicitados por el restaurante	área de cocina	60 días	Hacer un registro de vencimiento
Mejoramiento del área de logística	El área administrativa realizara un mejoramiento acerca del área de logística	Mejoramiento del almacén de los alimentos perecibles.	área de administración y encargado de proyecto.	60 días	charlas informativas
Determinar los procesos de elaboración de diferentes productos	Capacitador externo realizara los procesos de la elaboración de los diferentes productos	Mejoramiento del proceso de compras de los insumos del producto hasta el proceso de elaboración	Capacitador externo	30 días	Entregar manuales
Implementación del uso de uniforme adecuado para el personal de cocina	Capacitador externo indicara acerca como es el debido del uso del uniforme	El personal deberá de contar con el uniforme desde el 2do día de charla informativa.	Capacitador externo	30 días	usar los elementos básicos de la higiene como toca, guantes.

Cuadro 5. Plan de actividades detallado del objetivo 2. Fuente: elaboración propia

Indicadores

Se define los indicadores para la sucesión de la Falta de las buenas prácticas de manipulación

Falta de las buenas prácticas de manipulación = capacitación al personal + establecer el manual de BPM + monitoreo de procedimientos de verificación + rotulación de productos + mejoramiento del área de logística + determinar los procesos de elaboración de diferentes productos + implementación del uso de uniforme adecuado para el personal de cocina / Se beneficiarán 150 clientes del restaurante Anael

Cronograma (Diagrama de Gantt)

Se determina el periodo de cada actividad.

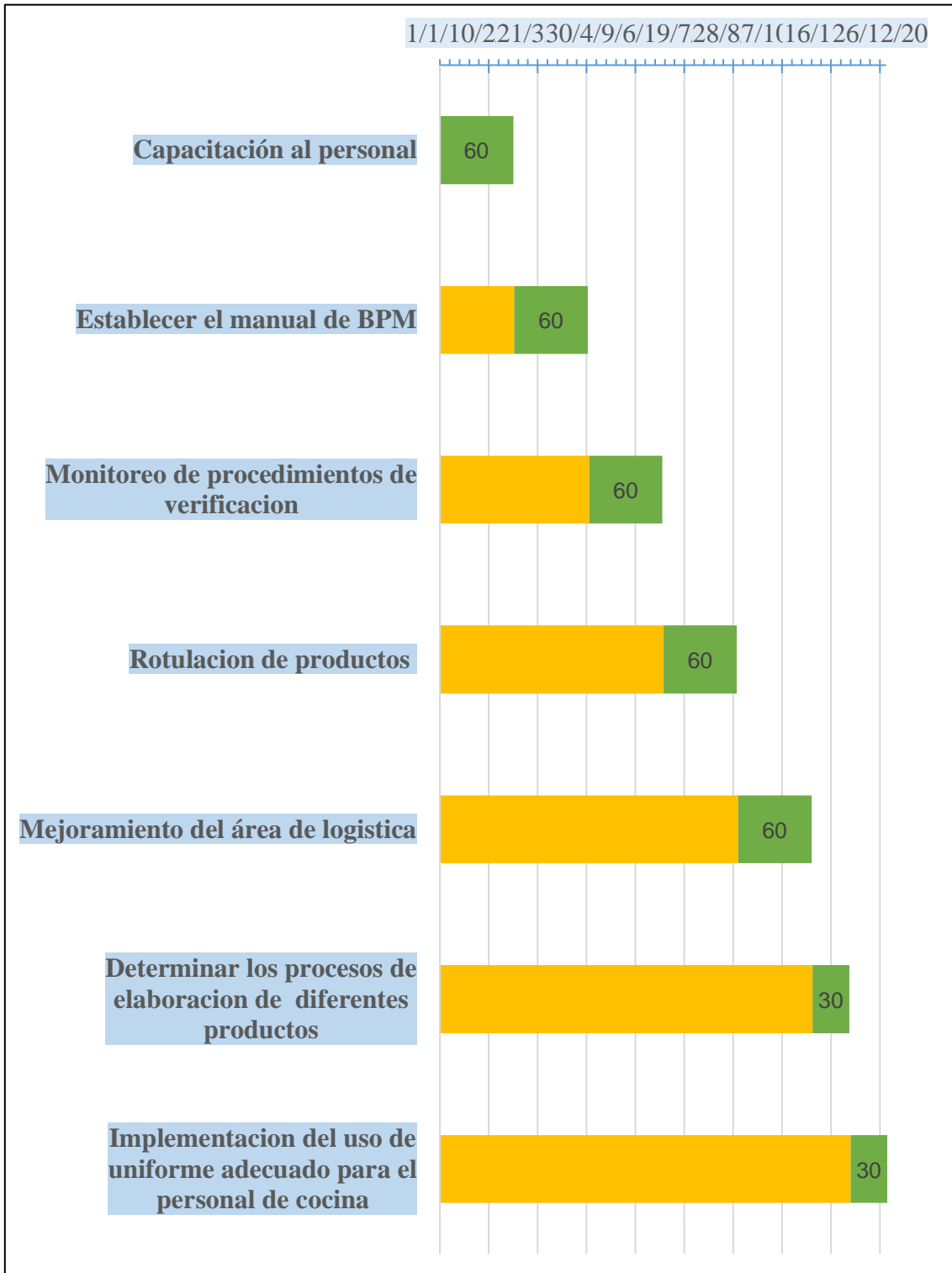


Figura 19. Cronograma, periodo de cada actividad

Presupuesto

En los presente cuadros se muestra el presupuesto detallado para la ejecución de las actividades.

Actividad 1				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	trípticos	2	10	20
2	papelógrafos	2	5	10
3	cartulinas	2	5	10
4	plumones	2	21.5	43
5	afiches	10	2.5	25
6	folletos informativos	10	2.5	25
7	capacitador	1500	1	1500
Total				S/1,633.00

Cuadro 6. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 1

Actividad 2				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	trípticos	2	10	20
2	papelógrafos	2	5	10
3	cartulinas	2	5	10
4	plumones	2	21.5	43
5	afiches	10	2.5	25
6	folletos informativos	10	2.5	25
7	capacitador	1500	1	1500
Total				S/1,633.00

Cuadro 7. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 2

Actividad 3				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	impresiones	0.2	365	73
2	lapiceros	0.8	10	8
			Total	S/81.00

Cuadro 8. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad

Actividad 4				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	impresiones	365	0.2	73
2	lapiceros	10	0.8	8
3	etiqueteras	2.5	10	25
			Total	S/106.00

Cuadro 9. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 4

Actividad 5				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	etiqueteras	2.5	20	50
2	impresiones	0.2	365	73
3	hojas bond	0.2	365	73
4	Frio 65 Kings (cooler)	350	5	1750
			Total	S/1,946.00

Cuadro 10. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 5

Actividad 6				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	etiqueteras	2.5	20	50
2	impresiones	0.2	365	73
3	hojas bond	0.2	365	73
			Total	S/196.00

Cuadro 11. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 6

Actividad 7				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Gorro descartable, Toca Tipo Tira (caja) unidad 100	5	13	65
2	gorro de cocina y mandil	20	55	1100
Total				S/1,165.00

Cuadro 12. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 7

Objetivo 3

Integrar personal especializado para el buen servicio.

Plan de actividades

Problema 3: Personal no especializado en el rubro					
Actividades	Actividad de solución	Logro parcial	Responsables involucrados	Duración prevista	Plan de contingencia
Capacitación al personal contratado	Capacitador externo se encargará cómo funciona el área del restaurante	Tener claro las funciones del personal a contratar	Administradores del restaurante y capacitador externo	90	Contratar profesionales en el rubro
Integrar al personal de calidad de servicio	El área administrativa debe saber cómo contratar al personal	El personal debe de cumplir el perfil solicitado para el área de cocina	Área administrativa	90	Buscar practicantes
Elaboración del MOF	Realización del MOF para	Se ira redactando el MOF según a los requerimientos del restaurante	Capacitador externo	90	Integrar un manual para cada área

Capacitación de la imagen de personal	Encargado proyecto indicara como es el debido uso de la imagen personal con el apoyo del área administrativa	Uso adecuado de la imagen del personal	encargado del proyecto	90	Entregar separatas
---------------------------------------	--	--	------------------------	----	--------------------

Cuadro 13. Plan de actividades detallado del objetivo 3. Fuente: elaboración propia.

Indicadores

Se define los indicadores para la sucesión de la personal no especializado en el rubro para el servicio al comensal con cada actividad descrita.

Personal no especializado en el rubro = capacitación al personal contratado + integrar al personal de calidad de servicio + elaboración del MOF + Capacitación de la imagen de personal / Se beneficiarán 150 clientes del restaurante Anael

Cronograma (Diagrama de Gantt)

Se determina el periodo de cada actividad

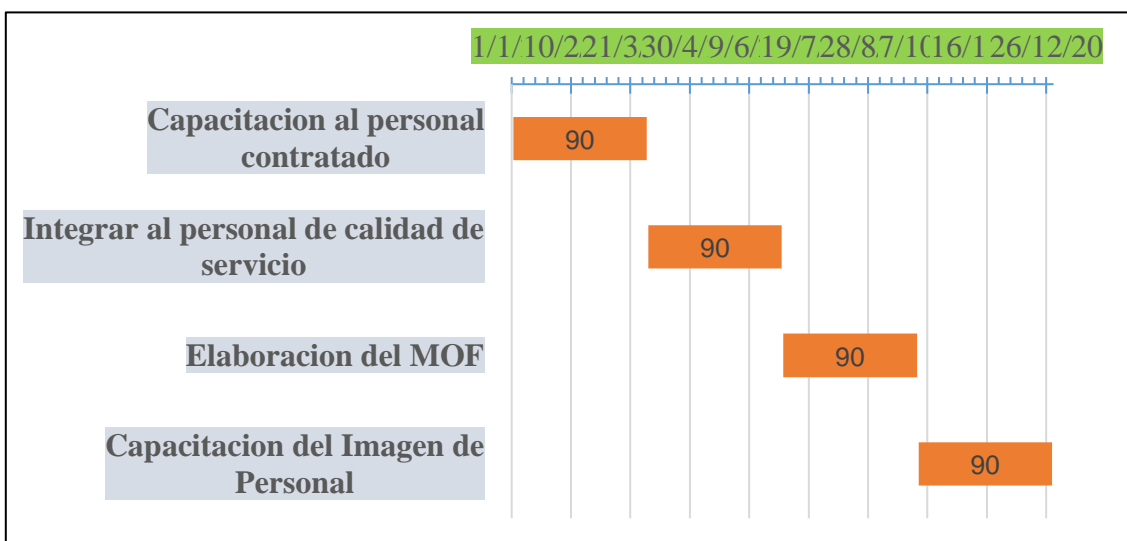


Figura 20. Cronograma, periodo de cada actividad

Presupuesto

En los presente cuadros se muestra el presupuesto detallado para la ejecución de las actividades.

Actividad 1				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	trípticos	3	10	30
2	papelógrafos	3	5	15
3	cartulinas	3	5	15
4	plumones	3	21.5	64.5
5	afiches	10	2.5	25
6	folletos informativos	10	2.5	25
7	capacitador	1500	1	1500
Total				S/1,674.50

Cuadro 14. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 1

Actividad 2				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	impresiones	0.2	100	20
2	afiches	10	2.5	25
3	trípticos	3	10	30
4	folletos informativos	10	2.5	25
Total				S/100.00

Cuadro 15. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 2

Actividad 3				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	personal externo	400	1	400
Total				S/400.00

Cuadro 16. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 3

Actividad 4				
Código	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	trípticos	3	10	30
2	papelógrafos	3	5	15
3	cartulinas	3	5	15
4	plumones	3	21.5	64.5
5	afiches	10	2.5	25
6	folletos informativos	10	2.5	25
7	capacitador	1500	1	1500
			Total	S/1,674.50

Cuadro 17. Presupuesto para el cumplimiento de la actividad 4

4.3 Discusión

El sistema HACCP se relaciona con la calidad de servicio porque da a conocer que la expresión acerca de la calidad de servicio, tenga mayor entrega más conocimientos sobre que es calidad de servicio y que lo pongan a prueba en las organizaciones, también se menciona que el servicio es una actividad o de actividades de carácter intangible, cuando se interactúa de cliente a empleado, con la finalidad de satisfacer el deseo o la necesidad del usuario. Para conocer como es el tipo de servicio que se brinda de carácter intangible, con la finalidad de obtener que el usuario cumpla su necesidad y su satisfacción (Pecina, 2014).

La calidad es lo que el consumidor desea. La calidad está definida como lo que quiere dar en un producto o servicio. En la relación que son: servicio o producto, la debilidad más grande es que diferentes personas o grupos, tienen desemejante deseos y necesidades, a lo que con lleva tener distintos estándares de calidad (Arias, 2013).

La calidad de servicio es las necesidades que debe tener el cliente más las prestaciones correspondientes donde satisfacen esas necesidades. A más acondicionamiento hay más calidad, a menos acondicionamiento, menos calidad (Alvarez, 1995).

La calidad de los artículos es una medida más factible de entender ya que podemos ver que indicadores halla como por prototipo la durabilidad o productos con falta, en la variación la calidad de servicio es poco dificultoso de evaluar porque tiene que ser al momento que suceda algún modelo del acabado (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).

Por consiguiente, cuando se desarrolló la averiguación para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a la sub categoría fiabilidad de un restaurante en Lince arrojó un 38.89% que cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir, se consideró que el servicio es casi siempre; el 62.96% de los encuestados, que el restaurante debe insistir en registro libres de error, se obtuvo un siempre que se debe registros libres de error.

La sub categoría sensibilidad, el 60.19% se obtuvo que marcaron siempre que los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles; el 50.00% de los clientes marcaron siempre que, empleados de la empresa, nunca deben estar desanimados ocupados para ayudarles; el 66.67% marcaron que los empleados del restaurante deben dar un servicio rápido; el 60.19% de siempre marcaron que los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.

La sub categoría seguridad, el 38.89% marcaron normalmente que el comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted; también se obtuvo un 58.33% de siempre en que el consumidor debe sentirse seguro en las transacciones con el restaurante; por consiguiente, el 10.19% marcaron normalmente que los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted.

La sub categoría Empatía, de los encuestados el 54.63% marcaron normalmente en que el restaurante debe dar atención individualizada a los clientes; en consecuencia, también marcaron un 54.63% que el restaurante debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los consumidores; por lo tanto, el 75.93% marcaron normalmente que el restaurante debe de tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.

La sub categoría Tangible, el 67.59% marcaron un normalmente que el restaurante debe tener equipos de aspecto moderno ya que no lo posee; en consecuencia, el 68.52% marcaron normalmente que las instalaciones físicas del restaurante deben ser atractivo tampoco lo posee; el 56.48% marcaron normalmente porque los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para el restaurante.

Por consiguiente, el desarrollo de la propuesta se ayuda del aprendizaje de la calidad de servicio que coincide con el proyecto de esta indagación, en el estudio ejecutado por Ñahuirima (2015), realizo el título de calidad de servicio y acerca de la satisfacción del cliente del restaurante de pollerías de distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, tuvo el objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías de distrito de Andahuaylas, por consiguiente, tiene como resultado que, si hay relación entre la calidad servicio y la satisfacción del cliente, ya que la evidencia física, la empatía y la fiabilidad del producto influye positivamente para la satisfacción del cliente.

Esta tesis se vincula con el autor Villalba, (2016), por ende, la investigación fue que se realizó el método servqual, también mejoras de implementación en la calidad de servicio, también el investigador Villalba sugirió que la encuesta que se realizo fue de conocer las experiencias y las expectativas, la finalidad de la encuesta es para saber qué cosa se podría mejorar y se obtuvo que deberían mejorar el clima laboral y el servicio, para que así llegue alcanzar al éxito.

También Sánchez, (2017) Realizó una investigación de Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante llamada Pizza Burger Diner, y tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán. El autor se dirigió a los clientes, colaboradores y directivos del restaurante Pizza Burger Diner Gualán. También evaluó las percepciones y expectativas de los clientes en el restaurante a través de un cuestionario. Para los fines de esta evaluación no se incluyó la calidad del servicio a domicilio, por consiguiente, la evaluación realizada, existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Y se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes al tener una relación directa y permanente con ellos.

Por otro punto Orgambídez & De Almeida (2015). Realizo un estudio de Antecedentes Organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales, Del cual tuvo por objetivo analizar la relación entre el empowerment organizacional, clima organizacional de calidad y calidad del servicio funcional, para ello se dirigió a colaboradores de recepción y restauración, como conclusión se obtuvo es importante alcanzar un clima organizacional adecuado que genere unas actitudes positivas. Así mismo el apoyo de la alta dirección, la comunicación entre los colaboradores son clave para obtener mejores resultados para ofrecer una buena calidad a los clientes.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

5.1 Conclusiones

Primera: Debido al desconocimiento de las malas prácticas en el proceso de elaboración y manipulación de alimentos y bebidas, se propone la implementación del sistema análisis de peligros y puntos críticos de control para mejorar la calidad de servicio e inocuidad del restaurante Anael, con la finalidad que los trabajadores del restaurante conozcan acerca que es el sistema HACCP, por lo tanto, mejorará la atención al cliente.

Segunda: Realizar un diagnóstico preventivo de aseguramiento de la calidad de alimentos y bebidas, basado en el análisis de peligros y control de puntos críticos del restaurante Anael, permitiendo la mejora continua del servicio al cliente, donde se desarrollará un aprendizaje constante, así mismo, el servicio será personalizado a cada cliente beneficiando al restaurante.

Tercera: Los factores de riesgos potenciales son la contaminación cruzada y la mala manipulación de alimentos que se identificaron dentro del restaurante Anael en cual permitirá perfeccionar la calidad de servicio, teniendo un mayor beneficio durante la producción de alimentos y bebidas, hasta la presentación del plato y bebida.

Cuarta: Se desarrollará el sistema de registro, documentación y verificación del plan HACCP, para la mejora del proceso continuo del restaurante, a cuál se podrá replicarse en restaurantes públicos o privados.

5.2 Sugerencias

Primera: Se sugiere al debido desconocimiento de las malas prácticas de manipulación del sistema HACCP que ocurre en el restaurante, con el propósito de mejorar la calidad de servicio e inocuidad, para que tenga mayor demanda y cautivar a los consumidores.

Segunda: Diagnosticar el preventivo de aseguramiento de la calidad de alimentos y bebidas, con un propósito de alcanzar los análisis de peligros y control de puntos críticos del restaurante.

Tercera: Explicar y dar soluciones acerca de los factores de los riesgos potenciales alimenticios, también mejorar la calidad de servicio, así se obtendrá el incremento de la calidad de servicio.

Cuarta: Se sugiere crear un sistema de registro, documentación y verificación del plan HACCP, para que así haya una mejora continua de la calidad de servicio para el restaurante.

