



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**EI SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN EL RESTAURANT EL GOURMET URBANO EN EL  
DISTRITO DE SAN ISIDRO, 2015**

**PRESENTADA POR  
FIORELLA ELISA SANDOVAL CABREJOS**

**ASESORA  
ANA MARÍA ALEMAN CARMONA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS  
GASTRONÓMICAS**

**LIMA – PERÚ**

**2018**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
**SECCIÓN DE POSGRADO**

**“EI SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL  
RESTAURANT EL GOURMET URBANO EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO,  
2015”**

**PARA OPTAR**  
**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN CIENCIAS GASTRONÓMICAS**

**PRESENTADO POR:**  
**IORELLA ELISA SANDOVAL CABREJOS**

**ASESOR:**  
**DRA. ANA ALEMAN**

**LIMA, PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por ser mi ejemplo, mi fortaleza y constancia.

A mis familiares, por ser las columnas que sostienen mi fe y esperanza para evolucionar como profesional y ser humano.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, por ser mi luz en el camino de mi vida para lograr el éxito mediante su sabiduría.

## ÍNDICES

### ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CARATULA</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICES</b>	iv
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b>	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS</b>	viii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	xiii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	15
1.1 Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas específicos	17

1.3	Objetivos de la investigación	18
1.3.1	Objetivo general	18
1.3.2	Objetivos específicos	18
1.4	Justificación de la investigación	19
1.4.1	Importancia de la investigación	19
1.4.2	Viabilidad de la investigación	20
1.5	Delimitación del estudio	20
1.5.1	Delimitación geográfica	20
1.5.2	Delimitación temporal	20
1.5.3	Delimitación temática	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		22
2.1	Antecedente de la investigación	22
2.1.1	Investigaciones Nacionales	22
2.1.2	Investigaciones Internacionales	25
2.2.	Bases teóricas	27
2.2.1	Marco teórico de Sistema de Gestión de la calidad	27
2.2.2	Perspectivas del Sistema de Gestión de calidad	31
2.2.3	Principios de Sistema de Gestión de calidad	34
2.2.4	Etapas de Sistema de gestión de calidad	37
2.2.5	Modelo de Sistema de gestión de calidad	40
2.2.6	Etapas de Sistema de gestión de calidad	42
2.2.7	Gestión y control de la calidad	46
2.2.8	Herramientas de un Sistema de gestión de calidad	48
2.2.9	Planificación de la calidad	48

2.2.10 Control de la calidad	51
2.2.11 Mejora de la calidad	52
2.2.12 Tendencias de Gestión de calidad vs atención al cliente	54
2.2.13 Atención al cliente según la satisfacción del cliente	55
2.2.14 Atención al cliente según la rotación de clientes	55
2.2.15 Gastronomía	57
2.3 Definición de términos básicos	60
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	60
3.1 Hipótesis	60
3.1.1 Hipótesis Principal	60
3.1.2 Hipótesis específicas	61
3.2 Variables	64
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	64
4.1 Tipo	64
4.2 Nivel de la investigación	64
4.3 Diseño	65
4.4 Descripción de los instrumentos	66
4.5 Procedimiento de muestreo	66
4.5.1 Población	66
4.5.2 Muestra	



CAPITULO V: RESULTADOS	67
5.1 Resultados	67
5.2 Contrastación de hipótesis	72
5.2.1 Hipótesis derivada (1)	72
5.2.2 Hipótesis derivada (2)	73
5.2.3 Hipótesis derivada (3)	74
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	75

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **ANEXO**

### **ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

### **ANEXO 2. ENCUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **ANEXO 3. ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **ANEXO 4. ESCALA DE MEDICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **ANEXO 5. ESCALA DE MEDICIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **ANEXO 6. HOJA DE CRITERIOS DE LA ENCUESTA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **ANEXO 7. HOJA DE CRITERIOS DE LA ENCUESTA ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **ANEXO 8. DISEÑO MUESTRAL**

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 01: Principios del sistema de gestión de la calidad	34
Tabla 02: Fases del sistema de gestión de la calidad	40
Tabla 03: Variable 01: Sistema de gestión de la calidad	61
Tabla 04: Variable 02: Atención al cliente	63
Tabla 05: Correlación entre el Sistema de Gestión de la calidad de los empleados y la atención al cliente en la en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.	70
Tabla 06: Asociación entre Planificación de la calidad y la devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.	72
Tabla 07: Asociación entre Control de la calidad y la insatisfacción del cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.	73
Tabla 08: Asociación entre la Mejora de la calidad y la rotación de clientes en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.	74
Tabla 09: Matriz de consistencia	84

Gráfico 01: Sistema de Gestión de la calidad según dimensiones de los empleados en el Restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro, 2015.	68
Gráfico N° 02: Atención al cliente según dimensiones en los clientes en el Restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro, 2015	69

## RESUMEN

El propósito de esta investigación es determinar la relación de un Sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el Restaurant El Gourment Urbano en el Distrito de San Isidro en el 2015.

La investigación es de carácter cualitativo, describe al personal del Restaurant El Gourment Urbano en el Distrito de San Isidro. El tipo de investigación es correlacional, porque relaciona las dos variables en un solo momento, diseño no experimental, transversal.

La población estuvo conformada por los 116 trabajadores del restaurante. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico, diseño aleatorio. Lo que dio como resultado una muestra de 89 trabajadores y comensales. Se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de la información.

La relación del sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano fueron sometidos a validación y confiabilidad a través del juicio de expertos con un puntaje de 0.88 y 0.85 respectivamente mediante Alfa total de Cronbach. El sistema de gestión de calidad no empleado disminuye la atención al cliente.

**Palabras Clave:** Sistema de Gestión de la calidad, Atención al cliente, planificación, control, mejora continua.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship of a Quality Management System and customer service at the Restaurant El Gourment Urbano in the District of San Isidro in 2015.

The research is of a quantitative nature, describing the staff of the Restaurant El Gourment Urbano in the District of San Isidro. The type of research is correlational, because it relates the two variables in a single moment, non-experimental, transversal design.

The population was made up of 116 restaurant workers. For the selection of the sample, random sampling was applied. This resulted in a sample of 89 workers. The technique of the survey was used and the instrument was the questionnaire, for the collection of the information.

The relationship of the quality management system and the customer service in the restaurant El Gourmet Urbano were subjected to validation and reliability through expert judgment with a score of 0.88 and 0.85 respectively, using Cronbach's total alpha. The non-employee quality management system decreases customer service.

**Keywords:** Quality Management System, Customer Service, planning, control, continuous improvement.

## INTRODUCCIÓN

El objeto de estudio fue Identificar la relación que existe entre el sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el Restaurant El Gourmet Urbano ubicado en el distrito de San Isidro, Lima.

Podemos entender el sistema de gestión de la calidad es la forma como una organización planifica, controla y mejora continuamente la calidad en la organización. Este sistema es un componente de la gerencia moderna y su principal fin está en promover el desarrollo de la calidad en la organización por medio de una labor coordinada y de estrategias de mejoramiento del conocimiento.