CAPÍTULO VI
REFERENCIA

Referencias

- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 1-10.
- Adauta, S. (2012). Sistema de información científica. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 1-9.
- Agrícolas, I. I. (1979). *Encuentro de capacitacion e integracion del personal en la zona de norte*. Guatemala: ICCA-CIRA.
- Alles, M. (2007). *Teoría del comportamiento organizacional*. Buenos Aires: Gránica Argentina.
- Álvarez, T. (24 de Octubre de 1995). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*.
Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeserviocioparalaconquistadelcliente.pdf
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Lambayeque: USAT.
- Arias, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentacion.
- Arnold, M., & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, 40-49. Obtenido de Social Science Epistemology Journal: <http://www.moebio.uchile.cl/>
- Barrientos, M. (2017). *Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio de Hotel Perú Pacífico en Jesús María (tesis de licenciatura)*. Lima: Universidad Wiener.
- Bembibre, C. (noviembre de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/instalacion.php>
- Billikopf, G. (2002). *Capacitación al personal*. California: the regents of the University of california.

- Boluarte, A. (2006). Validez de contenido y confiabilidad inter-observadores de escala integral calidad de vida. *Revista de Psicología*, 1-26. Obtenido de <https://definicion.de/Fiabilidad>
- Borda, M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. Madrid: UNiversidad Nacional de Educacion a Distancia.
- Boullón. (2006). Espacio Turistico y Desarrollo Sustentable. *Aportes y Transferencias*, 10, 17-24.
- Boullón. (2006). *Planificaciòn del Espacio Turistico* (Vol. 4). Mexico: Trillas.
- Bustos. (2008). teoría de la acción territorial, acción turística y desarrollo. *Aportes y Transferencias*, 91.
- Caballero, N. (2016). *Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo (tesis de pregrado)*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Cabral, S. (2004). *Evaluacion de la satisfaccion de clientes*. Madrid: Ediciones profesionales, S.L.U.
- Cabrera, G. (2007). *Uso de teorías y modelos en artículos de una revista latinoamericana de salud pública, 2000-2004*. Medellín, Colombia: Saúde Pública.
- Canoni, J., & Schenkel, E. (s.f.). *CECIES Pensamiento Latinoamericano y Alternativo*. Obtenido de <http://www.cecies.org/articulo.asp?id=373>
- Carrillo, M., Padilla , J., Rosero, T., & Sol Villagómez, M. (2009). La motivacion y el aprendizaje. *Alteridad*, 3.
- Carro, F; Caló, A. (2012). *La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada*. Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata.
- Comité para el desarrollo de la calidad total. (2003). *Como medir la satisfaccion del cliente*. Española: Asociacion española para la calidad.
- Daedre, M., & Vásquez, C. (1995). La relación en la atención personal. *Educacion social*, 29-40.

- Dailey, R. (1990). *Comportamiento organizacional*. Gran Bretaña: Gran Bretaña, 1990.
- del Saz, M. (2000). *La cortesía Lingüística en el discurso publicitario*. Valencia: España.
- Diccionario Actual. (S.F de S.F de S.F). *Diccionario Actual*. Obtenido de <https://diccionarioactual.com/instalacion/>
- Domínguez, B. y. (2018). Turismo Alternativo y Tecnología: Promoción de la Sierra Mágica por medio de Internet. *Gestión Turística*(2), 41-73.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 1-17.
- Enrique, A. (2005). *La gestión de la comunicación en situaciones de crisis*. España: Universidad Pontificia de Salamanca.
- Espejo, R. (13 de octubre de 2018). *Bodegas la aurora*. Obtenido de <http://www.bodegaslaaurora.com/blog/Posts/show/es-importante-la-atencion-personalizada-447>
- Fayol, H. (1916). *Administracion industrielle et générale*. Estados Unidos: Dunod.
- Ferrer Cascales, R., Reig Ferrer , A., Fernández Pascual, M., & Albaladejo Blázquez, N. (2009). *Introducción a la psicología*. España: Universidad de Alicante.
- Gallardo. (12 de junio de 2014). *Atlas Ti 2009*. Obtenido de https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf
- Gallardo, E. (2014). *Atlas.ti*. Obtenido de <https://atlasti.com/2014/06/12/utilizacion-del-programa-de-analisis-cualitativo-atlas-ti-para-gestionar-y-analizar-datos/>
- García López, J. (diciembre de 2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2011b/>
- García, J. (2018). *Teoría y ejercicios prácticos de dinámica de sistemas*. España: Impreso en Zaragoza.

- Garcia, P. D. (2005). *Impacto de la capacitacion en el entorno empresarial del micon*. La Habana: Folletos Gerenciales.
- Gérvás, J. (2008). *Atención primaria, de la teoría a la práctica*. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca.
- Gonzales, D. (2008). *Psicologia de la Motivacion*. La Habana: Ciencias Medicas.
- Hayes, B. (2002). *como medir la satisfaccion del cliente desarrollo y utilizacion de cuestionarios*. Barcelona: Printed in Spain.
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. No menciona: Dialnet.
- Hernández, C., Orozco, E., & Arredondo, A. (2012). *Modelos conceptuales y paradigmas en salud pública*. Mexico: Instituto Nacional de Salud Pública.
- Hernández, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico D.F: Printed in mexico.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2006). *Metodología de la investigación* (4 ed.). México: Ultra, S. A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, J. (2000). *Metodologia de la Investigacion Holistica*. Caracas: Fundación Sypal.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Vol. 3). Caracas: SYPAL.
- Hurtado, J. (2004). *Como formular objetivos de investigacion*. Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Hurtado, J. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Vol. 4). Venezuela: Quirón.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación*. Bogota: Quirón.

- Johansen, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Mexico,DF: Limusa Noriega Editores.
- Keith, D., & Newstrom, J. (1990). *El comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Lexus. (2006). *Diccionario Enciclopedia Color LEXUS*. Lima, Perú: Lexus.
- Luxor Technologies. (6 de julio de 2012). *Luxor Technologies*. Obtenido de <http://www.luxortec.com/blog/la-clave-del-exito-atencion-personalizada/>
- Martínez, I. (2003). *Condiciones de trabajo e Identidad laboral en el sector hotelero en la comunidad Valenciana*. Valencia: España Servicios de Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- Martínez, S. (26 de agosto de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/>
- Mejía, L. (2012). *Los determinantes sociales de la salud: base teórica de la salud pública*. Medellín: Fundacion Dalnet.
- Morales. (2018). *Propuesta de una agencia de viaje de turismo alternativo en la provincia de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Norbert Wiener.
- Newstrom, J; Keith, D. (1990). *El comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw-Hill.
- Nicacio, C. (2017). Turismo rural comunitario: una tentadora alternativa para futuros emprendedores. *INNOVAG*, 50.
- Ñahurima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías de distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015 (Tesis de pregrado)*. Andahuaylas: Universidad Nacional José Arguedas.
- Olivier, E. (19 de febrero de 2018). *elEconomista.es*. Obtenido de <https://www.eleconomistaamerica.com/economiahoy/opinion/noticias/8949705/02/18/Claves-para-brindar-atencion-personalizada-al-cliente.html>

- Orgambídez, A., & de Almeida, M. (2015). *Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales*. Portugal: Tourism & Management Studies.
- Organización Panamericana de la Salud. (1993). *Sobre la teoría y práctica de la Salud Pública: un debate, múltiples perspectivas*. Washington, D.C.
- Pablo, M. (2013). *Atención básica al cliente*. Málaga: España.
- Panosso, A. y. (2012). *Teoría del Turismo Conceptos, modelos y sistemas*. Mexico: Trillas.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Bitner, M. (21 de julio de 1988). *Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*. Cochabamba: Perspectivas. Obtenido de a multiple- item scale for measuring consumer perceptions of services quality
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Bitner, M. (2014). *Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto*. Cochabamba: Perspectivas.
- Pecina, M. (2014). *Retos en la formación de profesionales logísticos: servicio y competitividad*. Mexico: fundacion universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net.
- Pérez. (2017). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/turismo-vivencial-peru/#autores>
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. Mexico: Printed in Mexico.
- Picasso Salazar, E., Ruiz Ceseña, F., & Torres García, A. (2018). Análisis de oportunidades para el desarrollo de actividades de turismo alternativo en la región norte de Baja California Sur. *3C Empresa*, 7, 32-48.
- R, A. (8 de octubre de 2013). *CreceNegocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/claves-en-el-servicio-al-cliente-la-atencion-personalizada/>
- RAE. (2018). *Instalación*. España: Rae.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Person educación.
- Rodriguez, A. (2018). *Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza (tesis de licenciatura)*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Rodríguez, C., Lorenzo, O., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, 15(2)*, 135.
- Rosander, A. (1998). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. España: Diaz de Santos.
- Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa. 2017, Zacapa. (Tesis de grado)*. Zacapa: Universidad Rafael Landívar.
- Sarabia, A. (1995). *La teoría general de sistemas*. Madrid: Printed in Spain.
- Saura, P. (2005). *La gestion y la comunicacion de crisis en el sector de alimentos y bebidas*. Madrid: Servicios Editoriales, S.L.
- Saura, P., & García, F. (2010). La comunicación de crisis como elemento clave de la comunicacion empresarial. *Revista Icono*, 1-56.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.
- Stoner, J; Freeman, R; Gilbert, D;. (1996). *Administracion*. Mexico: Printend in Mexico.
- Torres, Z. (2014). *Teoria general de la administracion*. Mexico: Patria.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivacion*. España: Printed in Spain.
- Vavra, T. (2003). *Como medir la satisfaccion del cliente según la ISO 9001:2000*. Madrid. España: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido historico conceptual, sus modelos mas representativos y su aplicacion en las universidades*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Von, L., & Luhmann, N. (1982). *Origenes de la teoria de sistemas*. Mexico: Limusa Noriega Editores.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título:

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Categoría 1:				
			Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo Proponer un plan de mejora para la calidad de servicio en el restaurante Anael, 2019?	¿Proponer un diseño de un manual para asegurar la calidad e inocuidad del el Restaurante Anael por medio de la implementación del sistema HACCP?	Proponer estrategias de mejoras de la calidad de servicio, Lima 2019	Fiabilidad	1. Honradez	5	Likert	1-5
				2. Duración		Likert	1-5
			Sensibilidad	3. Conducta	4	Likert	1-5
				4. Capacidad		Likert	1-5
			Seguridad	5. Seguridad en las instalaciones	4	Likert	1-5
				6. Clima organizacional		Likert	1-5
Problemas específicos	Objetivos específicos						
¿Cómo es la calidad de servicio en el Restaurante Anael, en el distrito de lince, 2019?	Desarrollar un sistema preventivo de aseguramiento de calidad de alimentos y bebidas, basado en el análisis de peligros y control de puntos críticos.		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
			Empatía	7. Cortesía			
¿Cuáles son las causas de mayor incidencia en la calidad de servicio en el restaurante Anael, en el distrito de lince, 2019?	Identificar, documentar y revisar los riesgos potenciales alimenticios que ocurren durante el proceso de producción de alimentos y bebidas.			8. Atención personalizada	4	Likert	1-5
			Tangible	9. Organización		Likert	1-5
				10. Apreciación			1-5
¿Cómo las estrategias influyen en la calidad de servicio, Lima 2019?	Diseñar un sistema de registro, documentación y verificación del plan HACCP, para el proceso.						
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos		Procedimiento y análisis de datos	

Sintagma: Holístico y Mixto Tipo: proyectiva Nivel: comprensivo Método: Deductivo e Inductivo, Encuesta y Entrevista	Población: 150 Muestra: 108 Unidad informante:	Instrumentos el modelo servqual, escala de Likert del 1 al 5	Análisis de datos: cuantitativo, cualitativo y mixto
---	--	--	--

Tipos de cuchillo para cada alimento



Figura 21. Tipos de cuchillo para cada alimento. Fuente internet

El cuchillo azul, está diseñado para el corte de pescado. Su hoja es antiadherente, la cual no se pega nada. Tiene un largo total de 31 cm y un largo de hoja de 20 cm.

El cuchillo amarillo, es para el pan

El cuchillo verde, como se puede ver es el que más se utiliza, ya que es el aconsejado para cortar las verduras.

El cuchillo rojo, es para cortar todo tipo de carnes. Tiene unas dimensiones de 17 cm de hoja y 28 cm en total.

Pasos para lavarse las manos



Figura 22. Pasos para lavarse las manos. Fuente Internet

El uso correcto del uniforme de cocina



Gorro de cocina

Mandil de cocina

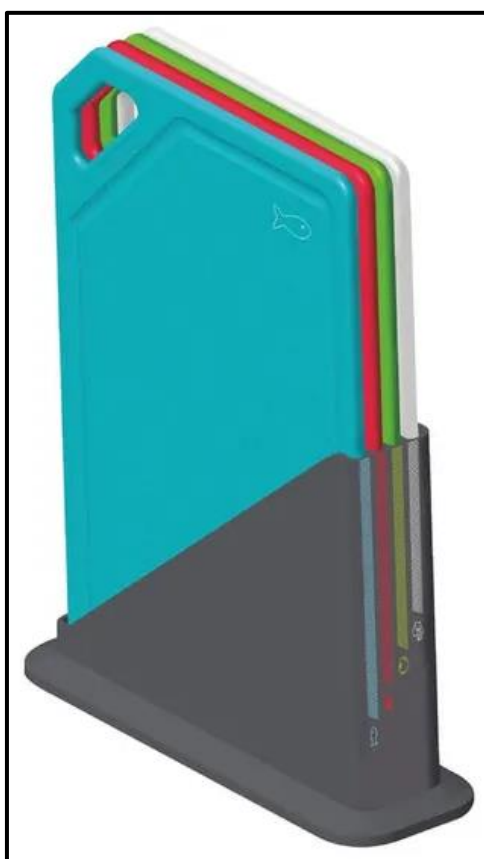
Pantalón sal y pimienta

Zapatos de cocina cross



Figura 23. Tablas de picar. Fuente Internet

Aquí guardar las tablas de picar



Objetivo 2

BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA (BPM)

Las BPM son un conjunto de normas y procedimientos que se aplican durante toda la cadena productiva e involucra a las materias primas, manipuladores, procesos e instalaciones con el fin de lograr el orden e higiene necesarios para obtener alimentos y bebidas inocuos.

¿QUÉ CONTIENE EL MANUAL DE BPM?

El manual de BPM es el documento que contiene los procedimientos, instructivos y registros que describen el conjunto de prácticas adecuadas a realizar, establecidas por el fabricante u otros organismos competentes, en las diferentes operaciones que se llevan a cabo en el establecimiento a fin de asegurar el correcto desarrollo de las operaciones.

El servicio de implementación de las BPM, se realiza adecuando los principios a las características de cada empresa y sus productos, previo diagnóstico. El trabajo no tiene un tiempo fijo de duración pues depende del tamaño de la organización, del avance que tengan en cuestiones de Calidad y del compromiso de la organización en adecuarse a lo indicado por el asesor durante la implementación.

LOS BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR LAS BPM SON:

- Asegurar la Inocuidad del alimento y con ello la salud de los consumidores.
- Cumplimiento con las normas legales Nacionales e Internacionales.
- Otorga prestigio a la empresa y asegurar la continuidad en el mercado
- Participar en nuevos mercados
- Mejorar la productividad e incrementar el rendimiento de los procesos.
- Motivación e incentivo del personal al realizar las cosas bien.
- Base para implementación del sistema HACCP o ISO 22000
- Necesario para la Certificación de Principios Generales de Higiene. Obligatorio para las Pymes (DS-007-98 SA)
- Necesario para evitar decomisos y cierres de Restaurantes por parte de la municipalidad o Ministerio de salud. (R.M 363-05-SA).

¿Por qué limpiamos?

Porque así retiramos los contaminantes, reducimos la posibilidad de ocasionar merma en los productos y evitamos el riesgo de ocasionar enfermedades.

¿Qué se limpia y desinfecta?

Las instalaciones y componentes de la planta: pisos, paredes, techos, puertas, ventanas, etc.

Asimismo, equipos, superficies e implementos no descartables.

¿Qué es limpiar y desinfectar?

Es un proceso que sigue el siguiente orden: limpieza en seco (barrido de pisos), pre-enjuague (hasta retirar visualmente la suciedad), lavado con detergente, enjuague para retirar el detergente, inspección y finalmente la sanitización. Los detergentes y desinfectantes a utilizarse siempre deben contar con indicaciones visibles y registro de SENASA.

¿Cuándo limpiar y desinfectar?

El momento y la frecuencia dependerán del tipo de materiales, el uso que se haga y el horario de mayor actividad en la planta. El protocolo general indica que se debe limpiar, luego de cada proceso.

¿Quién debe realizar la limpieza y desinfección?

Se debe designar como rotará la responsabilidad de limpieza de la planta dentro del personal disponible. Para la limpieza los operarios deberán usar indumentaria distinta a la de producción.

Uso Correcto de Uniforme

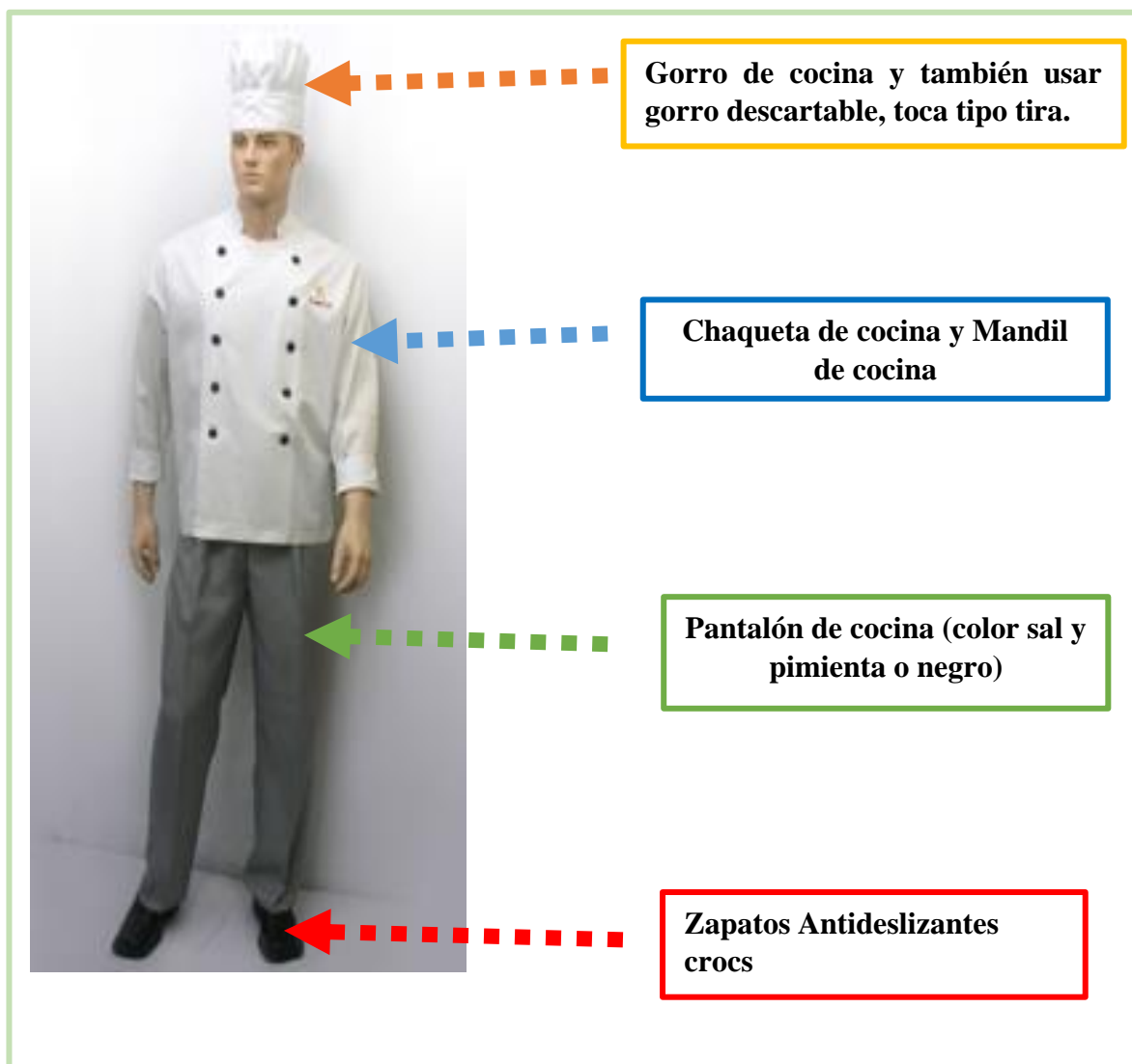


Figura 24. Uso correcto de uniforme de cocina. Fuente: elaboración propia.

La importancia de usar el uniforme de cocina, es una manera de cuidar la higiene del restaurante o negocios y evitar accidentes laborales, este uniforme se exige a todos los empleados que trabajen en la cocina ya sea chef o cocinero profesional, hasta sus ayudantes.

- **Descripción del uniforme de cocina:** Aunque el uniforme de chef se remonta a la antigüedad, y en la actualidad cumple un papel muy importante que va más allá de simplemente de completar la apariencia del chef de antaño, y sirve para mantener la seguridad de los profesionales mientras se manejan en entorno potencialmente peligroso de una cocina profesional ajetreada y muy activa.
- **Gorro:** Elemento imprescindible cuando se cocina, ayuda a absorber el sudor del trabajador e impide que en la comida se caigan pelos.
- **Chaqueta:** Chaquetilla de cocina, es la prenda superior que debe cubrir el torso, dorso, y mangas, es la encargada de proteger al cocinero principalmente de quemaduras.
- **Delantal:** Ayuda a proteger la ropa del trabajador y posibles desgarros en los quehaceres diarios del cocinero.
- **Pantalón:** Debe ser cómodo y lo más fresco posible, hecho de algodón (lo mismo ocurre con el resto del uniforme), se debería llevar sin cinturón, para poder quitárselos rápidamente si se produce un derrame caliente.
- **Calzado:** Deben ser lo más cerrado posible y sobre todo antideslizante para evitar caídas.

Todo el uniforme está pensado como una especie de armadura que permite que el cocinero pueda desenvolverse con seguridad, para utilizar equipos pesados como ollas y otros objetos.

Objetivo 3

Manual de Organizaciones y Funciones de Personal

Jesús Abraham Rodríguez Paz soldan

MANUAL DE FUNCIONES

PERSONAL ADMINISTRATIVO

GENERALIDADES

Cualidades

- Ánimo de superación y gusto por el trabajo.
- Atento y amable: escuchar, orientar, respetar, saber interpretar, saber comunicar y ser cortés.
- Colaborador con sus compañeros y comprensivo.
- Discreto
- Honesto
- Líder
- No temperamental
- Ordenado
- Paciente
- Responsable
- Sincero para expresar dudas o solicitar ayuda
- Tolerante
- Agilidad mental
- Diligente y eficaz
- Trato con personas
- Toma de decisiones acertadas

Modales

- Puntual y cumplido.
- Respetuoso con sus compañeros y con los mandatos superiores.
- Sencillo.
- Uso de un adecuado vocabulario con locución clara.

Requisitos mínimos

- Excelente salud física y presentación personal.
- Bachilleres
- Formación técnica o profesional

GERENTE**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS****FORMACIÓN ACADÉMICA ESPECÍFICA**

Carrera profesional de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de Empresas.

Cursos o especializaciones en gestión de restaurantes y bares

Conocimientos específicos

Montaje, operación, planeación, dirección, dirección, organización, planeación, orden y control de restaurantes y bares, Gestión del talento Humano, Producción y Servicio de A y B, Gestión financiera, Legislación para restaurantes y bares.

Experiencia

Mínima: 2 años en cargos de administración, dirección y/o gerencia en establecimientos acreditados pertenecientes al sector.

Habilidades

Creatividad, originalidad, gusto, sentido común, capacidad de concentración, agilidad y certeza en toma de decisiones y solución de problemas, trato con personas y capacidad para identificar oportunidades, minimizar amenazas, construir fortalezas y eliminar debilidades.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Actuar para el cliente	Ejecución de todas las otras funciones, pensando siempre no solo en el cumplimiento de objetivos de los inversionistas sino también en las necesidades y preferencias del cliente	Satisfacer y superar las expectativas del cliente como cabeza de la organización
	Atención de comentarios de los clientes	Optimizar el desarrollo de la actividad
	Desarrollo de programas de cortesías	Garantizar el cumplimiento de normas y reglamentación que obliga la actividad
	Supervisión del trabajo de los jefes de área y demás empleados	Evitar pérdidas y robos de dinero
	Revisión de las instalaciones y de los procedimientos	Identificar fallas y aplicar correctivos
	Análisis de ventas	Establecer comparaciones con el presupuesto
	Supervisión del proceso de compra	Asegurar la legalidad de las compras
	Revisión y análisis de los estados financieros	Obtener información para decisiones
	Aprobación de estrategias de mercadeo	Evitar pagos equívocos
	Análisis de costos y de modificaciones en los precios de venta	Asegurar la higiene en los procesos
Controlar y evaluar	Inspecciones de aseo de todas las áreas	Efectuar pagos pendientes
	Cheques	Rendir cuentas a la asamblea de socios
	Presupuesto de ingresos y egresos	Justificar acciones
	Plan de acción de jefes de área	Proponer cambios
	Plan de inversión	Identificar oportunidades y amenazas
Elaborar informes y documentos de la actividad y funcionamiento general del establecimiento	Plan de acción de jefes de área	Proponer cambios
	Plan de inversión	Identificar oportunidades y amenazas

ALMACÉN

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Formación Académica

- Técnico en administración de empresas, ingeniería de alimentos o como mínimo cursos de control y manejo de inventarios, alimentos.

Conocimientos Específicos

- Políticas de compra – Sistemas de Almacenamiento – Control de inventarios – Negociación – Manipulación de alimentos – Especificaciones estándar de compra de AyB – Métodos para evaluación de mercancía

Experiencia

- Mínima: 1 año en cargos dentro de áreas de compra de supermercados o empresas acreditadas del sector.

Habilidades

Capacidad de negociación, orden, agilidad y trato con personas.

MESERO

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS

Formación Académica Específica

Estudiantes universitarios en cualquier área, preferiblemente hotelera

Conocimientos Específicos

- Funcionamiento de restaurantes y bares – Técnicas, mecanismos y procedimientos de servicio – Tipos de servicio – Apertura y servicio de licores y vinos – Terminología de AyB, Componentes de vajilla, cristalería y cubertería

Habilidades

Ninguna en particular además de las generales para el personal de servicio

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

FUNCIÓN	PROCEDIMIENTO	OBJETIVO
Conocer la carta en su totalidad y con lujo de detalles	Aprendizaje del menú, su contenido, formas de preparación, gramaje carnes, opciones de acompañamientos, precios, sabores...	Ofrecer un excelente servicio Estar en capacidad sugerir y/o vender cliente los productos
Desempeñar sus funciones con una excelente presentación personal	No joyas ni lociones fuertes Uñas cortas, limpias y sin esmalte Afeitados (no-barba; no-bigote) y con pelo corto para los hombres Maquillaje suave y pelo arreglado para las mujeres A las 7:00 debe presentarse listo y cambiado en el comedor	Dar una excelente impresión al cliente Mantener el status establecimiento

	Recepción y despido de clientes Presentación y toma de órdenes	
	Elaboración de comandas y digitación del pedido en el sistema	
	Montar cubertería y servilletas	
	Control de preparación y mecánica	
	Servicio de bebidas	
	Servicio de pan y platos a la mesa	Hacer más eficaz el proceso de servicio Satisfacer necesidades expectativas de los clientes
	Recogida de vajilla y cristalería sucia, cambio de ceniceros sucios, puesta de hielo	
	Encendido de cigarrillos a los clientes	Motivar el regreso del cliente
Servir y recoger mesas		
	Solicitud de pre cuenta; presentación al cliente, pago en caja, entrega del cambio y/o voucher (diligenciado con nombre o firma, teléfono, cédula y marcado con su nombre en la parte superior)	
Pago de cuentas correspondientes a las mesas de su zona	Entrega ticket de salida (# de mesa, # de pax., fecha y mesero)	Cerrar el proceso de venta.
		Prevenir retrasos durante el servicio Minimizar riesgos de incurrir de errores por ausencia de insumos
Surtir estaciones de servicio	Mise en place de platos, cubertería, cristalería, servilletas, pitillos, ceniceros, saleros, sobres de azúcar y sabor...	
		Impulsar las ventas Aumentar el consumo promedio por pax
Verificar el consumo de las mesas	Atención constante a la mesa, incentivo del incremento del consumo	

	<p>Recepción y despido de clientes Presentación y toma de órdenes</p> <p>Elaboración de comandas y digitación del pedido en el sistema</p> <p>Montar cubertería y servilletas</p> <p>Control de preparación y mecánica</p> <p>Servicio de bebidas</p> <p>Servicio de pan y platos a la mesa</p> <p>Recogida de vajilla y cristalería sucia, cambio de ceniceros sucios, puesta de hielo</p> <p>Encendido de cigarrillos a los clientes</p>	
Servir y recoger mesas		<p>Hacer más eficaz el proceso de servicio Satisfacer necesidades expectativas de los clientes</p> <p>Motivar el regreso del cliente</p>
Pago de cuentas correspondientes a las mesas de su zona	<p>Solicitud de pre-cuenta; presentación al cliente, pago en caja, entrega del cambio y/o voucher (diligenciado con nombre o firma, teléfono, cédula y marcado con su nombre en la parte superior)</p> <p>Entrega ticket de salida (# de mesa, # de pax., fecha y mesero)</p>	<p>Cerrar el proceso de venta.</p> <p>Prevenir retrasos durante el servicio Minimizar riesgos de incurrir de errores por ausencia de insumos</p>
Surtir estaciones de servicio	Mise en place de platos, cubertería, cristalería, servilletas, pitillos, ceniceros, saleros y sobres de azúcar	
Verificar el consumo de las mesas	Atención constante a la mesa, incentivo del incremento del consumo	Impulsar las ventas Aumentar el consumo promedio por pax

PERSONAL DE COCINA

Generalidades

Conocimientos específicos

- Manipulación de alimentos.
- Conocimientos básicos de la preparación de alimentos.

Cualidades

- Ánimo de superación y gusto por el trabajo.
- Atento y amable: escuchar, orientar, respetar, saber interpretar, saber comunicar y ser cortés.
- Colaborador con sus compañeros.
- Comprensivo.
- No temperamental, tolerante y paciente.
- Responsable
- Sincero para expresar dudas o solicitar ayuda.

Habilidades especiales

- Agilidad
- Capacidad de retención
- Destreza manual
- Diligente y eficaz.
- Trato con personas y don de servicio

Modales

- Puntual y cumplido.
- Sencillo.
- Respetuoso con sus compañeros y con los mandatos superiores.
- Uso de un adecuado vocabulario con locución clara.

- Requisitos mínimos
- Excelente salud física, sobre todo en lo concerniente a piernas y brazos; pies y manos sanos y resistentes.
- Aseo diario indispensable, manos cuidadas, uñas cortas y limpias, ropa y uniforme limpios y planchados y zapatos limpios y cómodos.

JEFE DE COCINA**CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS****Formación académica específica**

- Carrera técnica – profesional de cocina
- Cursos de actualización y especialización

Conocimientos específicos

Dirección, organización, planeación, orden y control de cocinas, Conocimiento materias primas, equipos y técnicas de preparación de alimentos, Tiempos de cocción, Sistemas de trabajo en la cocina, Procesos de menú y carta, Manipulación de alimentos, Métodos de conservación y almacenamiento, Legislación Sanitaria, Factores de alteración de los alimentos.

Experiencia

- Mínima: 5 años como jefe de partida en diferentes cocinas de restaurantes y/u hoteles acreditados

Habilidades

- Creatividad, originalidad, sentido común, capacidad de concentración, agilidad.

*Manual
Informativo
acerca del área del
trabajo*

Jesús Abraham Rodríguez Paz soldan

El uso del uniforme representa la marca y el concepto del restaurante

Ante todo, el uniforme que llevan tus empleados debe permitir a tus clientes identificarlos. Es decir, no es una buena idea que tu personal lleve ropa de calle. Tienen que usar ropa que los separe de los clientes, y que sea coherente, siendo la misma para todos.

Los uniformes deben reflejar la personalidad de tu restaurante, sin embargo, tienes que tener cuidado en no caer en la caricatura. ¡No menosprecies el poder de los uniformes sobrios!

Para saber cómo deben ir vestidos tus camareros, piensa en el concepto de tu marca y en lo que quieren ver tus clientes:

- Un **restaurante familiar** debe tener un personal más accesible, pero no demasiado informal para no confundirse con los clientes.

El respeto al cliente

Además del ambiente general de un establecimiento, los clientes muchas veces evalúan un negocio en función de la apariencia del personal. Los uniformes influyen en la comunicación entre el personal y los clientes, contribuyendo a dar una imagen profesional y seria de tus empleados.

Una camisa metida por dentro, unos botones bien presionados y un uniforme limpio fomentan la confianza en tu personal. Y en caso de conflicto por una demanda de un cliente que no se pueda atender, por ejemplo, un uniforme elegante siempre ayuda.

Al mismo tiempo, si tus mozos sienten que están vestidos de forma apropiada para su trabajo, sentirán más confianza en sí mismos y afrontarán los posibles problemas con más profesionalidad.



El uso del uniforme debe llevar:

hombre

- Un polo con el logo de la empresa
- Mandil a la cintura
- Pantalón negro y zapatos negros
- Cabello corto
- Uñas cortas

mujer

- ✓ Mandil con un polo
- ✓ Pantalón negro y zapatos negros
- ✓ Cabello recogido
- ✓ Uñas cortas y sin pintar

Anexo 3: Artículo de investigación

Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para la mejora de la calidad en el restaurante Anael Lima – Perú, 2019

Resumen

El objetivo básico es plantear el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para el restaurante Anael, así mejorara la calidad de servicio. En esta investigación se usó el enfoque mixto, de manera proyectiva, con el nivel comprensivo y deductivo, del mismo modo se ejecutó un muestrario a 108 clientes que consumen en el restaurante, también se realizó entrevistas a tres clientes, puesto que, auxilio promover la propuesta que de resolución a los problemas que se encuentran en establecimiento.

Los problemas encontrados son: el primero, el establecimiento debería de poseer horarios de interés a los comensales, segundo las instalaciones físicas del establecimiento debe de tener atracción a los comensales y que

desconocen de las buenas prácticas de manipulación (BPM), para resolver los problemas encontrados se realizaron folletos, formatos, un manual de organizaciones y funciones (MOF), también recomendar el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control, para mejorar la inocuidad del establecimiento.

Palabras clave: análisis de peligros, puntos críticos, calidad de servicio, inocuidad, manual de organizaciones y funciones y buenas prácticas de manipulación.

Abstract

The basic objective is to raise the system of hazard analysis and critical control points for Anael restaurant, thus improving the quality of service. In this research the mixed approach was used, projectively, with the comprehensive and deductive level, schedules of interest to the guests, second the physical facilities of the establishment must have attraction to the guests and that they do not know of the good practices of manipulation, to solve the problems found brochures, formats, a manual of organizations and functions, also recommended the

system of hazard analysis and critical control points, to improve the safety of the establishment. in the same way a sample was executed to 108 customers who consume in the restaurant, also interviews were conducted with three clients, since, help promote the proposal that resolution to the problems that are in establishment.

The problems encountered are: the first, the establishment should have

Key words: analysis of hazards, critical points, quality of service, safety, manual of organizations and functions and good handling practices.

Introducción

El presente artículo, tiene como el objetivo principal es plantear el sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control para el restaurante Anael, para modernizar la calidad de servicio e inocuidad del establecimiento llamado Anael.

El articulo consta de la Metodología, en hallamos el sintagma, enfoque, tipo, nivel y método, categorías y subcategorías apriorísticas, población, muestra y unidades informantes, técnicas e instrumentos, procedimientos y análisis de datos. También las recomendaciones conclusiones y el final se encuentra las Referencias bibliográficas.

Metodología

Enfoque mixto

Es la incorporación sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo, que se dirige solamente al aprendizaje con una determinación de alcanzar al objetivo de dicho problema, indicando que se pueda enlazar en el uno y el otro conservando sus disposiciones y métodos únicos (Hernández 2014).

Tipo proyectiva

El concepto se relaciona a la exploracion proyectiva que enconmienda alcanzar los terminos y trabajar apropiadamente, y como deben ocupar cada puesto (Hurtado, 2000).

Nivel compresivo

El nivel comprensivo es el campo de las explicaciones, donde el investigador ya no examina particularidades abiertamente en el acontecimiento, o declara aspectos menos despejados (Hurtado, 2004).

Método Inductivo

Hurtado, (2012) citado por Bacon, (1620): que la práctica inspecciona la destreza como único origen de la agudeza por lo tanto el soporte es de más información continua. El método inductivo nos auxilia en la parte de que si los obreros están desempeñando con el aprendizaje que se ha ofrecido para la calidad de servicio.

Método deductivo

El método deductivo solicita que el investigador tenga una disposición y una suposición antepuesta para provenir una hipótesis libre de cómo se edifica tal asentimiento donde se pueda surgir (Hurtado, 2012).

Población

Es una opción que se ha notorio, un conjunto de aprendizaje de reducir la población que se va dirigir ir a estudiar y por lo cual procura propagar. Unos habitantes es una clase de ocasión para concordar con unos acontecimientos de hechos (Hernández, 2014).

Muestreo

El patrón es un subconjunto de la población de la inclinación encima el cual las reuniones de informes y que tiene que fijar y disminuir por ser prematuro con una solicitud además de un cargo característico en la población (Hernández, 2014). El muestreo auxilia a resumir la investigación sobre la averiguación donde puede ser un mundo o habitantes.