En la actualidad las empresas gastronómicas reconocen el sistema de gestión de la calidad como una parte fundamental de cualquier organización, sin embargo, debemos reflexionar entre las diferencias, en cuanto a objetivos, que tienen las personas que laboran en la empresa y las propias de la organización. En muchos casos este es el principal problema de la planificación de sistemas de gestión de calidad

El presente trabajo está dividido en cinco capítulos. El primer capítulo consiste del planteamiento del problema, con su respectiva formulación y objetivos del problema, justificación de la investigación. En el segundo capítulo es la revisión del concepto del sistema de gestión de la calidad con sus respectivos antecedentes de

los mismos, los principales autores que trabajaran con el sistema de gestión de la calidad. El tercer capítulo se da un panorama general sobre lo que es la hipótesis, y sus respectivas variables. En el capítulo cuarto se revisa el método de la investigación, con los pasos en la presentación oficial del documento. En el capítulo quinto, se presentan el análisis de los resultados obtenidos por la presente investigación. Asimismo, en el capítulo sexto, se presentan la discusión de los resultados. Finalmente se plasman las conclusiones, recomendaciones según los resultados y referencias bibliográficas incorporándose los anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En este acápite se desarrollará el planteamiento del problema de investigación. Se partirá de la descripción de la realidad estudiada hacia las propuestas metodológicas de la tesis.

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

En nuestro país se viene observando el auge de empresas en el rubro de gastronomía a nivel nacional según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú-ComexPerú (El Comercio, 9 agosto del 2012). De la misma manera, a nivel internacional los datos obtenidos por la revista italiana Mercado Italia (2000), según la FAO reportan que las empresas de alimentos del mundo generan el 10% de las ventas totales de alimentos, lo que equivale a unos 300.000 millones de dólares; podemos deducir de este dato que la industria de alimentos es, en general, una actividad de pequeña y de mediana empresas siendo una importante fuente de ingresos (Food and Agriculture Organization, FAO, 17 agosto, 2000).

Estas mejoras en el mercado gastronómico peruano han traído un ambiente de competencia que no siempre se relaciona con estándares de calidad en el servicio. En ese sentido, la tesis busca analizar el caso de un restaurante, El Gourmet Urbano, que presenta aspectos problemáticos en este aspecto.



El aforo del mencionado restaurant es de 100 comensales diariamente entre las 12 y 17 horas, contando con una atractiva oferta gastronómica, sin embargo, los prolongados tiempos de atención genera insatisfacción en los consumidores.

Debido a que el restaurant sólo considera el uso del programa InfoRest, un software para el control y la automatización de los alimentos y bebidas, pero en la parte operativa se puede apreciar que el proceso de los platos de la carta tiene un mayor número de procedimientos debido a que no están estandarizados, no se toma en cuenta las previsiones, la selección de cada uno de los procesos para la elaboración de los platos alternativos, selección de la localización y distribución del almacén, manejo de inventarios sólo en caja rápida y materiales de calidad alternativos, mantenimiento de los insumos alternativos ha originado falta de control de calidad.

En el restaurant el Gourmet Urbano se ha producido deficiencias internas en la organización, debido a la inadecuada comunicación desde el personal de contacto con el cliente hasta la dirección de los procesos de la empresa. La existencia de excesivos niveles jerárquicos en el restaurant ha creado separaciones y barreras entre el personal y los niveles directivos de más alto nivel, afectando la calidad del servicio.

Otro problema es la falta de una definición de las políticas de calidad, y funcionamiento de los círculos de calidad, así como la sensibilización de todo el personal para conseguir la calidad deseada y convencer de que la calidad final de un resultado favorable dependa de la calidad en cada uno de las etapas del proceso.

En ese sentido si consideramos lo que dice Thiel (2008) sobre la gastronomía desde la mirada empresarial, notaremos la importancia que tienen los procesos de gestión de la calidad:

Es un trabajo de gastronomía combinado entre la calidad y la gestión con el propósito de establecer una gestión para mantener la competitividad de futuro y alcanzar sustentabilidad (en Ferrari, 2013, p. 221).

Por ello la tesis consideró importante que la investigación de la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el restaurant El Gourmet Urbano. Se buscó estandarizar la gestión en todos los procesos y que las actuaciones del personal estén bien definidas, de manera que los trabajadores ofrezcan un mejor servicio por medio de estrategias de calidad para maximizar su rendimiento.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿De qué manera la Planificación de la calidad se relaciona con la devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015?

2. ¿De qué manera el Control de la calidad se relaciona con la insatisfacción del cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015?
3. ¿De qué manera la Mejora de la calidad se relaciona con la rotación del cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015?
4. ¿Cómo debe ser el diseño de gestión de la calidad apropiado para el caso?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Determinar de qué manera la Planificación de la calidad se relaciona con la devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.
2. Analizar de qué manera el Control de la calidad se relaciona con la insatisfacción al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.
3. Determinar de qué manera la Mejora de la calidad se relaciona con la rotación al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

4. Diseñar una propuesta de gestión de la calidad apropiado para el caso.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

La investigación contribuyó a comprender los beneficios de los sistemas de gestión de calidad en el restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro, y de esta manera permitió clarificar la analogía entre la calidad y el bienestar del cliente.

Nuestra investigación en cuanto a gastronomía ha ganado muchos premios considerado a nivel internacional desde el 2015 y 2016 el mejor destino gastronómico internacional y según España en el 2017 fue elegida el mejor destino culinario de América del Sur según la World Travel Awards estos datos atraen turistas y desarrolla el sector de gastronomía aportando el 4% del PBI de la economía nacional. Siendo importante para la sociedad y para el estado tener una gastronomía que siga surgiendo a nivel nacional (El Comercio, 12 de Septiembre del 2015).

El establecimiento del sistema de gestión de calidad ha evitado que los alimentos en el restaurante El Gourmet Urbano sean de baja calidad siendo una estrategia útil para lograr alimentos con un alto valor nutricional. Siendo necesario tener en cuenta el derecho del consumidor en cuanto a la seguridad y calidad de las comidas que se preparan en nuestro establecimiento se establece medidas mediante el sistema de gestión de calidad asegurando la bondad de los ingredientes, el almacenado, así como la preparación del servicio de cada uno de

los platos; evitando así el riesgo de producir enfermedades o daño por los alimentos a nuestros consumidores.

Justamente es por ello que la presente investigación orientó mediante la implementación del sistema de gestión de calidad mejoras políticas, manual de calidad, objetivos y procesos operativos que mantengan los criterios de calidad determinados para un mejor servicio y expectativas del cliente.

El control de calidad mediante el seguimiento ha asegurado los principios de la calidad mediante el análisis y mejora de los procesos críticos, equipos de mejora inter funcional. La mejora de calidad nos ha diferenciado de la competencia mediante la satisfacción del cliente.

Nuestra investigación es importante debido a que el sistema de gestión de calidad obligó a la organización de la empresa restaurant a tener una estructuración de control. El proyecto logró un acercamiento estratégico para alcanzar la competitividad al hacer un diagnóstico certero que es el primer paso en la aplicación de un sistema de gestión de calidad.

Ante todo, se propuso una metodología de gestión de calidad, controló cada uno de los procesos del restaurant Gourmet; involucrando, en este proceso, a todo el personal. La prioridad estuvo centrada en los aspectos humanos, es decir en el personal y, por otro lado en ajustar los requisitos de las normas existentes con el objetivo de satisfacer al cliente.

#### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

La investigación fue viable debido a que se contó con el apoyo de la gerencia del restaurante y la colaboración de los trabajadores. La principal fuente de información se utilizó para realizar el presente análisis mediante encuestas a los empleados y clientes del Restaurant el Gourment Urbano.

Asimismo, el presente estudio se concentró únicamente en los empleados y clientes que llegan al Restaurant el Gourment Urbano. Cabe destacar que se tuvo acceso a todas las facilidades para realizar la encuesta. Por lo tanto, sobre la base de lo mencionado, se concluyó la viabilidad de la investigación.

#### **1.5 Delimitaciones del estudio**

La delimitación del estudio, para focalizar su abordaje y desarrollo del trabajo de campo, se establecerá atendiendo a las siguientes consideraciones de orden metodológico.

##### **1.5.1 Delimitación geográfica**

El estudio de campo se realizó en el Restaurant Gourmet Urbano, ubicado en el Distrito de San Isidro.

##### **1.5.2 Delimitación temporal**

La investigación de campo se efectuó de acuerdo al cronograma de actividades, en período de seis (6) meses comprendidos entre el mes de Agosto 2015 y Abril 2018.

### **1.5.3 Delimitación temática**

La temática en esta investigación, se circunscribió dentro del campo de estudio de gestión gastronómica, relacionada con la propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad de atención al cliente del Restaurant Gourmet Urbano.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se desarrollarán las bases teóricas del tema de investigación. Se han revisado antecedentes académicos, tanto nacionales como extranjeros, así como autores destacados en el tema de la gestión de la calidad.

### **2.1 Antecedentes de la Investigación (redacción impersonal)**

Nuestra investigación tiene como objeto de estudio, la problematización en la falta de un Sistema de Gestión de Calidad.

#### **2.1.1 Investigaciones Nacionales**

Hidalgo, A. (2011). Perú. En la tesis titulada *Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 y la gestión de atención al cliente aplicado a los restaurantes del Perú*. La autora nos dice que la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad trajo a las empresas del rubro gastronómico beneficios entre los cuales se destacan la estandarización de los procesos documentados, de los procedimientos de trabajo y de los manuales, llevándose un control parejo sobre los funcionamientos de cada uno de los puntos mencionados. Se incrementó la productividad, el control sobre los procesos logísticos hizo que la productividad se incremente. La demanda se creció por la eficiencia en el restaurante, reduciéndose la rotación de personal en un 20%, incrementándose la rentabilidad.

Uribe, J. (2012). Perú. La autora nos dice en su tesis *Diseño de un Sistema de Gestión Integral de calidad y fortalecimiento organizacional en el rubro gastronómico*, que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad permitió la reducción de costos y la maximización de resultados, lo que trasciende en beneficios para el rubro gastronómico. Los Sistemas de Gestión de la Calidad se



han constituido en un soporte para apoyar dinámicas empresariales gastronómicas orientadas a mejorar su productividad y a posicionarse de manera competitiva, tanto en mercados locales como globales. En la gestión, no basta con tener en cuenta solo a los parámetros económicos y de productividad; sino, además, la satisfacción de los trabajadores, de los clientes y del entorno social en el que desarrolla su actividad. El desarrollo metodológico del proyecto fue correlacional, partiendo de una revisión de la información primaria y secundaria obtenida en el diagnóstico inicial y del análisis de casos exitosos de otras organizaciones gastronómicas, así como las relaciones entre los estándares de certificación y las necesidades. Los resultados se obtuvieron a partir de un diagnóstico o revisión inicial del estado de los sistemas asociados a estos aspectos en las empresas, lo cual genera información fundamental que sirve como punto de partida para avanzar en el alcance de los objetivos. Al finalizar este trabajo, se obtiene la eliminación en la duplicidad de la información al transformar tres sistemas que no interactuaban en el pasado en uno mucho más eficiente y de fácil comprensión para todos los niveles de la organización.

Sotomayor, L. (2011). Perú. En la tesis Sistema de Gestión de calidad y el desempeño laboral, el autor nos dice que el objetivo fue analizar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del sistema, permitirá mejorar la competitividad. La investigación fue correlacional, identificando los procesos involucrados con el giro del negocio, rediseñándose los procesos confeccionándose un Manual de Calidad con alcance en la política de calidad y estructura organizacional.

Linares Alarcón, Jeniffer Sara. (2014) En la tesis: Sistema de Gestión de calidad con la calidad de servicio al cliente en los restaurantes. La autora nos dice que el sistema de gestión de calidad en su dimensión política de calidad, acciones correctivas se obtuvo una adecuada calidad en el servicio al cliente de acuerdo al establecimiento de la planificación siendo de conformidad para el cliente. En los controles, responsabilidades relacionadas con el control operacional de los

procesos culinario fueron conforme a lo esperado por el cliente demostrando una buena comunicación con el cliente, debido a la mejora continua.

Pérez Uribe, Rosa Elena. (2015). Perú. UPC. Sistema de gestión de calidad y la calidad en el servicio al cliente. La autora nos dice que el sistema de gestión de la calidad representa una herramienta para garantizar a calidad de los servicios y la satisfacción del cliente. Las funciones y responsabilidad del personal del sistema con la implementación de documentación de procedimientos operativos del servicio gastronómico, con acciones correctivas y preventivas otorgaron mejoras en el servicio al cliente. La elaboración del manual, políticas, objetivos, mapa de procesos de calidad ha logrado mejorar el servicio al cliente, en cuanto a tiempo del servicio, menos quejas.

Sánchez, (2010), el autor nos dice que el trabajo plantea el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 22000:2005 en la empresa CENFROCAFE, en el cual el objetivo principal es proponer la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la cooperativa CENFROCAFE, para asegurar la inocuidad de café tostado molido. Con el propósito de optimizar el desempeño de la Cooperativa, vigilar los procesos más vulnerables a contaminarse para obtener productos inocuos y simplificar el control de sus operaciones. En el presente estudio, la población está representada por todas las operaciones y el personal que labora en la unidad de negocio de la cooperativa; el instrumento principal para medir el nivel de cumplimiento en cuanto al aseguramiento de la inocuidad fue la aplicación del listado de chequeo ISO 22000:2005 (Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos). El resultado fue implementación de un plan que asegure la inocuidad del café tostado molido, donde se estima el costo-benéfico del proyecto; las conclusiones principales fueron lograr la certificación del sistema de gestión de calidad para mejorar la imagen corporativa de la empresa y fortalecer los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización; así mismo teniendo en cuenta a la organización AEONOR en cuanto a los beneficios esperados de implementarse el SGC, estos son altamente aceptables.

Rojas, (2014), el autor nos dice que plantea el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en la dirección universitaria de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica. Mediante el planteamiento de este diseño se busca mejorar continuamente la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos y expectativas. El objetivo del trabajo de investigación es determinar la influencia que tiene un diseño de sistema de gestión de calidad en la gestión de la dirección universitaria de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica parte desde el análisis de la situación actual de la dirección y a través de su desarrollo, implementación y mantenimiento, permitirá estructurar una mejora competitiva y satisfacción del cliente (docente investigador). La base para el diseño de un sistema de gestión de calidad parte desde la revisión e interpretación de cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Para el desarrollo de este trabajo de investigación primeramente se identificaron los procesos involucrados directamente con el desarrollo de la dirección universitaria de investigación, y se determinó los procesos importantes que conforman el mapa de procesos. Luego, se realizó un exhaustivo análisis de la situación actual de la dirección a través de los diferentes documentos establecidos para su funcionamiento como los manuales, reglamentos, estatuto y directivas en la que se pudo detectar errores en sus procesos. Una vez identificado los principales procesos y establecido los lineamientos basado en su documentación de la dirección, se rediseñaron en su mayoría los procesos de tal forma que cumplieran con los requisitos de la norma, manuales, reglamentos, estatuto y directivas, para ello se confeccionó el manual de calidad que tiene como objetivo describir el sistema de gestión de calidad que involucra su alcance, política de calidad y estructura organizacional considerando su eficacia y eficiencia. Para la validación de este trabajo de investigación se ha considerado el establecimiento de los deberes que deben tener todas las organizaciones bajo la norma ISO 9001:2008 que en base a sus requisitos menciona: sistema de gestión de calidad, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos y por último medición, análisis y mejora, para lo cual se ha establecido un cuadro de cuestionarios con la finalidad de verificar el grado de cumplimiento inicial, final y su implementación si se diera el caso; considerando que para su estudio y desarrollo se ha establecido