Muestra

La muestra es un subconjunto que aproxima de los habitantes que se consigan información. Para precisar se debe delimitar y limitar con anticipación la exactitud (Hernández, 2014).

Unidades informantes

El beneficio se resume en qué o quiénes, se enuncia, en lo competitivo, objetos, acontecimientos o colectividades de información, lo cual necesita de la propuesta y la importancia de la búsqueda (Hernández, 2014).

Teorías

Teoría de los sistemas

La estructura son métodos o un régimen que necesita de la orientación que tenga lo justo, es por ende que la ordenación está simbolizada por los mecanismos y técnicas de dicho objetivo (Von y Luhmann, 1982).

La particularidad complementaria, marca que el procedimiento auxilia en un conjunto para la interrelación que se encuentra con el auxilio de objetivos y están con el soporte de una autoridad (Johansen, 2004).

Es empleable incitar el método existente o creíble, donde se va transportar de desigualdad de dígitos de inestable de un temperamento constante o moderado (García, 2018).

El área de los hechos y localizaciones que prevalecen aproximada al comportamiento del sistema (Arnold y Osorio, 1998).

Calidad de servicio

La condición de los artículos es una medición más realizable de comprender ya que se puede lograr y ver que itinerario se halla como modelo la estabilidad o mercados con falta, en la diferenciación de la calidad de servicio es difícil de calcular porque tiene que ser al instante que ocurra algún tipo del acabamiento (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).

La inspección de la calidad del término da la expresión de que el beneficio se declare el aumento de veinte períodos, porque el lector da la impresión que se cuenta a un beneficio o prestación. Las constituciones de encargos que posean una mala idea, se aproximan de las representaciones y experiencia sobre de la calidad (Rosander, 1998).

Para poseer una explicación sobre como el grupo de funciones, provecho, para brindar y que los comercios progresen (Villalba, 2013).

Referir que el servicio es una función o de funciones de personalidad impalpable, cuando se relaciona de comprador a trabajador, con el propósito de entusiasmar la aspiración o la obligación del consumidor. Para comprender como es el modelo de prestación que se ofrece de personalidad impalpable, con el propósito de conseguir que el consumidor cumpla su obligación y su gozo (Pecina, 2014).

La calidad es lo que el comprador apetece. La calidad está determinada como lo se muestra artículo o prestación. En la correlación que son: artículo o prestación, el debilitamiento más considerable es que diferentes individuos o agrupaciones, tienen diferentes intenciones y requisitos, a lo que con lleva tener diferentes patrones de la calidad (Arias, 2013).

La calidad de servicio son las obligaciones que debe tener el comprador más los servicios convenientes donde complacen esas obligaciones. A más adaptación hay más calidad, a menos adaptación, menos calidad (Alvarez, 1995).

Teoría del comportamiento organizacional

El ordenamiento se forma por individuos y cada uno cumple una función distinta a la otra, distinguiendo esto como un procedimiento (Keith y Newstrom, 1990).

En el terreno de aprendizaje donde se examina el encuentro de personas, agrupaciones y organizaciones, tienen la conducta interna de las estructuras, para tener una mejor existencia en el ordenamiento (Robbins, 2004).

En total la muestra de colocaciones interactúa con individuos que no interesa la cifra, puede ser un individuo o más individuos y que cada individuo se personifica con un listado, empezando desde los puntos más inferiores hacia a lo alto (Alle, 2007).

Aceptará no únicamente a alcanzar un panorama más expandible de la materia importante para la habilidad, para manifestar la disposición de actualizar el sistema de la gestión, a reflejar la nueva comprensión además del comportamiento organizacional adecuando la actividad (Dailey, 1988).

Teoría clásica de la administración

Es elemental tener una idea de lo que se va organizar o ejecutar antes de situar en la práctica, dicho así es obligatorio planear cada desarrollo antes de efectuar (Fayol, 1916).

La consecuencia de la aversión da el principio a un preparativo y sabiduría que se debe hacer como una operación que se debe a la costumbre con equipos y sin vértice (Torres, 2014).

El encargo de personas se descubre la calificación de correlación de empresario. Por lo tanto, la residencia de retorno de la inversión elaboraba como un tercero e intermediarios en intermedio de la clasificación y las personas, para frenar un altercado colectivo (Carro y Caló, 2012).

La gerencia emprendió en el comienzo del centenario XIX y comienzo del XX, en Europa y Estados Unidos (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

La gestión y la comunicación de crisis en el sector de alimentos y bebidas

En todo patrón de la dificultad del mensaje, las supremacías y los departamentos comprometidos, en medio de conjuntos, alianzas con los parroquianos y con el medio ambiente tienen un documento (Saura, 2005).

Saura & Garcia (citado en Herrero, 1998):

La cavidad de una organización de reducir o pronosticar el origen del riesgo e incertidumbre a la conciencia consecutiva, de disposición que se instruya a lo parecido para admitir de carácter momentáneo y eficaz, el hecho de aviso indispensable que ayudan disminuir lo dañoso

Saura & Garcia (citado en Saura, 2005) definió: Lo que perjudica en una constitución a veces son sus cargos y eventual de subir la dimensión o lesionar a los consumidores o asociaciones, hace que opina una función peligrosa ante el informe renombrado.

Conclusiones y Recomendaciones

Debido a la inexperiencia de las malas prácticas del desarrollo de la preparación y manipulación de alimentos y bebidas, se sugiere la colocación del sistema HACCP para obtener una mejora en la calidad de servicio e inocuidad del establecimiento, con la el propósito que los obreros del establecimiento comprendan acerca que es el sistema HACCP, así se obtendrá una mejora para la atención al cliente.

Ejecutar una evaluación precautoria acerca de la calidad de alimentos y bebidas, basado en el análisis de peligros y control de puntos críticos para el establecimiento de comida llamado Anael, obteniendo el mejoramiento constante de la prestación al comensal, por lo tanto, será individualizado para cada comensal y obtendrán un beneficio al establecimiento.

Las causas de peligros eventuales es la contaminación cruzada y el desconocimiento de las buenas prácticas de manipulación donde se hayo dentro del establecimiento, por ende, permitirá la excelencia de la calidad de servicio, dando un mayor lucro durante la elaboración de alimentos y bebidas, donde se verá desde la muestra del plato y bebida.

Se propone al debido a la inexperiencia de las malas prácticas de manipulación acerca del sistema HACCP que sucede en el establecimiento, con la intención de optimizar la calidad de servicio e inocuidad, así se obtendrá más venta y captar más clientes.

Determinar el preventivo del fortalecimiento de la calidad de alimentos y bebidas, con una intención de lograr el análisis de peligros y control de puntos críticos del establecimiento.

Demostrar y dar conclusiones aproxima de los elementos de los peligros potenciales alimenticios, asimismo perfeccionar la calidad de servicio y así se logrará el aumento de la calidad de servicio.

Anexo 4: Instrumento cuantitativo

**CUESTIONARIO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE
ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DEL RESTAURANTE ANAEL EN EL DISTRITO DE
LINCE, LIMA**

INTRUCCIÓN: Apreciado Consumidor, este cuestionario tiene como ecuánime saber su veredicto acerca de la apreciación de la Calidad de Servicio de atención al cliente que observa en el restaurante Anael, Lince. La información es totalmente anónima, por este motivo le pido que responda todas las preguntas con honradez y de acuerdo a su propio aprendizaje.

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18-25 años () 25-30 años () 35 a más ()

INDICACIONES: En breve se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder, marcando con (x) la respuesta considera correcta.

1	2	3	4	5
Nunca	A veces	Normalmente	Casi siempre	Siempre

ITEMS	ASPECTOS CONSIDERADOS	VALORACIÓN				
	SUB CATEGORÍA FIABILIDAD					
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir	1	2	3	4	5
2	Cuando el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo.	1	2	3	4	5
3	El restaurante, cumple con un buen servicio.	1	2	3	4	5
4	El restaurante debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.	1	2	3	4	5
5	El restaurante cumple con insistir en registros libres de error.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA SENSIBILIDAD						
6	El restaurante debe mantener informados a los consumidores con respecto a cuándo se ejecutan los servicios.	1	2	3	4	5
7	Los empleados del restaurante deben dar un servicio rápido.	1	2	3	4	5

8	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.	1	2	3	4	5
9	Los empleados de la empresa, nunca deben estar desanimados ocupados para ayudarles.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA SEGURIDAD						
10	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted.	1	2	3	4	5
11	El consumidor se siente seguro en las transacciones con el restaurante.	1	2	3	4	5
12	Los empleados, son constante en ser corteses con usted.	1	2	3	4	5
13	Los empleados del restaurante, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los consumidores.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA EMPATÍA						
14	El restaurante promete dar atención individualizada a los clientes.	1	2	3	4	5
15	El restaurante debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los consumidores.	1	2	3	4	5
16	El restaurante debe preocuparse por el bienestar de los consumidores.	1	2	3	4	5
17	Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted.	1	2	3	4	5
18	El restaurante debe de tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes.	1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA TANGIBLE						
19	El restaurante cumple en tener equipos de aspecto moderno.	1	2	3	4	5
20	Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas para usted.	1	2	3	4	5
21	Los empleados de la empresa siempre son pulcros.	1	2	3	4	5
22	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para el restaurante.	1	2	3	4	5

MUCHAS GRACIAS

Anexo 7: Transcripción de las entrevistas o informe del análisis documental



Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Cliente de restaurante
Nombres y apellidos	Kent Spray Serrano
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	06/04/2019
Lugar de la entrevista	Restaurante de Lince Arael

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cree usted que el restaurante muestra interés en resolver su problema a tiempo?
2	¿Cree usted que el restaurante debe entregar su producto sin errores y con las especificaciones que le pidió?
3	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?
4	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?
5	¿Usted cree que los empleados siempre deben tener un buen ánimo y estar dispuestos a ayudarlos ante alguna duda?
6	¿Es importante para usted que los empleados sean corteses y estén dispuestos a responder sus preguntas?
7	¿El restaurante debe de tener colaboradores que den una atención personalizada para usted? ¿Por qué?
8	¿Las instalaciones y maquinarias de la empresa deben ser de su agrado? ¿Por qué?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Entrevistado1 (Entv.1)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cree usted que el restaurante muestra interés en resolver su problema a tiempo?	Debe resolverlo al tiempo que se espera, para poder crear esa confianza de cliente y empresa.
2	¿Cree usted que el restaurante debe entregar su producto sin errores y con las especificaciones que le pidió?	Si, el pedido me entregue a tiempo y caliente la comida
3	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?	Para poder saber de las nuevas opciones o nuevas formas de pedido y eso facilitaría en la orden del pedido
4	¿Usted cree que los empleados siempre deben tener un buen ánimo y estar dispuestos a ayudarlos ante alguna duda?	Como es servicio y la persona está yendo a consumir para poder sentirse cómodo, deben tener los empleados de estar en un buen ánimo por que el cliente siempre va querer estar y sentirse cómodos en el establecimiento y vendrá a comer más seguido
5	¿Cree usted que las instalaciones están debidamente equipadas, con empleados capacitados? ¿Por qué?	Si ocurre un accidente como de que se cae la gaseosa o la bebida, deberían tener los utensilios para poder limpiarlo, para que no haya clientes que se puedan resbalar y los empleados deben estar capacitados para saber cómo actuar ante el suceso.
6	¿Es importante para usted que los empleados sean corteses y estén dispuestos a responder sus preguntas?	Si un empleado es cortés y responde mis preguntas es capaz y un empleado que sabe en lo que trabaja y me da una seguridad como cliente, así también me genera más confianza
7	¿El restaurante debe de tener colaboradores que den una atención personalizada para usted? ¿Por qué?	Si porque, el beneficio debería tener un plus o un bonus, dándole propina o llenándole una encuesta.

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	_ Cliente de restaurante
Nombres y apellidos	Arturo Quispe Yalo
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	06/04/2019
Lugar de la entrevista	Restaurante de Lince Anael

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cree usted que el restaurante muestra interés en resolver su problema a tiempo?
2	¿Cree usted que el restaurante debe entregar su producto sin errores y con las especificaciones que le pidió?
3	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?
4	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?
5	¿Usted cree que los empleados siempre deben tener un buen ánimo y estar dispuestos a ayudarlos ante alguna duda?
6	¿Es importante para usted que los empleados sean corteses y estén dispuestos a responder sus preguntas?
7	¿El restaurante debe de tener colaboradores que den una atención personalizada para usted? ¿Por qué?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.2)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cree usted que el restaurante muestra interés en resolver su problema a tiempo?	Por que como cliente debemos tener fidelidad hacia el restaurante.
2	¿Cree usted que él restaurante debe entregar su producto sin errores y con las especificaciones que le pidió?	El empleado, mozo o azafata me tome la orden como le estoy pidiendo, además que el plato debe estar limpio y secos.
3	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?	En mi opinión poner en las cartas o afiches acerca de promociones que hay en el restaurante
4	¿Usted cree que los empleados siempre deben tener un buen ánimo y estar dispuestos a ayudarlos ante alguna duda?	porque los mozos deben saber la carta al pie de la letra, puesto que si uno no puede comer o es alérgico a algunos productos ellos deben de saber y estar capacitados de lo que venden.
5	¿Cree usted que las instalaciones están debidamente equipadas, con empleados capacitados? ¿Por qué?	Porque el tiempo promedio es de una hora en las instalaciones y se requiere que tengan las cosas básicas e innovadoras para que nuestro tiempo en el restaurante sea acogedor
6	¿Es importante para usted que los empleados sean corteses y estén dispuestos a responder sus preguntas?	Porque me brindan una buena atención y así también podría traer más personas a comer en el establecimiento.
7	¿El restaurante debe de tener colaboradores que den una atención personalizada para usted? ¿Por qué?	Porque en el área de los mozos deben tener más mozos para poder atender a las personas cuando es hora punta y no estén atareados

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Cliente de restaurante
Nombres y apellidos	Jorge Luis López
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	06/04/2019
Lugar de la entrevista	Restaurante Anael

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cree usted que el restaurante muestra interés en resolver su problema a tiempo?
2	¿Cree usted que el restaurante debe entregar su producto sin errores y con las especificaciones que le pidió?
3	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?
4	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?
5	¿Usted cree que los empleados siempre deben tener un buen ánimo y estar dispuestos a ayudarlos ante alguna duda?
6	¿Es importante para usted que los empleados sean corteses y estén dispuestos a responder sus preguntas?
7	¿El restaurante debe de tener colaboradores que den una atención personalizada para usted? ¿Por qué?

Observaciones

.....
.....
.....

Entrevistado1 (Entv.3)

Nro.	Preguntas de la entrevista	Respuestas
1	¿Cree usted que el restaurante muestra interés en resolver su problema a tiempo?	Por qué nosotros tenemos beneficio a comer sano, traer el plato limpio que no haya ningún cabello, también traer el plato en el debido momento que nos está especificando en la orden.
2	¿Cree usted que el restaurante debe entregar su producto sin errores y con las especificaciones que le pidió?	El restaurante debe entregar el plato limpio, ordenado, con todo lo que se está pidiendo.
3	¿Cómo cree usted que deben de mantenerlos informados de sus nuevos servicios?	Que los empleados o los dueños nos mantengan informado a través de página web, afiches, etc.
4	¿Usted cree que los empleados siempre deben tener un buen ánimo y estar dispuestos a ayudarlos ante alguna duda?	Deben de estar de buen ánimo, especial, cómodo como cliente y nos hace venir más seguido al establecimiento.
5	¿Cree usted que las instalaciones están debidamente equipadas, con empleados capacitados? ¿Por qué?	Los dueños y las áreas de los mozos, deberían estar capacitados para que den una buena atención.
6	¿Es importante para usted que los empleados sean corteses y estén dispuestos a responder sus preguntas?	Si tenemos alguna duda u ocurre algo en el lapso que estamos pidiendo la orden nos pueda resolver las dudas que tenemos.
7	¿El restaurante debe de tener colaboradores que den una atención personalizada para usted? ¿Por qué?	Si porque, deberían dar el local a sus clientes por una encuesta como le están tratando los empleados.

Anexo 8: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

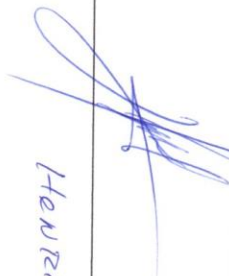
Ficha de validez del cuestionario para medir la Calidad de Servicio en el Restaurante Anael en Lince, 2019

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios Indicar las observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sub categoría 1: Fiabilidad																		
1.	Quando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir el restaurante																	
2.	Quando el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo.																	
3.	El restaurante, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.																	
4.	El restaurante debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.																	
5.	El restaurante debe insistir en registro libres de error.																	
Sub categoría 2: Sensibilidad																		
6.	El restaurante debe mantener informados a los consumidores con respecto a cuándo se ejecutan los servicios.																	
7.	Los empleados del restaurante deben dar un servicio rápido.																	
8.	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.																	
El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.																		
No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.																		
Es necesario incrementar los ítems.																		
Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las																		
La redacción del ítem no es clara/redundante.																		
El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.																		
Es necesaria la modificación del ítem.																		
El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																		
No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e																		
Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e																		
Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e																		
Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría,																		
La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y																		
El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y																		
El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.																		
El ítem es relevante y dee ser incluido en el instrumento.																		

Anaeri Villavicencio

Validado por:

Apellidos	VILLAVICENCIO GUTIERRES	
Nombres	HENRY	
Profesión	DOCENTE	
Máximo grado obtenido	MAESTRO	
Especialidad	HOSTELERIA	
Años de experiencia	20	
Cargo que desempeña actualmente	DOCENTE	DNI: 08448963
Fecha	03-0-19	Sello y firma:



HENRY VILLAVICENCIO




Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la Calidad de Servicio en el Restaurante Anael en Linco,
2019

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sub categoría 1: Fiabilidad																		
1.	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir el restaurante																	
2.	Cuando el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo.																	
3.	El restaurante, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.																	
4.	El restaurante debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.																	
5.	El restaurante debe insistir en registro libres de error.																	
Sub categoría 2: Sensibilidad																		
6.	El restaurante debe mantener informados a los consumidores con respecto a cuándo se ejecutan los servicios.																	
7.	Los empleados del restaurante deben dar un servicio rápido.																	
8.	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.																	