como base al planteamiento del mapa de procesos y su respectiva documentación como variables importantes y que darán soporte a la gestión adecuada de la dirección universitaria de investigación. Con el diseño de sistema de gestión de calidad aplicada en la gestión de la dirección universitaria de investigación se logrará en un 74% el cumplimiento de las normas, reglamentos, directivas y estatuto, a la vez que todo trabajo de investigación enmarcará a solucionar problemas que aquejan a la región de Huancavelica. Finalmente, se expone las conclusiones referentes al trabajo de investigación y el planteamiento de las recomendaciones para su aplicación y mantener dicho sistema funcionando apropiadamente bajo la norma ISO 9001:2008.

Cacho, (2017) el autor nos dice que las numerosas quejas del porcentaje que son evidencias en el libro de reclamaciones, son muestra que el Sistema de Gestión de Calidad presenta deficiencias que afecta a la satisfacción del paciente y por ende a la imagen del Hospital Regional Docente Cajamarca, de esta manera se plantea la pregunta: ¿En qué medida el Sistema de Gestión de la Calidad incide en la satisfacción del paciente en Consulta Externa del Hospital Regional Docente Cajamarca, 2015? Es por ello que la presente tesis fue realizada con el fin de evaluar la incidencia del Sistema de Gestión de la Calidad en el grado de satisfacción del paciente en Consulta Externa del Hospital Regional Docente Cajamarca, 2015. La investigación precisa la entrega de citas a pacientes asegurados y particulares, la gestión de las Historias clínicas, la recepción de documentos de pacientes asegurados, sello de recetas de pacientes asegurados para la obtención de su medicamento; para ello se utilizó el método deductivo-inductivo con el diseño no experimental de corte transversal, para ello se utilizó dos grupos independientes: el primer grupo corresponde a 30 encuestados para analizar la variable Sistema de Gestión de la Calidad y es aplicado a jefes/encargados de oficinas que están ligados al proceso de admisión de consulta externa, el segundo grupo corresponde a 96 encuestados para analizar la variable satisfacción del paciente aplicado a pacientes atendidos, 2015. Se concluye que el Sistema de Gestión de calidad incide en la satisfacción del paciente en admisión de consulta externa del Hospital Regional Docente Cajamarca en forma positiva

Marcelo (2016), el autor nos dice que se basa en mejorar la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del hospital Eleazar Guzmán Barrón, los procesos de desinfección y esterilización no están centralizados en el servicio de central de esterilización, porque los servicios de salud realizan parte del proceso en su servicio sin el conocimiento y las habilidades y destrezas en los procesos de desinfección y esterilización. En hospitalización, emergencia y consulta externa realizan la descontaminación, sala de operaciones lleva material quirúrgico y de tela preparado solo para la esterilización y material para desinfección de alto nivel lo realizan en el servicio, centro obstétrico prepara y esteriliza en pupinel, UCI y UCIN preparan material para sus procedimientos especiales o invasivos en el servicio y es llevado solo para esterilizar al SCE". Las etapas del proceso de desinfección y esterilización en el hospital Eleazar Guzmán Barrón son realizados en los diferentes servicio de salud en forma incompleta para ser terminado en el servicio de central de esterilización además esta situación de descentralización de procesos se incorpora el incremento de material estéril por la demanda en los servicios de salud, por lo que el control, la validación y estandarización de los procesos no se realizan en forma adecuada, organizada, secuencial y cíclica, además la falta de capacitación y actualización del personal de enfermería, la poca sensibilización del personal receptor de material estéril y la necesidad de ampliar la infraestructura de central de esterilización con nuevos espacios, por lo que es necesario ampliarse la capacidad estructural y asistencial. El trabajo que se realiza está contemplado en el Manual de Desinfección y Esterilización - MINSA, que indican las normas de manejo de material y la calidad de los servicios prestados por central de esterilización, el objetivo es centralizar los procesos, mejorar la infraestructura, control de calidad, estandarizar los procesos, capacitar y actualizar al personal de enfermería y la sensibilización del personal receptor de material estéril para brindar un servicio de calidad y eficiente siendo los beneficiados, el cliente interno y el cliente externo.

Pacheco, (2017), el autor nos dice que se elaboró con la finalidad de conocer el Sistema de Gestión de Calidad empleado en las empresas exportadoras de Quinoa, teniendo como objetivo central diagnosticar la situación actual del Sistema

de Gestión de Calidad en las empresas exportadoras de Quinoa, así mismo, de identificar el desarrollo del propósito del sistema en la empresa, el desarrollo del liderazgo, la cooperación, el entrenamiento y educación de los trabajadores, y el mejoramiento de procesos. La metodología aplicada en esta investigación es de tipo descriptivo y diseño no experimental. Se obtuvo una población de 38 empresas exportadoras de Quinoa situadas en Lima, a las cuales se les aplicó la fórmula de k Jersey y Morgan la cual se obtuvo una muestra de 34 empresas. Para el acopio de información se utilizó un cuestionario con 33 ítems asociadas a las cinco dimensiones desarrolladas. Los datos obtenidos se procesaron bajo el Software SPSS 22, el cual facilitó el análisis de nuestro instrumento, cuyo resultado mostró que las empresas en estudio poseen un mal sistema de gestión de calidad. Es por ello, que se recomienda fortalecer los puntos primordiales como el Manual de Calidad y el empleo de recurso para el mejoramiento de la empresa en el mercado internacional.

### **2.1.2 Investigaciones Internacionales**

Raez, E. (2012). Venezuela. En la tesis titulada Propuesta de Modelo de un Sistema de Gestión de calidad y la Satisfacción del cliente. La misma tiene como objetivo revisión de la propuesta de un modelo de Sistema de Gestión de Calidad para el sector de construcción para pasar las inspecciones de calidad en los procesos y lograr buenos resultados e incrementar la satisfacción del cliente. Mediante la metodología explicativa, transversal se validó el modelo de Gestión de Calidad comparando con otros modelos. Se planteó un modelo de desarrollo estructurado por niveles de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para lograr ubicar rápidamente el nivel que corresponda y determinar las acciones a seguir.

Ramírez, M. E. (2013). España. El objeto de la tesis Modelo de un Sistema de Gestión de calidad y la Mejora continua, fue el análisis de los instrumentos del Sistema de Gestión de Calidad aplicada a Organizaciones gubernamentales. El

Sistema de Gestión de Calidad en los procesos, comprende el diagnóstico del sistema, el direccionamiento estratégico, la planificación, la implementación, la verificación y la mejora continua. Se verificó los resultados mediante el control de las mediciones con un 88%, no contaban con seguimiento al control antes, durante y después de los objetivos de calidad. El desempeño en la atención al cliente fue mediante la corrección, prevención y mantenimiento de la mejora de los resultados.

Fernando Rodrigo Palavicini Piña. (2015). México. En la tesis titulada: Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad: Estudio de Caso del Servicio en Línea del Pre registro y registro del EGEL-CENEVAL. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México. El autor nos dice que el sistema de gestión de calidad agilizo los flujos de información para lograr obtener la satisfacción del cliente. Se aceleró la optimización de los recursos gastronómicos cumpliéndose los objetivos y efectividad en el servicio al cliente.

Resultado que los indicadores de calidad de servicio según el funcionamiento, calidad de información, cumplimiento, lealtad estuvieron adecuados según la Gestión de Calidad debido a la eficiencia de la organización, optimización de recursos disponibles en el servicio a tiempo.

Toapanta Jácome, Luis Javier. (2014). Ecuador. En la tesis titulada: Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas de Manufactura para el proceso de Catering Aéreo de la Empresa Servicio a Bordo de la Ciudad de Quito. Universidad Internacional del Ecuador. Escuela de Gastronomía. El autor nos dice que la elaboración de un manual de procedimientos controló los puntos críticos del proceso operativo de la empresa que garantizaron todos los alimentos inocuos, debido a controles del personal calificado y controles. La garantía de un producto de inocuidad, calidad óptima otorgó un producto y servicio de calidad a los clientes.

Fonseca, (2016), el autor nos dice que la creciente globalización de los mercados, cambio en los hábitos de consumo, frecuente aparición de brotes de enfermedades transmitidas por alimentos, las organizaciones sociales y los gobiernos buscan que la producción y provisión de alimentos incluya el aseguramiento de la inocuidad en todos los eslabones de la cadena. Una de las formas para lograrlo, es la implementación de un sistema de gestión de calidad, con fines de certificación en las unidades productivas agropecuario, el proceso abarca la finca desde la óptica de la teoría general de los sistemas, configurada por subsistemas productivos y de soporte; en ellos se desarrollan actividades tanto técnicas como administrativas que buscan optimizar los procesos, manteniendo criterios de sostenibilidad y responsabilidad social con el fin de lograr la producción de alimentos con criterios de calidad previamente establecidos. El proceso de desarrollo e implementación del SGC requiere la construcción y puesta en funcionamiento de documentos o manuales soporte en aspectos administrativos, productivos y de organización de productores, que están estructurados para responder a las exigencias de una norma, protocolo de código de conducta, su cumplimiento se verifica a través de auditoría que pueden llevar al otorgamiento de la certificación o sello de calidad del producto o servicio, el proceso puede desarrollarse de forma individual por un productor o por una organización de productores.

Cuestas (2008), el autor nos dice que la mejora de los procesos, significa optimizar la efectividad y eficiencia para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes, es un reto para toda empresa de estructura tradicional. La Gerencia de Proyectos de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA) tiene certificado su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) sin embargo, no presenta una metodología de mejora continua específica para los procesos, lo que ha provocado incumplimiento de requisitos de la norma y ha afectado la eficacia de algunos procesos, así como de la satisfacción del cliente. Partiendo de lo anterior, este trabajo tiene como objetivo diseñar y aplicar una metodología que garantice la mejora de la eficacia de los procesos y de la satisfacción del cliente. Se desarrolla una metodología que cuenta con seis etapas:



diagnóstico, creación del grupo de mejora, formación, selección del proceso y variable crítica, diseño e implantación del programa de mejora y evaluación de la eficacia de las acciones de mejora. Cada etapa se apoya en un conjunto de procedimientos, métodos y técnicas. Como resultado de su aplicación la organización ha mejorado la eficacia del proceso clave, así como los tiempos de respuesta al cliente

Vásquez, (2010), el autor nos dice que se ha realizado con el propósito de determinar los problemas que existen en la atención al cliente en Emelnorte y las alternativas de solución a los mismos, para, contando con la información bibliográfica relacionada con la administración por procesos, plantear un Manual de Procesos para mejorar la productividad y atención al cliente en dicha Empresa. Para esta investigación se determina primeramente los objetivos que permiten establecer hacia dónde se quiere llegar, se plantean preguntas de investigación que al final del trabajo son contestadas. Con el fin de tener el conocimiento necesario de los temas a investigar, se realiza la investigación bibliográfica que sirve de base para estructurar el marco teórico, considerando principalmente los aspectos relacionados con la elaboración de un manual de procesos. Se establecen los instrumentos de investigación que se aplicaron a directivos, trabajadores y clientes de Emelnorte, cuyo resultado permitió determinar las falencias en la atención al cliente y las posibles soluciones. Finalmente, en base a los resultados del diagnóstico y el estudio bibliográfico, se procede a elaborar el Manual de Procesos de Atención al Cliente para Emelnorte, el mismo que se pone en consideración de los directores: Comercial, Recursos Humanos y Centro de Cómputo, quienes lo validan

Perdomo, (2007), el autor nos dice que el principal objetivo evaluar la calidad de atención al cliente del Centro de Negocios Norte del Banco Casa Propia EAP en Barquisimeto. Se presentan consideraciones teóricas a fin de ilustrar la naturaleza, características y ventajas de ofrecer un servicio de calidad basados en las exigencias del cliente e involucrando a todos los miembros de la organización. La

metodología empleada es de carácter descriptiva y se basó en un diseño de campo, en el cual permitió recabar la información de interés mediante la utilización de estrategias de recolección directa en la realidad objeto de estudio. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron cuestionarios dirigido a los clientes del banco y otro dirigido a los empleados específicamente los del Centro de Negocios Norte de Casa Propia EAP.

El análisis de los resultados obtenidos permitirá concluir que los clientes no están plenamente satisfechos en cuanto a la calidad de los productos ofrecidos por lo que se realizaron una serie de lineamientos que consideran la atención al cliente en forma real y completa, a no para aumentar la rentabilidad, sino para permanecer dentro del mercado y a partir de ahí pretender mejores ganancias.

Carrera (2016), el autor nos dice que la satisfacción al cliente se evidencia la calidad del servicio que brindan las empresas y el desempeño de una organización, es esencial para las empresas conocer sus indicadores de satisfacción, lo que resalta la importancia del objetivo propuesto en esta investigación a través de la evaluación del servicio de atención al cliente para los clientes especiales de la Empresa Eléctrica Santa Elena, selecto grupo conocidos con ese nombre por su alto consumo y aporte significativo en la recaudación mensual de la Empresa Eléctrica Santa Elena. Para este estudio se procederá a realizar una Investigación Descriptiva que permitirá conocer las diversas opiniones de los clientes especiales actuales y a través de la Observación se conocerá el proceso que se realiza para la atención. Los resultados de la investigación son el análisis de la situación actual de atención al cliente, identificación de deficiencias en el proceso de atención de reclamos y oportunidades de mejora, por lo que se plantea la reingeniería del proceso mediante el uso de herramientas de tecnologías de la información para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente que ofrece la Empresa Eléctrica Santa Elena. El presente trabajo permite evidenciar la forma en la que la reingeniería de proceso a través de la aplicación de tecnologías de información

permite alcanzar los objetivos metodológicos como: optimizar el flujo de trabajo, implantar sistemas de medición y mejorar la calidad de servicio.

Portero (2013), el autor nos dice que se realizó en el HOTEL DEL MALL|| de la ciudad de Ambato dedicada a ofrecer servicios de hotelería y turismo en categoría de 3 estrellas, brindando comodidad y privilegio para todo el turista durante 8 años, tiempo durante el cual ha experimentado las fases de introducción, actualmente se encuentra en la etapa de crecimiento, por lo tanto es indispensable tomar acciones estratégicas para mantener y mejorar de una manera exitosa el producto en el mercado. Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se realizó un análisis exhaustivo de las actividades, tanto internas como externas de la Empresa, con la finalidad de poder detectar, corregir y aprovechar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, información que permitirá tomar las decisiones más adecuadas, teniendo como objetivo determinar la deficiente atención al cliente del Personal de Contacto y su influencia en el desarrollo de la empresa es decir en las ventas.