Validado por:

Apellidos	Adriador Souie	
Nombres	Claudio Souie	
Profesión	Lic. en Turismo y Hotelaria	
Máximo grado obtenido	Doctora en Administración	
Especialidad	Turismo y Hotelaria	
Años de experiencia	12 años	
Cargo que desempeña actualmente	DNI: 40910480 Sello y firma:	Deante 
Fecha	03/04/2019	




Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

Ficha de validez del cuestionario para medir la Calidad de Servicio en el Restaurante Anael en Lince,
2019

Nro	Items	Suficiencia				Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje	1	2	3	4	Pje		
Sub categoría 1: Fiabilidad																		
1.	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo lo debe cumplir el restaurante																	
2.	Cuando el consumidor tiene un problema, el restaurante muestra un sincero interés en resolverlo.																	
3.	El restaurante, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.																	
4.	El restaurante debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo.																	
5.	El restaurante debe insistir en registro libres de error.																	
Sub categoría 2: Sensibilidad																		
6.	El restaurante debe mantener informados a los consumidores con respecto a cuando se ejecutan los servicios.																	
7.	Los empleados del restaurante deben dar un servicio rápido.																	
8.	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.																	
El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador.																		
No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador.																		
Es necesario incrementar los ítems.																		
Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las																		
La redacción del ítem no es clara/redundante.																		
El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual.																		
Es necesaria la modificación del ítem.																		
El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.																		
No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e																		
Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e																		
Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e																		
Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría,																		
La eliminación del ítem no afecta al indicador, subcategoría y																		
El ítem no mide de manera relevante el indicador, subcategoría y																		
El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante.																		
El ítem es relevante y dee ser incluido en el instrumento.																		

Validado por:

Apellidos	Zurales Gelado.	
Nombres	Gaila Urbica.	
Profesion	Admisstracion de Turismo.	
Máximo grado obtenido	Maestría.	
Especialidad	Turismo y Hotelería.	
Años de experiencia	12 años.	
Cargo que desempeña actualmente	Docente.	DNI: 41726975
Fecha	08/04/2019.	Sello y firma: 

Anexo 10: Matrices de trabajo

1. Matriz de causa efecto para definir el problema

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Efecto (Categoría problema)
C1. Personal	1. Falta de implementación de las buenas prácticas de manipulación	1. Desconocimiento de buenas prácticas de manipulación	Proponer un plan de mejora para la calidad de servicio en el restaurante Anael, 2019
		2. Implementación de buenas prácticas de manipulación	
	2. capacitación	3. Desconocimiento de uso de utensilios	
		4. Manejo de los utensilios	
	3. Manual de Organizaciones	5. Experiencias	
		6. Motivación al personal	
C2. Equipos	4. Equipos insuficientes	7. Falta de equipos	
		8. Equipos malogrados	
	5. Falta de insumos	9. Mala organización de compras de insumos	
		10. Proveedor no llega a tiempo	
	6. Infraestructura	11. Espacios pequeños	
		12. Accesibilidad	
C3. Procesos	7. Uso de la implementación de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control	13. implementar	
		14. Desconocimiento de la falta del personal	

	8. Falta de coordinación	15. No hay Organización	
C4. Baja Productividad	9. Salarios	16. Bajos salarios	
	10. motivación	17. incentivación	
		18. Capacitación emotiva	
	11. Poca creatividad	19. Falta de creación	

2. Problema, objetivo, hipótesis

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo Proponer un plan de mejora para la calidad de servicio en el restaurante Anael, 2019?	Proponer la implantación del sistema HACCP para mejorar la calidad de servicio e inocuidad del el Restaurante Anael	Proponer estrategias de mejoras de la calidad de servicio, Lima 2019
Problemas específicos	Objetivos específicos	
<p>¿Cómo es la calidad de servicio en el Restaurante Anael, en el distrito de lince, 2019?</p> <p>¿Cuáles son las causas de mayor incidencia en la calidad de servicio en el restaurante Anael, en el distrito de lince, 2019?</p> <p>¿Cómo las estrategias influyen en la calidad de servicio, Lima 2019?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un sistema preventivo de aseguramiento de calidad de alimentos y bebidas, basado en el análisis de peligros y control de puntos críticos. • Identificar, documentar y revisar los riesgos potenciales alimenticios que ocurren durante el proceso de producción de alimentos y bebidas. • Diseñar un sistema de registro, documentación y verificación del plan HACCP, para el proceso. 	

3. Justificación

Justificación teórica		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Esta investigación se basa en las teorías que son la teoría de los sistemas y la teoría de comportamiento organizacional, porque nos ayudaría con el proceso de la investigación de calidad de servicio, para que así haya una implementación en el análisis de riesgos y de puntos críticos de control y las buenas prácticas de manipulación en el restaurante.	La investigación también se basa en las teorías que son la teoría de los sistemas y la teoría de comportamiento organizacional, porque también ayudaría con el proceso de la investigación de calidad de servicio, para que así haya una implementación en el análisis de riesgos y de puntos críticos de control y las buenas prácticas de manipulación en el restaurante.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	Determinan en tener un concepto óptimo y entender todo lo que comprende el desarrollo de un lugar, donde se utilizara el objetivo de esta investigación.	Analizar en tener un concepto óptimo y entender todo lo que comprende el desarrollo de un lugar, donde se utilizara el objetivo de esta investigación.
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	Porque se busca tener un mejor proceso de calidad en el restaurante Anael, ubicado en el distrito de Lince, donde hombres y mujeres tengan un bienestar en este establecimiento.	Porque se quiere obtener un mejor proceso de calidad en el restaurante Anael, ubicado en el distrito de Lince, donde hombres y mujeres tengan un bienestar en este establecimiento.
¿Cuál será la utilidad?	Es función a la propuesta para generar una determinación y gestión en el ámbito del restaurante.	La propuesta es para poder generar una precisión a la gestión en el ámbito del restaurante.
¿Qué espera con la investigación?	Demostrando que es factible Implementar el Análisis de Riesgos y de Punto Críticos de Control y las Buenas Prácticas de Manipulación en el Restaurante.	Manifestando que también es factible Implementar el Análisis de Riesgos y de Punto Críticos de Control y las Buenas Prácticas de Manipulación en el Restaurante.
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Porque la investigación holística es para el propósito de obtener informaciones relevantes para distintos puntos de vista.	Para poder utilizar la investigación, para un propósito de obtener informaciones relevantes para distintos puntos de vista.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Dado que permite realizar un estudio profundo de manera cuantitativa y un estudio de manera cualitativa que permite hacer un diagnóstico profundo y manera viable.	Permitirá realizar un estudio profundo de manera cuantitativa y un estudio de manera cualitativa que permite hacer un diagnóstico profundo y manera viable.

1. Matriz de teorías (PT 2 - T 5)

Teoría 1: Teoría de los Sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Ludwig Von Bertalanffy	1982	(Von & Luhmann, 1982) “Una organización podrá ser entendida como un sistema o subsistema o un súper sistema, dependiendo del enfoque. El sistema total es aquel representado por todos los componentes y relaciones necesarios para la realización de un objetivo”. (p.225-350)	Las organizaciones son sistemas o subsistemas o un gran sistema que depende del enfoque que tenga como objetivo, es por ello que la organización está representada por todos los componentes y procesos de dicho objetivo (Von y Luhmann, 1982).	Para lograr un resultado óptimo dentro de una organización o un establecimiento que ofrece los servicios de alimentación, es necesario saber cuáles son los sistemas y procesos para cumplir el objetivo de este y dar un servicio adecuado al usuario o cliente.
Referencia:	Von, L; Luhmann, N. (1982). <i>ORIGENES DE LA TEORIA DE SISTEMAS</i> . Mexico: Limusa Noriega Editores.			

Teoría 1: Teoría de los Sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Johansen O	2004	(Johansen, 2004) “Agrega algunas características adicionales, señala que un Sistema es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida”. (p.54)	En esta característica adicional, marca que el Sistema ayuda en un grupo para la interacción que se encuentra con ayuda de objetivos y están con el apoyo de una influencia (Johansen, 2004).	Se podrá conocer y como saber que es adaptable el tema de en el proceso de sistema que se haya en grupos, para obtener un mejor beneficio en el proceso de calidad de servicio que se quiere obtener.
Referencia:	Johansen, O. (2004). <i>Introduccion a la teoria general de sistemas</i> . Mexico,DF: Limusa Noriega Editores.			

Teoría 1: Teoría de los Sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Garcia Juan	2018	(García, 2018) “Idealmente aplicable a cualquier Sistema real o imaginable, deberá poder tratar sistemas con cualquier	Es aprovechable inducir a sistema real o imaginable, donde se va portar diferentes números de variables de carácter continuo o discreto (García, 2018).	La teoría que nos plantea García, es aplicable a cualquier Sistema real o imaginario, donde se podrá tratar con

		número de variables de carácter continuo o discreto”. (p.54)		diferentes tipos de variables de carácter continuo o discreto.
Referencia:	Garcia, J. (2018). <i>Teoría y ejercicios prácticos de Dinámica de Sistemas</i> . España: Impreso en Zaragoza.			

Teoría 1: Teoría de los Sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Marcelo Arnold Francisco Osorio	1998	(Arnold & Osorio, 1998) Se refiere al área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento de un sistema. (p.43)	El espacio de los sucesos y limitantes que predominan acerca a la conducta del sistema (Arnold & Osorio, 1998).	Los autores Arnold y Osorio, nos hablan que la teoría de los sistemas también tiene que ver con los sucesos y limitaciones que van acerca de la conducta del sistema.
Referencia:	Arnold, M; Osorio, F. (1998). <i>Cinta de Moebio</i> . Obtenido de Social Science Epistemology Journal: http://www.moebio.uchile.cl/			

Teoría 1: Teoría de los Sistemas				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Angel A Sarabia	1995	(Sarabia, 1995) “Es la historia de una filosofía y un método para analizar y estudiar la realidad y desarrollar modelos, a partir de los cuales puedo intentar una aproximación paulatina a la percepción de una parte de esa globalidad que es el Universo, configurando un modelo de la misma no aislado del resto al que llamaremos sistema.”. (p.9)	La narración de la filosofía y del procedimiento para examinar y aprender la existencia y extender modelos, para que tengan una aproximación gradual a la apreciación integral del Universo, disponiendo un tipo de seísmo (Sarabia, 1995).	La teoría de sistema ayuda a examinar y aprende la existencia y extiende modelos, para que tengan una apreciación global.
Referencia:	Sarabia, A. (1995). <i>La teoría General de sistemas</i> . Madrid: Printed in Spain.			

Teoría 2: Teoría del comportamiento organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
John W. Newstrom, Keith Davis	1990	(Keith & Newstrom, 1990)	Las organizaciones están conformadas por personas y cada una de estas tiene una	Conocer el origen, la cultura y su comportamiento de las personas en una

		En “Donde quiera que exista una organización, se tendrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional” (p.608)	acción diferente a la otra, viendo esto como un comportamiento (Keith y Newstrom, 1990).	organización, puede disminuir los riesgos a la hora de hacer una acción o dicho así ejercer un proceso, si esto no se toma en cuenta los resultados finales pueden ser desastrosos.
Referencia:	Keith, D., & Newstrom, J. (1990). <i>El comportamiento humano en el trabajo</i> . Mexico: McGraw-Hill.			

Teoría 2: Teoría del comportamiento organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Stephen Robbins	2004	(Robbins, S, 2004) Es un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones. (p.8)	En el terreno de estudio donde se explora el choque de individuos, grupos y estructuras, tienen el comportamiento interior de las organizaciones, para tener una mejor efectividad en las organizaciones (Robbins, 2004).	Saber que en el estudio de la investigación donde se estudia a los individuos, grupos y estructuras, se debe aplicar conocimientos de mejora continua en las organizaciones.
Referencia:	Robbins, S. (2004). <i>Comportamiento Organizacional</i> . Mexico: Person educación.			

Teoría 2: Teoría del comportamiento organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Martha Alicia Alles	2007,2008	(Alles, 2007) “En cualquier tipo de organización interactúan personas no importa su número, pueden ser muchas o pocas; cada una de ellas cumple un rol, desde simples empleados hasta jefes o directivos” (p.17).	En todo tipo de organizaciones interactúan con personas que no importa el número, puede ser uno o más de dos y que cada uno se representa con un rol, comenzando desde los puestos más bajos hacia arriba (Alle, 2007).	En cualquier tipo de organizaciones donde haya personas donde no importe el número, cada uno siempre presentara un tipo de rol para cada área, comenzando por el empleado hasta los directivos.
Referencia:	Alles, Martha. (2007). <i>Teoría del comportamiento organizacional</i> . Buenos Aires: Gránica Argentina.			

Teoría 2: Teoría del comportamiento organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Robert Dailey	1988	(Dailey, R, 1990)	Accede no exclusivamente a conseguir una vista más extensa de la asignatura ilustre	Ayuda exclusivamente a conseguir a tener una vista más extensa acerca del

		“Esto le permitirá no sólo obtener una visión más amplia de esta disciplina eminentemente práctica, sino también encontrar formas de renovar su filosofía de gestión, a fin de reflejar sus nuevos conocimientos sobre el CO y aplicarlos a su trabajo” (p. ½).	para la destreza, para descubrir la configuración de modernizar su doctrina del trámite, a reflejar su reciente entendimiento encima del CO adaptar la ocupación (Dailey, R, 1990).	comportamiento organizacional, también a encontrar formas de renovación de la gestión.
Referencia:	Dailey, R. (1988). <i>Comportamiento Organizacional</i> . Gran Bretaña: Gran Bretaña,1990.			

Teoría 2: Teoría del comportamiento organizacional				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Eduardo Amorós	2007	(Amorós, 2007) la organización es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas (p.6).	El ordenamiento es un numero comunitario de organización de acceder, adaptando por individuos, actuar en una forma concerniente continuo para llegar al objetivo deseado (Amorós, 2007).	El CO nos da el conocimiento para poder saber sobre la organización, además es adaptado por los hombres, también tienen la función relativa para llegar a la culminación que se requiere.
Referencia:	Amorós, E. (2007). <i>Comportamiento Organizacional</i> . Lambayeque: USAT.			

Teoría 3: Teoría Clásica de la Administración				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Henry Fayol	1916	(Fayol, 1916) “Estudiar cada trabajo antes de fijar el modo como deberá ser ejecutado” (p.47)	Es fundamental tener una noción de que es lo que se va a preparar o realizar antes de ponerlo en práctica, dicho así es necesario planificar cada proceso antes de ejecutarlo (Fayol, 1916).	Antes de cada proceso a realizar en la operación de alimentos en un establecimiento, es necesario tener una visión de que es lo que se va a hacer, ya que al momento de ejecutarlo el proceso debe avanzar mas no detenerse.
Referencia:	Fayol, H. (1916). <i>Administracion industrielle et générale</i> . Estados Unidos: Dunod.			

Teoría 3: Teoría Clásica de la Administración				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis
Zacarías Torres Hernández	2014	(Torres, 2014) los administradores se convierten en una necesidad molesta que debe terminarse tan rápida e irreflexivamente como sea posible. Una consecuencia de esta animadversión suele ser el estudio y aprendizaje que se realiza como una cirugía que se practica con instrumentos sin filo (p.5)	Los gerentes cambian al requisito a que fastidia pronto e impulsivamente cuando es probable. La secuela de la antipatía da origen a una preparación y enseñanza que se debe hacer como una cirugía que se debe en habito con herramientas sin punta (Torres, 2014).	Nos da el aprendizaje que los directores a veces cambian algo imprudente y eso hace que uno debe adaptarse a eso y nos da la asistencia, para que en el restaurante Anael si hay cambio por la parte de los gerentes o directores se deben adaptar al cambio.
Referencia:	Torres, Z. (2014). Teoria general de la Administracion. Mexico: Patria.			

Teoría 3: Teoría Clásica de la Administración				
Autor/es	Año	Cita	Paráfraseo	Aplicación en su tesis
Fernanda D. Carro Agustina Caló	2012	(Carro, F; Caló, A, 2012) La administración de personas recibía el nombre de Relaciones Industriales. Los departamentos de Relaciones Industriales actuaban como órganos intermediarios y conciliadores entre la organización y las personas (capital y trabajo) para evitar los conflictos laborales (p.3).	La gestión de individuos percibe la denominación de relaciones industriales. Por lo tanto, el apartamiento de R.I elaboraban como un terciario y mediadores en medio del ordenamiento y los individuos, para impedir disputa sindical (Carro, F; Caló, A, 2012).	La gestión, nos permite en las relaciones industriales elaboran lo que ocurre en la empresa, por esto hace que se detenga los conflictos laborales.
Referencia:	Carro , F; Caló, A. (2012). <i>LA ADMINISTRACIÓN CIENTÍFICA DE FREDERICK W. TAYLOR: UNA LECTURA CONTEXTUALIZADA</i> . Buenos Aires: Universidad Nacional de La Plata.			

Teoría 3: Teoría Clásica de la Administración

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Hugo Gaspar Hernández Palma	2011	(Hernández, 2011) La teoría administrativa: el concepto de burocracia, la clasificación de los tipos de dominación y las características del modelo burocrático adicionalmente, su enfoque estructuralista destaca el concepto de racionalidad, que permitirá explicar el comportamiento de las organizaciones modernas (p.45&46).	La hipótesis de la gestión, tiene como idea del juicio de la burocracia, la organización de los modelos de dominio y las particularidades del prototipo burocrático complementario, con el tratamiento estructuralista despunta la definición de la lógica, que aclarara la conducta del ordenamiento reciente (Hernández, 2011).	La hipótesis de la gestión, da como el ejemplo de cómo tener la idea de la burocracia, la organización de los modelos, por lo tanto, aclara la conducta que se tiene que ver en una administración.
Referencia:	Gaspar, H., & Palma, H. (2011). <i>La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas</i> . No menciona: Escenarios.			

Teoría 3: Teoría Clásica de la Administración				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
James Stoner Edward Freeman Daniel Gilbert	1996	(Stoner, J; Freeman, R; Gilbert, D, 1996) La administración fueron intentos por tratar de conocer a estos novatos para la vida industrial, a finales del siglo XIX y principios del XX, en Europa y Estados Unidos. En esta sección, se repasará una serie de conocidos enfoques acerca de la teoría de la administración de los primeros días (p.36).	La administración comenzó en los inicios del centenario XIX y nacimiento del XX, en Europa y Estados Unidos (Stoner, J; Freeman, R; Gilbert, D, 1996).	La teoría clásica de la administración da en el origen en Europa y Estados Unidos, es donde da sus primeros pasos.
Referencia:	Stoner, J; Freeman, E; Gilbert, D. (1996). <i>Administracion</i> . Mexico: Printend in Mexico .			