Los datos arrojados por la investigación de campo y la encuesta dirigida a los clientes externos, me permitió obtener información acertada de los problemas que se venían suscitando en la empresa, reflejando la falta de calidad en la atención al cliente, que no tiene estrategias de marketing de servicio y la falta de capacitación al personal, lo cual influye directamente en la calidad del servicio.

Por ultimo luego de determinar la verdadera situación en la que se encuentra el Hotel del mall la propuesta me direcciono a diseñar y se proponer la implementación de un modelo *call center* en la cual cumple con etapas para mejorar la atención al cliente basada en estrategias de marketing y *telemarketing*, las mismas que ayudaran a posicionar en el mercado hotelero lo que contrarrestara a la competencia y se traducirá en beneficios económicos.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad**

La implantación de sistemas de calidad ha adquirido una gran importancia, hasta el punto de que la implantación y certificación de un sistema de calidad se ha convertido en sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa. Desde esa perspectiva es que se analizarán las definiciones teóricas referentes al tema.

La Gestión de Sistema de calidad es un enfoque para administrar los recursos de la organización en términos de los procesos para agregar valor a los clientes:

En el Sistema de Gestión de la Calidad según Guerra (2014) es:

Es un documento de directrices para ayudar a las organizaciones del sector de servicios en la interpretación e implantación de un sistema de gestión de la calidad requisitos, cuando desarrollan e implementan un sistema de gestión de la calidad. Un sistema de gestión de la calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad (p. 675) (sic).

Los responsables de la toma de decisiones en entidades gastronómicas tienen como fin el desarrollo, implementación y evaluación de los sistemas de gestión de la calidad para lograr resultados en una organización.

En la adopción de un sistema de gestión de calidad (SGC) se deben de considerar los siguientes aspectos:

Es una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del SGC está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos (servicios) suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización: es la forma de dirigir y controlar a nivel macro una empresa dirigida al cliente, cuyo resumen ejecutivo es el manual de calidad (Pérez, 2013, p. 25).

Es necesario considerar, entonces, que las empresas gastronómicas no deben ver la calidad como un certificado para afianzar la imagen, sino asumir el verdadero significado de la calidad como sistema de gestión, en una constante evolución de un proyecto en una cultura de la calidad.

Para Valderrama (2004) el principio del sistema de gestión de la calidad debe ser visto por la empresa como una forma de fortalecer los sistemas de gestión de la misma. Esto quiere decir, que no se trata de ver a la calidad y a los otros aspectos administrativos como caminos separados sino, como un todo organizado y coordinado de forma sistemática, siguiendo un método.

El sistema de la gestión de la calidad para Valderrama (2004) busca integrar el sistema de calidad con el de la producción y con ello lograr la mejora continua de los proceso y de las organizaciones.

Vigo (2013) considera que dentro de los sistemas de calidad se encuentran aspectos como la estructura de la organización, las responsabilidades de las líneas

organizativas, los procedimientos, los procesos y todos los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Según Boix (2000) un sistema de gestión de calidad se define:

Como la integración entre una estrategia que se materializa a través de unos procesos, los que a su vez se pueden operar a través de actividades y tareas específicas dentro de la empresa, lográndose con esto articular los procesos en un sistema de información y ponerlo al servicio de los clientes, proveedores y las operaciones internas y externas de la empresa (Citado en Riba, 2002, p. 175).

Podemos decir que los sistemas de gestión de la calidad se aplican en todas las actividades realizadas en una empresa y afectan a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio pos venta. Considerando que los sistemas de calidad varían de unas empresas a otras debido a la influencia de prácticas de calidad propias de cada organización.

Para garantizar el éxito en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, la dirección, como cabeza visible de la empresa, debe crear un clima organizacional adecuado para motivar a toda la organización hacia la calidad, debe involucrarse totalmente e impulsar y apoyar la implantación del sistema, tales como los sistemas de información dentro de la organización (Cerro, 2013).

#### **2.2.1.1 Perspectivas del Sistema de Gestión de calidad**

Al respecto de las perspectivas relacionadas a la mejora de las organizaciones en el sistema de gestión de calidad López (2014) menciona que en un principio la

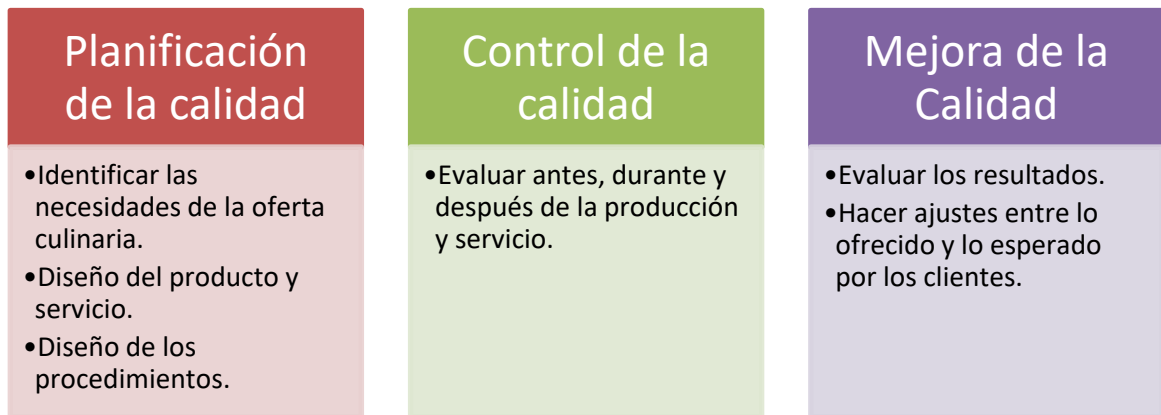
aplicación de los mismos ponía un acento especial en mejorar a las organizaciones y en ese sentido, el *benchmarking* se convirtió en una estrategia importante. Otro aspecto destacado por el autor es la capacidad de encontrar las áreas que deben de mejorar en la organización, ello debido a los procesos de evaluación propios de estos sistemas. Lo que permite incorporar buenas prácticas consistentes con lo que se necesita.

Al respecto de los sistemas de gestión de la calidad en los restaurantes Becerra (2012) considera que es “un conjunto de actividades que comenzará con la detección de las necesidades de los consumidores para poderle ofrecer un producto culinario a su medida y concluirá una vez que el cliente consuma un producto que le satisfaga plenamente” (p. 244). Para ello propone unas premisas básicas:

- a) Conocer las expectativas del cliente y con ello satisfacerlas.
- b) Tener un modelo basado en la calidad total dentro de la empresa.
- c) Considerar que la calidad es una responsabilidad compartida por todos los miembros de la empresa.

Los sistemas de calidad en las empresas gastronómicas, están integrados por las siguientes fases (Becerra, 2012) que podemos ver en la figura N°1:

Figura N°1



Fases de los sistemas de calidad en empresas gastronómicas. Fuente: Becerra, 2012.

Elaboración: Propia.

Como podemos notar la primera fase, Planificación de la calidad, consiste en conocer las necesidades de los clientes, y con ello, establecer objetivos y metas para diseñar productos y procedimientos para alcanzarlos. La siguiente fase, Control de la calidad, consiste en evaluar la producción del bien o servicio antes, durante y después de su consumo. En la última fase, Mejora de la calidad, consiste también en evaluar, esta vez los resultados obtenidos y se comparan con los objetivos y metas establecidas inicialmente por la empresa. En ese momento se toman decisiones para poner en marcha la mejora continua.

Cabe mencionar que implantar un sistema de gestión de la calidad presenta ventajas evidentes para la empresa, Escudero (2015) propone algunas:

1. Aumento de la cuota de mercado y aumento de beneficios.
2. Aumento del número de clientes.
3. Motivación del personal.
4. Fidelidad de los clientes.



5. Organización del trabajo.
6. Mejorar de las relaciones con los clientes.
7. Reducción de costos debido a la mala calidad.

Podemos decir que la calidad en la gastronomía es aquella que ofrece a los especialistas en gastronomía una mejor preparación con materiales y productos adecuados para su labor gastronómica, con el fin de adquirir conocimientos en el sistema necesarios para resolver problemas en los centro de labores con habilidades y competencias adquiridas para el desarrollo profesional y su éxito laboral.

#### **2.2.1.2 Principios de Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de gestión de calidad esta basado en siete principios de gestión, que apuntan al establecimiento de una filosofía que garantice el éxito de la implementación del mismo (Abril, 2006). En la figura N°2 se explica con detalle los mismos.

Figura N° 2

<p>1. Enfoque basado en los procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejora continua del sistema de gestión de calidad.</li> <li>▪ Debe estar incluida en las políticas y objetivos de la calidad. Para planificar y gestionar los procesos necesarios para la mejora continua del SGC.</li> <li>▪ Se deben implantar actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar la mejora, incluyendo la utilización de los métodos aplicables y técnicas estadísticas.</li> </ul>
<p>2. Documentación del sistema de gestión de la calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disminuye el número de procedimientos documentados como requisito, pero se considera la existencia de algunos documentos para controlar sus procesos.</li> </ul>

3. Compromiso de la dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del SGC.</li> <li>▪ Desde la dirección debe promoverse la toma de conciencia sobre los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.</li> </ul>
4. Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Las necesidades y expectativas del cliente deben ser cumplidas con el propósito de lograr su satisfacción, esto incluye requisitos legales y reglamentarios. Se deben proporcionar los recursos necesarios para ello.</li> <li>▪ Deben determinarse los requisitos de los productos no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista.</li> <li>▪ Se deben identificar e implantar disposiciones para la comunicación tanto informativa como de retroalimentación sobre el servicio.</li> </ul>
5. Control de los cambios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los cambios en la organización, procesos y productos deben realizarse de una forma controlada y sin afectar la integridad del SGC.</li> </ul>
6. Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se debe asegurar la comunicación entre los diferentes niveles y funciones referentes a los procesos del SGC y su efectividad.</li> </ul>
7. Formación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se incorpora el concepto de competencia y se establece la necesidad de evaluar la efectividad de la formación proporcionada.</li> <li>▪ Se debe asegurar que los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.</li> </ul>

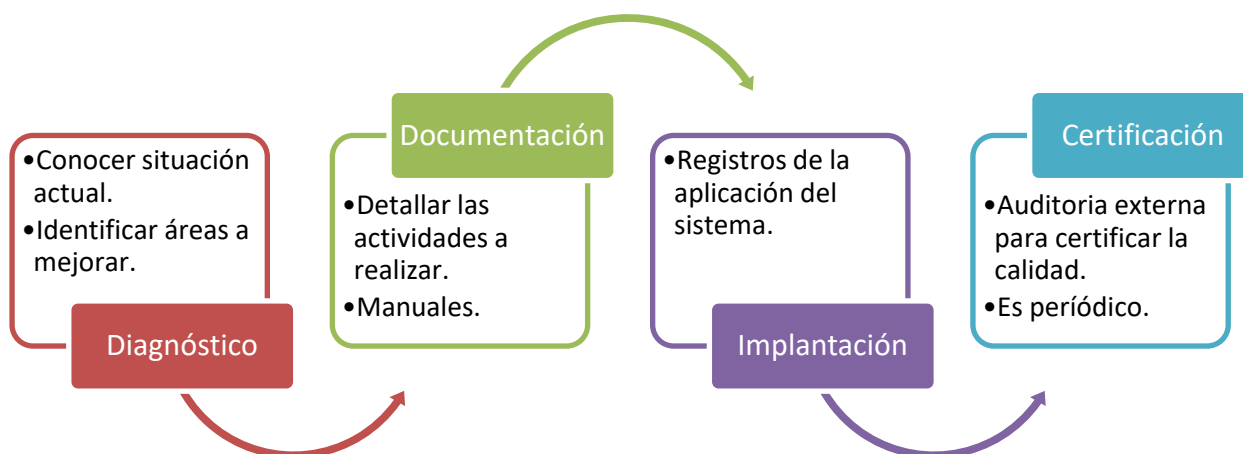
Principios del Sistema de Gestión de la Calidad. Fuente: Abril, 2006. Elaboración: Propia.

### 2.2.1.3 Etapas de Sistema de Gestión de Calidad

La implementación de un sistema de gestión de calidad exige definir constantemente los sistemas de gestión de toda la empresa para que se puedan realizar todas las actividades planificadas. Diferentes autores (López, 2014 y Fontalvo, 2010), coinciden en las fases o etapas que deben cumplirse para lograr el aseguramiento de la calidad.

En la figura N°3 podemos ver las etapas básicas dentro del proceso de aplicación de un sistema de gestión de calidad.