Teoría 4: Tendencias y Teorías en Salud Pública				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis

Organización Panamericana de la Salud	1993	(Organización Panamericana de la Salud, 1993) Afirma que Cuando discutimos la cuestión de la práctica en salud pública debemos pensar por lo menos en dos situaciones, aunque sea en forma esquemática. En la primera existe una propuesta de formación o implementación de un sistema único de salud en que las acciones de prevención, promoción, protección, recuperación y rehabilitación están organizadas de forma complementaria. En la segunda existiría un modelo de organización del sistema de salud en que se da una nítida separación entre lo que es prevención y promoción de la salud.	Cuando se discute un tema de salud pública se debe tomar en cuenta por lo menos dos situaciones, una en donde se comprende una propuesta de formación e implementación de un sistema de salud. En segundo lugar, se necesita saber diferenciar lo que es separación entre prevención y promoción de la salud (Organización Panamericana de la Salud, 1993).	Es necesario saber dos temas en cuanto a la salud pública, primero en donde se comprende una situación de implementación de salud y otra en donde se discute un tema de diferenciación entre prevención y separación de los alimentos.
Referencia:	Organización Panamericana de la Salud. (1993). <i>Sobre la teoría y practica de la Salud Publica: un debate, multiples perspectivas</i> . Washington, D.C			

Teoría 4: Tendencias y Teorías en Salud Pública				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Juan Gérvas	2008	(Gérvas, J, 2008) La salud es un bien preciado, no un derecho. Lamentablemente, algunas constituciones ofrecen la salud como derecho, lo que crea graves confusiones. La salud depende de muchos determinantes y nadie puede "asegurarla" como derecho (y evitar la muerte). Las obligaciones de los poderes públicos respecto a la salud son: defensa de la salud (protección), incremento de la salud (promoción), evitación de enfermedades y de sus consecuencias (prevención) y organización de servicios clínicos (atención) (p.1).	La salubridad es la riqueza apreciada, no es rígido, en algunos lugares brindan la salud como rectilíneo, a lo que engendra desorden. La salubridad necesita de la terminante y ninguno puede afirmar como rectilíneo para así rehuir el fallecimiento (Gérvas, J, 2008).	Es indispensable que la salubridad, no es rígido, ya que debe brindar la salubridad de forma rectilíneo.
Referencia:	Gérvas, J. (2008). <i>Atención primaria, de la teoría a la práctica</i> . Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca.			

Teoría 4: Tendencias y Teorías en Salud Pública				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Carlos Hernández Girón Emanuel Orozco Núñez	2012	(Hernández, Orozco, & Arredondo, 2012) La salud pública se relaciona con los paradigmas de las grandes transiciones que han modificado la conceptualización del campo de acción de la salud	La salubridad promulga se enlazan con el prototipo de lo considerable que dan transformación a que cambiado la ideal del terreno de la salubridad	El manejo de la salubridad anuncia que está en con un prototipo que ayuda en el terreno de la salubridad.

Armando Arredondo López		pública. El proceso de transición epidemiológica propuesto por Omhran, a principio de la década de los 70s destaca la disminución de la tasa de fecundidad y el aumento en la esperanza de vida, aunado a las modificaciones en estilos de vida, y dieta (p.1)	(Hernández, Orozco, & Arredondo, 2012).	
Referencia:	Hernández, C., Orozco, E., & Arredondo, A. (2012). <i>Modelos conceptuales y paradigmas en salud pública</i> . Mexico: Instituto Nacional de Salud Pública.			

Teoría 4: Tendencias y Teorías en Salud Pública				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gustavo Alonso Cabrera Arana	2007	(Cabrera, 2007) La investigación en salud pública y la intervención en prevención de la enfermedad, protección y promoción de la salud colectiva tienen mayor probabilidad de éxito cuando se orientan con base en teorías y modelos, por referentes teóricos estructurados que superan a elementales definiciones o nociones (p.1)	La indagación en la salubridad pública y la actuación en la disposición del dolor, seguridad e impulso de la salubridad común obtiene un superior de posibilidad de victoria en el momento que sitúan con principio en suposiciones y prototipos, por concierne hipotético de organización que aventajan a lo básico de la explicación o conocimiento (Cabrera, G, 2007).	Es imprescindible de la salubridad pública se obtiene con base de teorías y modelos, organizados que tienen definiciones o nociones.
Referencia:	Cabrera, G. (2007). <i>Uso de teorías y modelos en artículos de una revista latinoamericana de salud pública, 2000-2004</i> . Medellín, Colombia: Saúde Pública.			

Teoría 4: Tendencias y Teorías en Salud Pública				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Luz M. Mejía	2012	(Mejía, 2012) La salud pública para explicar las inequidades sociales en las condiciones de vida y de salud colectiva y para orientar las intervenciones pertinentes (p.2)	La salubridad pública para difundir las injusticias colectivo en las limitaciones de existencia y de la salubridad colectiva para situar la participación concierne (Mejía, 2012).	La salubridad pública es indispensable ya que con lleva a las condiciones de poder ordenar las mediaciones.
Referencia:	Mejía, L. (2012). <i>Los Determinantes Sociales de la Salud: base teórica de la salud pública</i> . Medellín: Fundacion Dalnet.			

Teoría 5: La gestión y la comunicación de crisis				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pilar saura	2005	(Saura, La gestion y la comunicacion de crisis en el sector de alimentos y bebidas, 2005) Es necesario conocer el papel que han jugado en la crisis los medios de comunicación, las autoridades y ministerios involucrados, así como los grupos de interés como las asociaciones de consumidores y de medio ambiente o las organizaciones profesionales agrarias.(p.12)	En todo tipo de crisis la comunicación, las autoridades y los ministerios implicados, entre grupos, asociaciones de consumidor y de medio ambiente tienen un papel (Saura, 2005).	Es obligatorio que cada uno conozca su papel para la gestión, como los ministerios implicados, autoridades grupos de interes que estan asociados con los consumidores y que tambien con el medio ambiente y las organizaciones agrarias.
Referencia:	Saura, P. (2005). <i>La Gestion y la Comunicacion de Crisis en el Sector de Alimentos y Bebidas</i> . Madrid: Servicios Editoriales, S.L.			

Teoría 5: La gestión y la comunicación de crisis				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Ana María Enrique Jiménez	2005	(Enrique, 2005) En cualquier medio o soporte de comunicación. Es un hecho que no nos sorprende lo más mínimo, es más, resultaría extraño ojear, por ejemplo, la sección de economía o política de un periódico y no encontrar ni rastro del vocablo crisis.	En cualquiera de los medio o apoyo de comunicado. Conformado que no asombra lo mas minúsculo, aunque es surgir raro batir, es un modelo, el departamento de ahorro o habilidad de regularidad y no hallar ni rastrillo de la palabra dificultad (Enrique, 2005).	Es necesario la gestión y la comunicación de crisis ya que cuenta con un apoyo de aviso.
Referencia:	Saura, P; García, F. (2007). <i>LA COMUNICACIÓN DE CRISIS COMO ELEMENTO CLAVE DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</i> . Madrid: ICONO.			

Teoría 5: La gestión y la comunicación de crisis				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pilar Saura Pérez Francisco García García	2007	Saura & Garcia (citado en Herrero, 1998) definio: “La capacidad de una organización de reducir o prever los factores de riesgo e incertidumbre respecto al futuro, de forma	Saura & Garcia (citado en Herrero, 1998): La cabidad de una estructura de disminuir o predecir las causas de peligro e inseguridad a la razón posterior, de configuración que se eduque a la semejante para aceptar de modo	Lo importante es la amplitud de un sistema es de pronosticar el peligro y aminorar lo malo en la gestión.

		que se capacite a la misma para asumir de manera rápida y eficaz las operaciones de comunicación necesarias que contribuyan a reducir o eliminar los efectos negativos que una crisis puede provocar sobre su imagen y reputación” (p.5)	veloz y eficiente la acción de comunicación imprescindible que cooperan aminorar lo dañino	
Referencia:	Saura, P; García, F. (2007). <i>LA COMUNICACIÓN DE CRISIS COMO ELEMENTO CLAVE DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</i> . Madrid: ICONO.			

Teoría 5: La gestión y la comunicación de crisis				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pilar Saura Pérez Francisco García García	2007	Saura & Garcia (citado en Saura, 2005) definio: “Una situación grave que afecta a la empresa/institución en alguna de sus funciones y con potencial de escalar en intensidad y/o perjudicar a sus públicos clave o grupos de interés y/o generar un impacto negativo en los medios y/o crear una imagen negativa ante la opinión pública y/o afectar los re-sultados o la viabilidad de la entidad” (p.5)	Saura & Garcia (citado en Saura, 2005) definio: Lo que daña en una organización a veces son sus desempeños y con condicional de ascender la magnitud o lastimar a los clientes o agrupacion, hace que cree una representacion mala ante el dictamen conocido.	Es considerable que en las organización deben desempeñar bien, para que así no obtenga mala reputacion con los clientes.
Referencia:	Saura, P; García, F. (2007). <i>LA COMUNICACIÓN DE CRISIS COMO ELEMENTO CLAVE DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</i> . Madrid: ICONO.			

Teoría 5: La gestión y la comunicación de crisis				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pilar Saura Pérez Francisco García García	2007	Saura & Garcia (citado por Pauchant y Mitroff , 1992) definio: “Una situación que afecta físicamente a la totalidad del sistema y amenaza sus valores fundamentales y su existencia misma” (p.5)	Saura & Garcia (citado por Pauchant y Mitroff , 1992) definio: La localizacion que daña corporal a la generalidad del prodecimiento y advertencia su precio elemental y su subsitencia identica.	Es de suma importancia saber que la localizacion daña la gestión y otras areas.

Referencia:	Saura, P; García, F. (2007). <i>LA COMUNICACIÓN DE CRISIS COMO ELEMENTO CLAVE DE LA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL</i> . Madrid: ICONO.
-------------	---

2. Matriz de antecedentes (PT 2,2 – T 5,5, total 10 antecedentes – 5 Internacional 5 Nacional, se debe de trabajar mínimo 3 artículos en cada caso y 2 tesis)

Datos del antecedente Nacional: 1		Redacción final
Título	Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018	Rodríguez, (2018) propuso un <i>Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018</i> , proponer un plan de mejora continuo para el proceso de calidad acerca de la atención de los clientes para Starbucks del C.C. Jockey Plaza, el proceso metodológico fue holística, por falta de herramientas de recurso de calidad de servicio no aumenta la venta, la atención en los tiempos de compromiso del crecimiento en el mercado.
Autor	Rodríguez Cuentas, Alvaro Jesús	La formación que se ejecutó se encontró con variables a la calidad de servicio y la función fue creciendo con el propósito de descubrir soluciones, ya que viene atravesando la empresa.
Año	2018	Se sugirió el servicio de calidad, para que dé correcciones a la poca variedad de productos, la atención y la seguridad en la cafetería Starbucks, proponer objetivos y que crezca en el mercado.
Objetivo	Proponer un plan de mejora para la calidad de servicio de atención al cliente, para Starbucks del C.C. Jockey Plaza, Lima 2018.	Se propuso el perfeccionamiento de calidad de servicio para la cafetería Starbucks y fue recibido por expertos especializados, tanto en lo hipotético y como práctico, corroborar dicho plan.
Metodología	holística	
Tipo	Proyectiva	
Enfoque	Cualitativo y cuantitativo	
Diseño		
Método	Deductivo e inductivo	

	Población	Es una pequeña proporción de la población de estudio la cual es representada (Hurtado, 2000). Con el tamaño de la muestra se aplicará 68 encuestas a clientes
	Muestra	68 encuestas a clientes
	Técnicas	Encuestas, entrevistas y fichas de observación
	Instrumentos	Cuestionario SERVQUAL
	Método de análisis de datos	Microsoft Excel
	Resultados	Para obtener los resultados se encuestó a 68 personas que consumían en el local de Starbucks del C.C. Jockey Plaza, en donde se obtuvo información de cómo los clientes, entienden la calidad de servicio que se les brindan.
	Conclusiones	Con la ausencia de herramientas de solución para la calidad de servicio que ayuden a mejorar la atención en la cafetería Starbucks, se vio oportuno la proposición de un plan de calidad de servicio con la intención incrementar las

	<p>ventas, mejorar la atención y de optimizar los tiempos de transacciones,</p> <p>Aumentado el crecimiento de la organización en el mercado.</p>
Referencia:	Rodriguez, A. (2018). <i>Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza (tesis de licenciatura)</i> . Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.

Datos del antecedente Nacional: 2		Redacción final
Título	Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018	Muñoz, (2018) <i>Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018</i> , el objetivo fue formular un plan de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima, 2018, la fase de la metodología fue holística, se introdujo la calidad de servicio en la municipalidad, que obtuvo una mejora de superior al desarrollo y donde los utensilios fueron cualitativos y cuantitativos, al acabar la investigación se sugirió que el plan de calidad de servicio tubo un progreso en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima, 2018. Las teorías que se desarrollaron fueron de la administración, teoría burocrática, la teoría de sistemas, la teoría de relaciones humanos y entre otras teorías.
Autor	Muñoz Zevallos, Nicole Fiorella	
Año	2018	
Objetivo	Proponer un plan de calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima, 2018	
Metodología	Holística	
Tipo	Compresivo conceptualizado	
Enfoque	Mixto	
Diseño		

	Método	Analítico	
	Población	950 ciudadanos que fue requerido de los servicios de la municipal	
	Muestra	102	
	Técnicas	Cuestionario y entrevista	
	Instrumentos	Cuestionario servqual	
	Método de análisis de datos	Microsoft Excel	
Resultados			
Conclusiones		Se implementó la calidad de servicio en la municipalidad, que obtuvo un mejor desarrollo y donde se implantaron los resultados cualitativos y cuantitativos	
Referencia (tesis)		Muñoz, N (2018) <i>Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018</i> (tesis de calidad de servicio al ciudadano). Lugar: Universidad Privada Norbert Wiener. Sugerencia: utilice la herramienta referencias, libro. Si el documento es un artículo priorice aquellos que tienen código DOI.	

Datos del antecedente Nacional: 3		Redacción final
Título	Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María, 2017	Barrientos, (2017) propuso un <i>Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María, 2017</i> , la finalidad de expresar un proyecto para renovar la calidad de servicio interior al Hotel, la fase de la metodología fue holística y su modelo es proyectiva, el plan fue no experimental también el muestrario fue de 22 personas, usaron el método mixto y el instrumento servqual.

Autor	Barrientos Sanchez Carmen Michell	<p>Argumento se adaptó el servqual, ya que el hotel demostraba una incidencia del servicio, aparte que la estructura organizacional no estaba bien definida para que se pueda desarrollar el hotel.</p> <p>Se capacitaron a los personales y áreas administrativas para que pueda brindar un mayor servicio</p>
Año	2017	
Objetivo	Proponer un plan para mejorar la calidad de servicio interno al Hotel Perú Pacífico en Jesús María - 2017.	
Metodología	holística	
Tipo	proyectiva	
Enfoque		
Diseño	No experimental	
Método		
Población		
Muestra	22	
Técnicas	Cuestionario y entrevista	
Instrumentos	Instrumento Servqual	
Método de análisis de datos		
Resultados		
Conclusiones	<p>Se aplicó el Modelo SERVQUAL A partir de la aplicación, se puede</p> <p>demonstrar el grado de incidencia en el servicio que atraviesa el hotel.</p>	

	<p>A través de todo el proceso de la investigación realizada se ha teorizado</p> <p>las funciones y los procedimientos de actuación mediante las teorías de</p> <p>estructura organizacional y calidad de servicio que fundamentan los</p> <p>criterios necesarios para construir estrategias que permitan potenciar la</p> <p>actuación del colaborador con la finalidad de mejorar la calidad de servicio</p> <p>del hotel en términos generales.</p> <p>La capacitación al personal directivo o colaboradores, conseguirá como</p> <p>resultado que la mayoría reconozca que se ha Mejorado la Calidad de</p> <p>Atención por el impacto positivo en el huésped y los cambios en el</p> <p>servicio.</p>	
--	---	--

Referencia:	Barrientos, (2017) <i>propuso un Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María, 2017 (tesis de licenciatura)</i> . Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
-------------	--

Datos del antecedente Nacional: 4		Redacción final
Título	Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en La Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo, 2016.	Caballero, (2016) <i>Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en La Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo</i> . Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Mediante la capacitación del personal se analizarán los puntos críticos presentes en cada procedimiento del servicio brindado para su posterior erradicación. Eliminando de esta manera procedimientos engorrosos. En conclusión, con la relación existente de Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario se llegó a determinar que existe relación entre variables.
Autor	Caballero Andrés	
Año	2016	
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.	
Metodología	Mediante la capacitación del personal se analizarán los puntos críticos presentes en cada procedimiento del servicio brindado para su posterior erradicación. Eliminando de esta manera procedimientos engorrosos.	
Tipo		
Enfoque	Mixto	
Diseño	No experimental	
Método	Holístico	

	Población	Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015.	
	Muestra	65 trabajadores	
	Técnicas		
	Instrumentos	Entrevista y Cuestionario.	
	Método de análisis de datos	Se utilizó cuadros estadísticos gráficos sobre los resultados.	
Resultados			
Conclusiones		En conclusión, con la relación existente de calidad de servicio y satisfacción del usuario se llegó a determinar que existe relación entre variables.	
Referencia:		Caballero Andrés. (2016) <i>Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo. (Tesis de Pregrado)</i> . Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.	

Datos del antecedente Nacional: 5		Redacción final
Título	Calidad de Servicio y satisfacción del cliente de las pollerías de distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015.	Ñahuirima (2015) <i>Realizó un trabajo de investigación titulado Calidad de Servicio y satisfacción del cliente de las pollerías de distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015</i> , en lo cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías de distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015. La Investigación fue dirigida a comensales de las pollerías de Andahuaylas, en esta tesis se tiene como resultado que, si hay relación entre la calidad servicio y la satisfacción del cliente, ya que la evidencia física, la empatía y la fiabilidad del producto influye positivamente para la satisfacción del cliente.
Autor	Ñahuirima Yanina	
Año	2015	

Objetivo	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías de distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015.
Metodología	Investigación a comensales de las pollerías de Andahuaylas.
Tipo	No experimental
Enfoque	cuantitativo
Diseño	Específico correlacional
Método	
Población	Clientes evidenciados de la ciudad de Andahuaylas, de diversas localidades e internacional que concurren a las pollerías.
Muestra	3675 personas
Técnicas	Técnica de encuesta
Instrumentos	Cuestionario, estadígrafo SPSS.
Método de análisis de datos	Se realizó con estadística descriptiva de las dimensiones, elaborándose cuadros estadísticos y gráficos sobre los resultados. Y seguidamente el análisis correlacional para la prueba de hipótesis respectiva

Resultados	El 53.45% de clientes algunas veces están conforme con la calidad de servicio y satisfacción del cliente; el 19.83% de clientes, manifiesta casi nunca está conforme con la calidad de servicio y satisfacción del cliente; el 13.51% de clientes afirma casi siempre está conforme con la calidad de servicio y algunas veces con la satisfacción del cliente; el 11.49% de clientes señala casi siempre está conforme con la calidad de servicio y satisfacción del cliente; 1.72% de clientes dice que algunas veces está conforme con la calidad de servicio y casi nunca con la satisfacción del cliente.	
Conclusiones	Existe una relación positiva moderada entre la evidencia física del servicio y satisfacción del cliente; del mismo modo existe una relación positiva moderada entre la fiabilidad del servicio y satisfacción del cliente, y existe una relación entre la empatía del servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas.	
Referencia:	Ñahuirima. (2015). <i>Calidad de Servicio y satisfacción del cliente de las pollerías de distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015</i> (Tesis de pregrado). Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.	

Datos del antecedente internacional: 1

Redacción final

Título	Auditoria de calidad del servicio al cliente en cadena de restaurantes de comida rápida en el área metropolitana de san salvador	Arias, Coreas, Sánchez. (2016) <i>Auditoria de calidad del servicio al cliente en cadena de restaurantes de comida rápida en el área metropolitana de san salvador</i> , el objetivo fue proponer los elementos mercadológicos que ayuden a realizar una auditoría de calidad de servicio al cliente que permita diseñar estrategias que se puedan implementar en una cadena de restaurantes en el área metropolitana de San Salvador con el fin de mejorar la calidad del servicio al cliente brindado, la metodología que desarrollaron fue científica , la conclusión fue planteada que los trabajadores de las empresas no tienen buena atención al cliente durante el proceso desde que se toma las ordenes hasta que sale el producto.
Autor	Arias, Angelica Coreas, Nestor Sánchez, Erika	
Año	2016	
Objetivo	Identificar los elementos mercadológicos que ayuden a realizar una auditoría de calidad de servicio al cliente que permita diseñar estrategias que se puedan implementar en una cadena de restaurantes en el área metropolitana de San Salvador con el fin de mejorar la calidad del servicio al cliente brindado.	
Metodología	Metodología científica	
Tipo	Descriptiva	
Enfoque	cualitativo	
Diseño		
Método		
Población	Restaurantes de	

		comida rápida del área metropolitana de San Salvador	
	Muestra	139 clientes	
	Técnicas	Encuestas y entrevistas	
	Instrumentos	Encuestas	
	Método de análisis de datos	Microsoft Excel	
	Resultados	Se debería sugerir capacitar a los colaboradores de manera mensual y realizando pruebas constantes para poder saber el nivel de aprendizaje, que están llevando la práctica de las capacitaciones.	
	Conclusiones	Que los trabajadores de las empresas no tienen buena atención al cliente durante el proceso desde que se toma las ordenes hasta que sale el producto	
	Referencia	Arias, A, Coreas, N, Sánchez E. (2016) <i>auditoria de calidad del servicio al cliente en cadena de restaurantes de comida rápida en el área metropolitana de san salvador</i> . (tesis de calidad de servicio al cliente en cadena de restaurantes de comida rápida). Lugar: Universidad el salvador.	

Datos del antecedente internacional: 2		Redacción final
Título	Propuesta para la mejora de los servicios en el bar	Escandón, (2017) <i>Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante macho sports en plaza del sol en la ciudad de Guayaquil</i> , el objetivo fue proponer un plan de acción estratégico

	restaurante macho sports en plaza del sol en la ciudad de Guayaquil.	enfocado a la optimización del perfil y la demanda de los servicios en el bar restaurante macho sports. Donde los empleados no ofrecen los servicios necesarios, para la atención del cliente, tampoco brindan una atención individual y algunos clientes no reciben el trato amable.	
Autor	Leonardo Escandón Silva		
Año	2017		
Objetivo	Proponer un plan de acción estratégico enfocado a la optimización del perfil y la demanda de los servicios en el bar restaurante Macho Sports.		
Metodología			
	Tipo		Mixta
	Enfoque		Cualitativo y cuantitativo
	Distribución		
	Método		Deductivo e inductivo
	Población		800 personas que ingresan al bar aproximadamente.
	Muestra		367
	Técnicas		Encuestas y entrevistas
	Instrumentos		cuestionario
	Método de análisis de datos	Microsoft Excel	
Resultados			

Conclusiones	Los empleados no ofrecen los servicios necesarios, para la atención del cliente, tampoco brindan una atención individual y algunos clientes no reciben el trato amable.	
Referencia (tesis)	Escandón, L (2017) <i>Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante macho sports en plaza del sol en la ciudad de Guayaquil.</i> (Tesis de propuesta de mejora de los servicios en el bar restaurante Macho Sports). Lugar: Universidad Guayaquil	

Datos del antecedente internacional: 3		Redacción final
Título	Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales	Orgambídez & De Almeida (2015). Realizo un estudio de Antecedentes Organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales, Del cual tuvo por objetivo analizar la relación entre el empowerment organizacional, clima organizacional de calidad y calidad del servicio funcional, para ello se dirigió a colaboradores de recepción y restauración, como conclusión se obtuvo es importante alcanzar un clima organizacional adecuado que genere unas actitudes positivas. Así mismo el apoyo de la alta dirección, la comunicación entre los colaboradores son clave para obtener mejores resultados para ofrecer una buena calidad a los clientes.
Autor	Orgambídez Alejandro & De Almeida Maria	
Año	2015	
Objetivo	El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre el empowerment organizacional, clima organizacional de calidad y calidad del servicio funcional.	
Metodología	Mediante un muestreo de conveniencia en hoteles de	

	playa y ciudad de Andalucía durante el año 2011. El criterio de selección fue pertenecer a puestos de contacto directo, es decir, empleados de recepción y restauración.
Tipo	
Enfoque	
Distribución	
Método	
Población	Hoteles de playa y ciudad de Andalucía durante el año 2011
Muestra	428 participantes
Técnicas	
Instrumentos	Cuestionario, tablas
Método de análisis de datos	Utilizaron paquete estadístico STAQTA v12.
Resultados	Los resultados del análisis exploratorio mostraron un factor que daba cuenta del 31.54% de la varianza común, por lo que, si bien no puede descartarse totalmente el efecto de la varianza común, no parece afectar significativamente a las relaciones entre las variables estudiadas.

Conclusiones	<p>Los resultados obtenidos solo confirman el papel mediador del clima en el caso de la dimensión control sobre las decisiones. La estructura</p> <p>dinámica tuvo un impacto tanto directo como indirecto sobre la calidad, y la fluidez de la información sólo afectó directamente a la calidad funcional.</p>	
Referencia (tesis)	<p>Orgambídez & De Almeida. (2015). <i>Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales. Tourism & Management Studies, 11(2), 163-173.</i></p>	

Datos del antecedente internacional: 4		Redacción final
Título	Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa. 2017	<p>Sánchez, (2017) Realizó el estudio de Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa, y tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán. La investigación se dirigió a los clientes, colaboradores y directivos del restaurante Pizza Burger Diner Gualán. Se evaluó las percepciones y expectativas de los clientes en el restaurante a través de un cuestionario. Para los fines de esta evaluación no se incluyó la calidad del servicio a domicilio, por consiguiente, la evaluación realizada, existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Y se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes al tener una relación directa y permanente con ellos.</p>
Autor	Sánchez España Aby Leticia	
Año	2017	
Objetivo	Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán.	
Metodología	El sujeto de estudio para esta investigación fueron los clientes, colaboradores y directivos del restaurante Pizza	

	Burger Diner Gualán. Se evaluó las percepciones y expectativas de los clientes en el restaurante a través de un cuestionario. Para los fines de esta evaluación no se incluyó la calidad del servicio a domicilio.
Tipo	
Enfoque	
Distribución	
Método	
Población	Clientes, colaboradores y directivos del restaurante Pizza Burger Diner Gualán.
Muestra	1446 participantes
Técnicas	
Instrumentos	2 cuestionarios
Método de análisis de datos	Servqual
Resultados	Se pudiera concluir que el servicio es satisfactorio ya que el valor más bajo es de 4.22, el cual está cercano a 5 que representa la calificación más alta. Sin embargo, el método servqual expresa literalmente que, si las percepciones no superan a las expectativas, no existe satisfacción en los

	clientes por el servicio recibido. Al efectuar el cálculo del índice de calidad del servicio, con las valoraciones de expectativas y percepciones, aplicando la fórmula del ICS, se obtuvo un valor de -0.18.	
Conclusiones	Según la evaluación realizada, existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Y se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes al tener una relación directa y permanente con ellos.	
Referencia (tesis)	Sánchez, A (2017) <i>Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa. 2017, Zacapa. (Tesis de grado)</i> Universidad Rafael Landívar	

Datos del antecedente internacional: 5		Redacción final
Título	Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora	<u>Villalba, (2016) <i>La calidad de servicio al cliente en el restaurante Azuca Beach, Azuca Bistro Y Q Restaurant</i>, su objetivo fue estudiar los tres restaurantes para implementar mejoras, se realizó el método servqual, también se realizó la investigación descriptiva, se tomó la muestra de los clientes internos y externos, la encuesta que se realizo fue de conocer las experiencias y las expectativas, la finalidad de la encuesta es para saber qué cosa se podría mejorar y se obtuvo que deberían mejorar el clima laboral y el servicio, para que así llegue alcanzar al éxito.</u>
Autor	Silvana Villalba	
Año	2016	

Objetivo	Analizar la calidad de servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos.
Metodología	
Tipo	descriptiva
Enfoque	
Distribución	
Método	Servqual
Población	
Muestra	
Técnicas	
Instrumentos	
Método de análisis de datos	Con la finalidad de conocer la percepción de los clientes de cada uno de los restaurantes tomado como objeto de estudio, en cuanto al nivel de calidad, se ha realizado una encuesta de satisfacción.
Resultados	
Conclusiones	Mediante el proceso de esta investigación, se ha demostrado la importancia del servicio al cliente en todo tipo de

	<p>organización, ya que esto conlleva grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado.</p> <p>El sistema de evaluación escogido ha reflejado de manera exitosa la situación actual del establecimiento, con respecto a la satisfacción del cliente tanto interno como externo. Permitiendo así, establecer las posibles soluciones a los problemas encontrados.</p>
Referencia (tesis)	<p><u>Villalba, (2016) <i>La calidad de servicio al cliente en el restaurante Azuca Beach, Azuca Bistro Y O Restaurant (tesis de pregrado).</i> Universidad católica del ecuador.</u></p>

3. Marco conceptual (conceptos PT 5 CP, T 5 CS + CP)

Tabla 1

Matriz de categorías

Categoría	Sub categoría	Indicadores
Calidad de servicio	Fiabilidad	Honradez Duración
	Sensibilidad	Conducta Capacidad
	Seguridad	Seguridad en las instalaciones
	Empatía	Cortesía Atención personalizada
	Tangible	Organización Apreciación

Categoría Calidad de Servicio				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
A.C Rosander	1998	(Rosander, 1998) menciona: En una revista de control de calidad la expresión producto o servicio aparece más de veinte veces, dando al lector la impresión de que cualquier cosa que se refiera a un producto se refiere igualmente a un servicio. Nada hay menos afortunado y equivoco que la noción de que los conceptos, ideas y prácticas de calidad pueden ser trasplantados forzosamente de la fábrica a las operaciones de una organización de servicios. (p.6)	El control de calidad de la expresión da la manifestación de que el producto se manifieste el aumento de veinte veces, porque el lector da la sensación que se refiere a un producto o servicio. Las organizaciones de servicios que tengan un mal concepto, acerca de las ideas y prácticas acerca de la calidad (Rosander, 1998).	Para dar a conocer que la expresión acerca de la calidad y tenga una mayor entrega más conocimientos sobre que es calidad de servicio y que lo pongan aprueba en las organizaciones.
Referencia:	Rosander, A.C. (1998). <i>la búsqueda de la calidad en los servicios</i> . España: Diaz de Santos.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Cristian Villalba Sánchez	2013	Villalba (citado en Fisher, 1988, p. 175) donde se define: como el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas. (p.3)	Villalba, (2013) citado en Fisher, (1988) para tener una definición acerca como el conjunto de actividades, beneficios, para ofrecer y que las ventas crezcan.	Obtener una definición acerca como se podría mejorar las ventas, los beneficios, tener todo en conjunto.
Referencia:	Villalba, C. (2013). <i>La calidad del Servicio: un recorrido historico conceptual, sus modelos mas representativos y su aplicacion en las universidades</i> . Colombia: Universidad Nacional de Colombia.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Mauricio Igor pecina Rivas	2014	Pecina (citado en Cantu,2011) menciona que: un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario. (p.10)	Pecina, (2014) citado por Cantú, (2012) menciona que: el servicio es una actividad o de actividades de carácter intangible, cuando se interactúa de cliente a empleado, con la finalidad de satisfacer el deseo o la necesidad del usuario.	Para conocer como es el tipo de servicio que se brinda de carácter intangible, con la finalidad de obtener que el usuario cumpla su necesidad y su satisfacción.
Referencia	Pecina, M. (2014). <i>Retos en la formacion de profesionales logísticos: servicio y competitividad</i> . Mexico: fundacion universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Alicia Arias Coello	2013	Arias, A (citado en Garvín, en 1988) definió: La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad. (p.6)	Arias, (2013) citado en Garvín, (1988) definió: la calidad es lo que el consumidor desea. La calidad está definida como lo que quiere dar en un producto o servicio. En la relación que son: servicio o producto, la debilidad más grande es que diferentes personas o grupos, tienen desemejante deseos y necesidades, a lo que con lleva tener distintos estándares de calidad.	Nos demuestra que la calidad también puede ser un producto o servicio y que tienen relación, la debilidad que se observa más es que diferentes personas o grupos, tienen diferentes deseos y necesidades, a lo que con lleva a tener diferentes estándares de calidad.
Referencia:	Arias, A. (2013). <i>Calidad de los servicios y satisfacción del usuario</i> . Madrid: Facultad de Ciencias de la Documentacion.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Tomas Álvarez García	1995	(Álvarez, 1995) “Calidad de Servicio como la adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen esas necesidades. A más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad”. (p.3)	La calidad de servicio es las necesidades que debe tener el cliente más las prestaciones correspondientes donde satisfacen esas necesidades. A más acondicionamiento hay más calidad, a menos acondicionamiento, menos calidad (Álvarez, 1995).	Las calidades de servicio son la necesidad que debe tener el cliente más las prestaciones correspondientes donde también satisfacen las necesidades. A más acondicionamiento hay más calidad, a menos acondicionamientos, menos calidad.
Referencia:	Álvarez, T. (1995). <i>La Calidad de servicio para la conquista del cliente</i> . Salamanca.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Parasuraman, Zeithaml, Bitner	1998	(Parasuraman, Zeithaml, & Bitner, Desarrollo del modelo servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto, 2014)	La calidad de los artículos es una medida más factible de entender ya que podemos ver que indicadores halla como por prototipo la durabilidad o productos con falta, en la variación la calidad de servicio	Accede reconocer los periodos, tener un borde de equivocación acerca de la elaboración de los productos o servicios, ayudando de modelo para solucionar las dudas que ocurran

		A diferencia de la calidad en los productos, que puede ser medida objetivamente a través de indicadores tales como duración o número de defectos, la calidad en los servicios es algo fugaz que puede ser difícil de medir	es poco dificultoso de evaluar porque tiene que ser al momento que suceda algún modelo del acabado (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).	mientras la restauración de los productos y servicios.
Referencia:	Parasuraman; Zeithaml; Bitner. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing.			

Sub Categoría Fiabilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Pérez y Merino	2014	(Boluarte, 2006) Es una palabra que permite resaltar la característica de probable (es decir, de que algo pueda ocurrir o resultar verosímil). Se encarga de evaluar y permitir la medición de la frecuencia con la que es posible obtener un cierto resultado en el marco de un procedimiento de carácter aleatorio.	Accede sobresalir los tipos de muestra que logre suceder o se logre dar cierto tipo de derivación de pronosticar (Pérez & Merino, 2014).	Modernizar la seguridad para los consumidores sintiéndose en una atmosfera de propiedad.
Referencia:	Pérez, & Merino. (2014). Definición de Concepto. Obtenido de https://definicion.de			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Lexus	2006	(Lexus, 2006). “Digno de confianza y cuidadoso”	Individuo acreedor de seguridad y meticuloso (Lexus, 2006).	Desarrollar el progreso de cuidado y recibimiento del factor moderno de virtudes del restaurante.
Referencia:	Lexus. (2006). Diccionario Enciclopedia Color LEXUS. Lima, Perú: Lexus (Lexus, 2006) (Lexus, 2006)			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
RAE	2017	Probabilidad de buen funcionamiento de algo (RAE, 2017).	Una buena marcha predecible o posible adentro de las medidas creado (RAE, 2017).	Permitirá a la organización nuevas percepciones de interés y gozo al usuario.

Referencia	Real Academia Española (RAE). (2017). 23. ^a edición. (Tricentenario, Editor) Obtenido de Diccionario de la Lengua Española: http://dle.rae.es/?w=diccionario			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Parasuraman, Zeithaml y Bitner	1988	(Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988) Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. p. 26	Felicitar los trabajos del puesto de apariencia interesante y aplicado (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).	Auxiliar la organización de acontecimiento y agrado al cliente.
Referencia:	Parasuraman, Zeithaml, Bitner. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Universidad Press Oxford	2018	(UPO, 2018) “Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado”.	Probabilidad que un artilugio ejecute un espectáculo, con requisito y mientras un periodo constituido (UPO, 2018).	Auxiliar el diagnóstico de la perdurabilidad, requisitos de los periodos constituidos y funciones de agrupación.
Referencia:	Universidad Press Oxford (UPO). (2018). Obtenido de Spanish Oxford Living Dictionaries: https://es.oxforddictionaries.com/definicion			
Sub Categoría Sensibilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Pérez y Merino	2014	(Pérez y Merino, 2014). Es la facultad de sentir, propia de los seres sensibles y animados	La calidad y la afinidad que el asistente muestra hacia el cliente (Parasuraman, Zeithaml y Bitner, 1988).	Señalar como se nota el trato de los cooperantes hacia el cliente final.
Referencia:	Perez, & Merino. (2014). Definición de Concepto. Obtenido de https://definicion.de			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis

Mayté Fernández García. Miriam Villazón Pombo. Milda Padrón Díaz. Teresa Rigual Fustes. Isabel Gandol Morffe. Lourdes García Bastón. Clara Téllez González. Fausto J. Vila Planchuelo. Idalberto Rojas Galindo. Alberto Correa Lafont.	2005	(Garcia, 2005) “La capacitación de dirigentes se hace, sobre todo, porque es imprescindible en el accionamiento actual del capital humano en particular y la gestión empresarial”. (p.3)	Las capacitaciones son muy importantes hasta en dirigentes, porque indispensable en el rubro empresarial (Garcia, y otros, 2005).	No solamente se debería capacitar al personal sino también al área de dirigentes, ya que cumple una parte muy importante a la gestión empresarial.
Referencia:	Garcia, M., Pombo, M., Díaz, M., Fustes, T., Morffe, I., Bastón, L., . . . Lafont, A. (2005). <i>Impacto de la capacitación en el entorno empresarial del micon</i> . La Habana: Folletos Gerenciales.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Gregorio Billkopf	2002	(Billkopf, G, 2002) Es necesario: 1) evaluar constantemente el nivel de comprensión; 2) adecuar el nivel de capacitación a los participantes; 3) presentar un número limitado de conceptos a la vez; 4) separar las tareas de aprendizaje en varios conceptos simples 5) involucrar a todos los trabajadores (para que todos	Es obligatorio, evaluar continuamente al personal, cuando hay capacitación nivelar a los participantes, cuando se hace la capacitación presentar conceptos limitados y conceptos simples, implicar a todos los trabajadores, usar cosas tangibles y por último que hagan preguntas acerca del tema (Billkopf, 2002).	Es de carácter obligatorio siempre evaluar continuamente al personal, cuando hay capacitaciones mensuales, trimestrales, etc. nivelar a los participantes, cuando se hace la capacitación hablar con conceptos que te puedan entender, implicar a todos los trabajadores, usar cosas tangibles y por último

		participen activamente, no sólo observar la demostración de un individuo); 6) usar material visual (como muestras de fruta defectuosa); y 7) estimular a los participantes para que hagan preguntas sobre el tema.(p.72)		que hagan preguntas acerca del tema.
Referencia	Billkopf, G. (2002). <i>Capacitación al Personal</i> . California: the regents of the University of california.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Dirección de coordinación regional - zona norte	1979	(Agricultoras, 1979) “Se espera continuar con la capacitación recíproca y con seminarios y reuniones sobre temas específicos” (p.4)	La capacitación siempre debe ser mutuo, con charlas, reuniones, etc. y hablar cosas específicas (instituto interamericano de ciencias agrícolas , 1979).	Siempre se habla que las capacitaciones deben ser de carácter obligatorio, a través de charlas, reuniones, etc. y siempre conceptualizar puntos específicos.
Referencia	INSTITUTO INTERAMERICANO DE CIENCIAS AGRICOLAS . (1979). <i>ENCUENTRO DE CAPACITACION E INTEGRACION DEL PERSONAL EN LA ZONA DE NORTE</i> . GUATEMALA: IICCA-CIRA.			
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
José Manuel García López	2011	(García López, 2011) “Capacitación que permita desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales, derivados de la planeación estratégica”. (p.2)	La capacitación ayuda con el desarrollo del aprendizaje en el personal, las habilidades, que son de carácter necesario para la organización y pueda llegar a los objetivos (García, 2011).	La capacitación permite un desarrollo a los trabajadores, para poder a la meta de las organizaciones que se están trazando.
Referencia:	García, J. (2011). <i>EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES</i> . Contribuciones a la Economía.			

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Dolors Setó Pamies	2004	(Setó, 2004) La satisfacción de sus clientes es una de sus prioridades, y prueba de ello es el creciente interés de las mismas por realizar estudios que permitan medir de una forma precisa el nivel de satisfacción y que proporcionen datos fiables sobre los que se puedan tomar decisiones de gestión y controlar las mejoras en el rendimiento. (p.53)	La satisfacción a los clientes es de carácter obligatorio, para esto se realizaron estudios donde se midió la satisfacción y facilitaron datos fiables, para las mejoras en la productividad (Setó, 2004).	La satisfacción para los clientes es obligatoria y que también se debe tomar decisiones de gestión para la mejora en el rendimiento.
Referencia:	Setó, D. (2004). <i>De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente</i> . Madrid: Esic Editorial.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
César Arranz Barradas	2003	(Comité para el desarrollo de la calidad total, 2003) “La satisfacción depende directamente del nivel de resultado o prestaciones del servicio/producto que percibe el cliente. la satisfacción del cliente es función sus expectativas, resultados obtenidos y sus experiencias con nosotros o con empresas de la competencia”. (p.12)	La satisfacción va depender del nivel que arroje los resultados acerca del servicio o producto, para que pueda percibir el cliente (Arranz, 2003).	La satisfacción va depender del nivel que arroje los resultados acerca del servicio o producto, para que pueda percibir el cliente.
Referencia:	Arranz, C. (2003). <i>Como medir la satisfacción del cliente</i> . Española: Asociación española para la calidad.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Susana Cabral	2004	(Cabral, S, 2004) “Investigar la satisfacción/insatisfacción de los clientes a través de técnicas fiables, nos permite conocer la percepción de estos y los aspectos que podemos trabajar para el desarrollo de mejoras continuas”. (p.6)	Buscar acerca la satisfacción o insatisfacción de los compradores, se debe aplicar la técnica fiable, nos ayuda conocer la percepción de los compradores y además para el desarrollo continuo (Cabral, 2004).	Conociendo acerca de la satisfacción e insatisfacción de los compradores, para poder saber si algo es confiable se debe aplicar técnica fiable y sabremos aspectos donde se podrá trabajar y tener mejoras continuas.
Referencia	Cabral, S. (2004). <i>Evaluación de la satisfacción de clientes</i> . Madrid: Ediciones profesionales, S.l.u.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis

Terry G. Vavra	2003	(Vavra, T, 2003) “Los clientes que adquieren productos y servicios buscan las empresas que mejores productos o servicios ofrecen y, si en su proceso de selección deciden pagar un precio más elevado por lo que adquieren”. (p.23)	Las personas que son clientes donde adquieren productos o servicios, quieren que las empresas mejoren sus productos o servicios que ofrecen (Vavra, 2003).	Las personas que adquieren servicio o un producto, el proceso de selección paga más por lo que adquieren.
Referencia	Vavra, T. (2003). <i>Como medir la satisfaccion del cliente</i> . Madrid: FC Editorial.			
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Bob E. Hayes	2002	(Hayes, 2002) Es esencial conocer las exigencias del cliente, por dos motivos. primero proporcionar una mejor comprensión del modo en que los clientes definen la calidad de los servicios y productos. sí Vd. comprende las exigencias y necesidades del cliente, estará en una posición mejor para saber el modo de satisfacerle. en segundo lugar, el conocimiento de sus necesidades y exigencias, le facilitará el desarrollo del cuestionario de satisfacción del cliente. (p.19)	Es de interés saber las peticiones del cliente, por dos motivos. Primero que los clientes determinen la calidad de los servicios y productos. Segundo, el entendimiento de sus necesidades y exigencias, facilitaría para la satisfacción del cliente (Hayes,, 2002).	Es de carácter conocer lo que quiere el cliente, por eso el primer motivo es que los clientes sepan la definición de la calidad de los servicios y productos, segundo motivo conocer sus necesidades y esto facilitara en la satisfacción del cliente y de la empresa.
Referencia:	Hayes, B. (2002). <i>como medir la satisfaccion del cliente desarrollo y utilizacion de cuestionarios</i> . Barcelona: Printed in Spain.			

4. Construcción de la categoría problema

Teorías				
Teoría de los sistemas	Teoría del comportamiento organizacional	Teoría clásica	Tendencias y teorías en salud pública	La gestión y la Comunicación De Crisis en el Sector de Alimentos y Bebidas
El control de calidad de la expresión da la manifestación de que el producto se manifieste el aumento de veinte veces, porque el lector da la sensación que se refiere a un producto o servicio. Las organizaciones de servicios que tengan un mal concepto, acerca de las ideas y prácticas acerca de la calidad	El servicio es una actividad o de actividades de carácter intangible, cuando se interactúa de cliente a empleado, con la finalidad de satisfacer el deseo o la necesidad del usuario.	La calidad es lo que el consumidor desea. La calidad está definida como lo que quiere dar en un producto o servicio. En la relación que son: servicio o producto, la debilidad más grande es que diferentes personas o grupos, tienen desemejante deseos y necesidades, a lo que con lleva tener distintos estándares de calidad.	La calidad de servicio es las necesidades que debe tener el cliente más las prestaciones correspondientes donde satisfacen esas necesidades. A más acondicionamiento hay más calidad, a menos acondicionamiento, menos calidad	Para tener una definición acerca como el conjunto de actividades, beneficios, para ofrecer y que las ventas crezcan.
Construcción de la categoría problema	Conocer cómo Implementar el Análisis de Riesgos y de Puntos Críticos de Control y las Buenas Prácticas de Manipulación en el Restaurante y que todo tipo de organización debe tener una mejora eficaz			

5. Matriz del método (3.1)

Enfoque Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	Hernández, (2014) citado en Chen, (2006) lo definió: Los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden	Hernández, (2014) citado en Chen, (2006) lo definió: el enfoque mixto es la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo, que se enfoca en un solo estudio con el propósito de llegar al objetivo de dicho fenómeno, indica que se pueden unir de manera que ambos	El enfoque mixto nos ayuda para la integración sistemática en los métodos cuantitativo y cualitativo, porque se enfocan en un solo estudio, que es llegar al objetivo, indicando que se pueden unir de manera y que ambos conserven sus estructuras y procedimientos originales.

		ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (p.534).	conserven sus estructuras y procedimientos originales.	
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigacion</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.			

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jacqueline Hurtado de Barrera	2000	La investigación holística surge como una necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigación en las diversas áreas del conocimiento (Metodología de la Investigación Holística, Hurtado, 2000, p. 14).	Sintagma holístico representa la fusión de la totalidad, por consiguiente, examina el asistente del aprendizaje seria holístico, por lo tanto, accede ejecutar un estudio genérico y crea una transformación perseverante en la exploración para alcanzar el producto verdadero.	Se adapta a la tesis, porque el sintagma holístico ejecuta un estudio universal.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística, Hurtado</i> . 3ra. Edición. Venezuela.			

Tipo proyectiva				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Jacqueline Hurtado de Barrera	2000	(Hurtado, Metodología de la Investigación Holística, 2000) “la investigación proyectiva se ocupa de cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente”. (p.325)	La definición acerca de la investigación proyectiva se encarga de alcanzar los fines y funcionar adecuadamente, y como deben ocupar cada cargo (Hurtado, 2000).	Nos indica que la investigación proyectiva es para alcanzar los fines adecuados y además funcionar adecuadamente en los cargos que ocupan.
Referencia:	Hurtado, J. (2000). <i>Metodologia de la Investigacion Holistica</i> . Caracas: Fundación Sypal.			

Nivel comprensivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Jacqueline Hurtado de Barrera	2004	(Hurtado, Como formular objetivos de investigacion, 2004) El campo de las explicaciones. El investigador ya no sólo percibe características explícitas en el evento, o descubre aspectos menos explícitos; sino que establece conexiones entre diversos eventos, a partir de las cuales puede formular explicaciones. (p.65)	El nivel comprensivo es el terreno de las aclaraciones, donde el averiguador ya no observa características claras en el suceso, o revela presencias menos claras, establece enlace entre diversos sucesos, dando la explicación de formular (Hurtado, 2004).	Nos ayuda a tener más campos de aclaraciones, donde aquí ya no es mas tanto visual, sino que hay más enlaces.
Referencia:	Hurtado, J. (2004). <i>Como Formular Objetivos de Investigacion</i> . Bogota: Cooperativa Editorial Magisterio.			

Método inductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Jacqueline Hurtado de Barrera	2012	Hurtado (2012) citado por Bacon (1620): el empirismo considera la experiencia como única fuente del conocimiento. Se basa en la observación directa y natural de los hechos, y el proceso mental del cual se vale es fundamentalmente inductivo. (p.111)	Hurtado (2012) citado por Bacon (1620): que el empirismo examina la experiencia como singular fuente del conocimiento. La fundamentación es de más observación directa.	El método inductivo nos ayudaría en la parte de que si los trabajadores están cumpliendo con la capacitación que se ha brindado para la calidad de servicio.
Referencia:	Hurtado, J. (2012). <i>Metodología de la investigación</i> . Bogota: Quirón.			

Método deductivo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Jacqueline Hurtado de Barrera	2012	(Hurtado, Metodología de la investigación, 2012) “Este método requiere que el investigador tenga a su disposición una teoría previa para derivar sus hipótesis, independientemente de	El método deductivo requiere que el examinador tenga un orden y una hipótesis previa para proceder una teoría independiente de cómo se construye tal creencia donde se puede brotar (Hurtado, 2012).	El método deductivo más se basa en el método científico a través de la hipótesis, obteniendo validez y para poder saber si las capacitaciones están que sirven en la calidad de servicio.

		cómo se haya construido tal teoría o de dónde haya surgido”. (p.112)		
Referencia:	Hurtado, J. (2012). <i>Metodología de la investigación</i> . Bogota: Quirón.			

6. Población, muestra y unidades informantes

Población				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	(Hernández R. , Metodología de la investigación, 2014) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174)	Una alternativa que se ha declarado una cantidad de estudio de acortar la ciudad que vamos a aprender y la cuál intenta universalizar. Así una ciudad es el grupo de toda la ocasión de coincidir con un suceso de sucesos (Hernández, 2014).	Para poder determinar la población que será 12 000 los clientes del restaurante Anael y tener serie de determinación, también para poder encuestar a las personas que consumen en el restaurante.
Número de 150: de elementos cuanto tu población				
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.			

Muestra				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	(Hernández R. , Metodología de la investigación, 2014) “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p.173)	La muestra es un subconjunto acerca de la población que se obtienen datos. Para eso se debe definir y delimitar previamente con la precisión (Hernández, 2014).	La muestra va ser de 372 clientes nos ayudara a obtener datos previamente precisos, previo con definiciones y delimitaciones.
Técnica de muestreo:		$n = \frac{Z^2 x P x Q x N}{Z^2 x P x Q + e^2 (N - 1)}$		
Número de 108				
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico D.: Printed in México.			

Muestreo				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis

Roberto Hernández Sampieri	2014	(Hernández R. , Metodología de la investigación, 2014) “Es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación”. (p. 567)	El modelo es un subconjunto de la ciudad de la tendencia sobre el cual se junta referencias y que tiene que precisar y acortar por adelantado con demanda además de que se debe ser típico en una ciudad (Hernández, 2014).	El muestreo ayuda a recopilar información acerca de la información que puede ser universo o población.
Técnica de muestreo: cuanto es tu muestra				
Número de xxxx:		##		
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.			

Unidades Informantes				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	(Hernández R. , Metodología de la investigación, 2014) “Aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio, lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación”. (p.172)	El lucro se concreta en “qué o quiénes”, es expresa, en el competidor, objetos, sucesos o colectividades de observación, lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación (Hernández, 2014).	Las unidades de informantes ayudarían con el lucro de concretar en la tesis para llegar al alcance de la investigación.
Número de xxxx:		##		
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.			

7. Técnicas e instrumentos

Técnica/s				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	Hernández, (2014) citado en Janesick, (1998): la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción	Hernández, (2014) citado en Janesick, (1998): las preguntas y respuestas se logra un mensaje y la disposición conjunta de significados relación a un argumento.	El dialogo que obtendremos a través de las preguntas y respuestas, se obtendrá el objetivo de saber si el personal es capacitado, los gerentes sepan que es la motivación y también

		conjunta de significados respecto a un tema. (p.403)		el proceso de calidad, más a los clientes.
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigacion</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.			
Instrumento/s				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Edison Jair Duque Oliva	2005	(Duque, 2005) “El estudio de los cinco <i>gaps</i> , analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones”. (p.10)	El estudio de los cinco gaps, examina los primordiales motivos de la diferencia que llevaban a un fracaso en las políticas de eficacia de las organizaciones.	En esta investigación se utilizará el modelo servqual, escala de Likert del 1 al 5, y se podrá identificar con mayor precisión la calidad de servicio a los clientes del restaurante Anael.
Referencia:	Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion. <i>INNOVAR. Revista de Ciencias</i> , 10.			

Validez				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	Hernández, (2014) citado en Saumure y Given, (2008): y se refiere a si el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema. (p.455)	Hernández, (2014) citado en Saumure y Given, (2008): el estudioso ha comprendido el concepto acerca del profundo y completo de las practicas del competidor, ya que están vinculado en el planteamiento del problema.	En la validez más está enfocado en la parte del investigador para poder tener un concepto acerca del profundo y completo de las practicas del competidor.

	Apellidos y nombres	Especialidad	Criterio de evaluación
Validador 1	Villavicencio Gutiérrez, Henry	Hotelería	aplicable
Validador 2	Salvador García, Salvador	Turismo y hotelería	aplicable
Validador 3	Zevallos gallardo Zoila Verónica	Turismo y hotelería	aplicable
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.		

Confiabilidad				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	(Hernández R. , Metodología de la investigación, 2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados”. (p.200)	La confiabilidad es una herramienta para medir el nivel en que su aplicación reitera al mismo individuo u objetivo produce resultados (Hernández, 2014).	Nos ayudara la confiabilidad a medir el nivel que se reitera en el objetivo o individuo que produce resultados.
Prueba de confiabilidad			Criterio de evaluación:	Aplicable No aplicable
Valor calculado				
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigación</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.			

8. Procedimiento

Paso 1	Como voy a obtener la información a través de visualización de cómo están brindando el servicio, también por cuestionarios y entrevistas
Paso 2	Búsqueda de los instrumentos de recolección de datos a base de cuestionario y la entrevista que se harán
Paso 3	El instrumento se procede a autorizar a docentes de la materia acerca de la calidad del servicio, se hace una petición para el uso de los instrumentos.

9. Análisis de datos

Cuantitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Edison Jair Duque Oliva	2005	(Duque, 2005) “El estudio de los cinco <i>gaps</i> , analiza los principales motivos de la diferencia que llevaban a un fallo en las políticas de calidad de las organizaciones”. (p.10)	El estudio de los cinco gaps, examina los primordiales motivos de la diferencia que llevaban a un fracaso en las políticas de eficacia de las organizaciones (Duque, 2005).	En esta investigación se utilizará el modelo servqual, escala de Likert del 1 al 5, y se podrá identificar con mayor precisión la calidad de servicio a los clientes del restaurante Anael.
Número de muestra		##		
Referencia:		Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medicion. <i>INNOVAR. Revista de Ciencias</i> , 10.		

Cualitativo				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Atlas Ti 2018	2009	(Gallardo, 2014) “Es un potente conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos y de vídeo. La sofisticación de las herramientas le ayuda a organizar, reagrupar y gestionar su material de manera creativa y, al mismo tiempo, sistemática”. (p.2)	Es un poderoso compuesto de herramientas para la determinación cualitativo de grandes cuerpos de datos textuales, gráficos y de vídeo. El contoneo de las herramientas el favor a ajustar, reagrupar y resolver su concreto de proceder creativa y, al asimismo lugar, sistemática (Gallardo, 2014).	El atlas ti ayuda para la determinación cualitativo. También con el conteo de las herramientas.
Número de xxxx:		##		
Referencia:		Gallardo, E. (12 de junio de 2014). <i>Atlas Ti 2009</i> . Obtenido de https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf		

Mixto				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis
Roberto Hernández Sampieri	2014	(Hernández R. , Metodología de la investigacion, 2014)	Tal cálculo o cuadro se introduce a partir el igual propósito primero. La muestra de	El mixto ayuda a saber la diversidad que tienen de conexión.

		“Tal teoría o marco se introduce desde el mismo planteamiento inicial. El tipo de mezcla de métodos mixtos es de conexión”. (p.557)	diversidad de métodos mixtos es de conexión (Hernández, 2014).	
Número de xxxx:		##		
Referencia:	Hernández, R. (2014). <i>Metodología de la investigacion</i> . Mexico D.f: Printed in mexico.			