Figura N°3

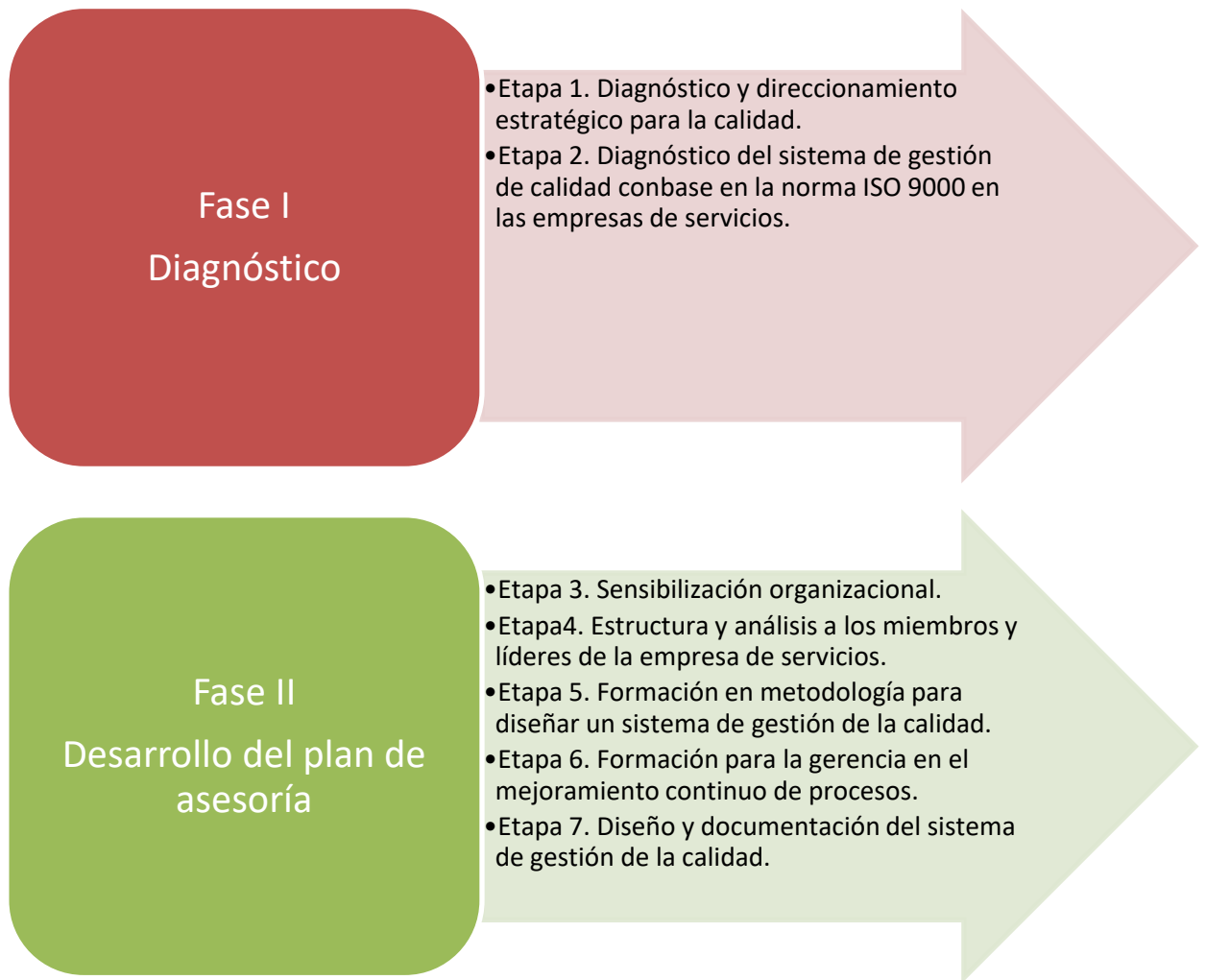


Etapas del proceso de Gestión de la Calidad. Fuente: López, 2014. Elaboración: propia.

Como notamos las etapas propuestas por López (2014) se interrelacionan, la correcta aplicación de una de ellas permite la consecución de la siguiente. Esto hace aún más evidente la idea de proceso de mejora a través del tiempo, o continúa.

En ese sentido Fontalvo (2010) presenta un modelo de dos fases, que a su vez contienen una serie de etapas de aplicación. Las mismas que se pueden apreciar mejor en la figura N°4.

Figura N°4



Fases del sistema de gestión de la calidad. Fuente: Fontalvo, 2010. Elaboración: Propia.

Tal como en el modelo de López, las fases y etapas se desprenden de la instancia anterior:

- Etapa 1. Diagnóstico y direccionamiento estratégico para la calidad. Permite conocer la situación actual a través de instrumentos objetivos tales como la matriz FODA o la de Porter. Con esta información se pueden tomar acciones específicas para mejorar. Entonces, las estrategias deben apuntar a mejorar el bienestar de los empleados; y a constituirse en una opción significativa para los clientes y propiciar un ambiente triunfador en la empresa, también debe establecer el beneficio frente a los que realiza la competencia.
- Etapa 2. Diagnóstico del sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9000 en las empresas de servicios. Para mejorar el sistema actual se hace necesario que la gerencia conozca cualitativa y cuantitativamente el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001. Una evaluación al respecto permitirá establecer el plan de acción adecuado a la realidad de la empresa.
- Etapa 3. Sensibilización organizacional para el mejoramiento continuo y la implementación de un sistema de gestión de la calidad en empresas de servicios. Es preciso que los miembros de la organización conozcan y participen de forma activa en el desarrollo del nuevo proceso.
- Etapa 4. Estructura y análisis a los miembros y líderes de la empresa de servicios. La alta dirección debe de estar comprometida, debe participar y alentar desde su posición de liderazgo las acciones planificadas.

- Etapa 5. Formación en metodología para diseñar un sistema de gestión de la calidad. Se requiere diseñar e implementar metodologías específicas, que van desde la elaboración de manuales, políticas y otros instrumentos necesitados.
- Etapa 6. Formación para la gerencia en el mejoramiento continuo de procesos. Se debe distinguir las características de los procesos aplicando herramientas y técnicas para el mejoramiento continuo de los mismos.
- Etapa 7. Diseño y documentación del sistema de gestión de la calidad. Son los documentos que se han de desarrollar para la implementación del sistema de gestión de calidad: diagnóstico del sistema de la calidad; manual de calidad; manual de procedimientos; instructivos de trabajo; planificación de la calidad y los planes de calidad de los servicios. Sobre los manuales podemos decir que “permiten documentar por escrito todas las políticas y procesos que la empresa ha decidido poner en marcha para conseguir la calidad” (Magdalena, 2014, p. 115).

En relación a la implementación del modelo de un sistema gestión de la calidad es importante según Nonaka y Takeuchi (Fontalvo, 2010) considerar el modelo de las cinco fases de gestión del conocimiento, las mismas que le darán consistencia a las propuestas estratégicas que pudieran plantearse:

1. Compartir el conocimiento tácito
2. Crear conceptos
3. Justificar conceptos

4. Construir el arquetipo.
5. Distribuir el conocimiento de la empresa

#### **2.2.1.4 Sistema de Gestión de calidad y la Planificación de la calidad**

Diversos autores han descrito la relación entre la gestión de la calidad y la planificación, en general todos ellos (Fontalvo, 2010; Jiménez, 2014; Sangüesa, 2009; Varo, 2004; Guinjoan, 2006 y Marín, 2007) están de acuerdo con la premisa de articular las estructuras de la organización para poder generar productos y servicios que satisfagan a los clientes:

También el modelo de la norma ISO 9000 define la planificación de la calidad como parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y la especificación de los procesos operativos necesarios, así como los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad, encaminándose los esfuerzos de la organización, para lo que juega un papel importante el concepto de procesos (Fontalvo, 2010, p. 177).

En cuanto a la planificación para preparar el cambio en la gestión, tanto Sangüesa (2009) como Varo (2004) manifiestan que la planificación de la calidad se desprende de la formulación de objetivos estratégicos y la asignación de recursos para el cumplimiento de los mismos. Este es un punto importante, ya que no se generará un cambio real en las propuestas empresariales sino se asignan presupuestos reales y suficientes a la consecución de las metas y objetivos propuestos.

Se puede decir, entonces, que la planificación del sistema de gestión de la calidad es una respuesta a “la necesidad de establecer o definir la estructura del

sistema de gestión, los macroprocesos, los procesos, los subprocesos y las actividades que al interrelacionarse permitan lograr los objetivos de calidad, cumplir los requisitos del sistema y alcanzar y aumentar la satisfacción del cliente” (Marín, 2007, p.122). En ese mismo sentido, Guinjoan (2006) considera que el objetivo de la planificación de la calidad está en proponer medios para satisfacer las necesidades de los clientes.

El proceso de planificación del sistema de gestión de calidad se puede resumir en tres partes principales (Marín, 2007):

- Identificación del sistema de gestión de la calidad.
- Descripción de los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- Definir y documentar métodos para la gestión de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

#### **2.2.1.5 Sistema de Gestión de calidad y el Control de la calidad**

Después de la planificación e implementación de los sistemas de calidad, el siguiente paso en el proceso de aseguramiento es el control. El mismo que resulta imprescindible para el cumplimiento de los requisitos de la calidad a decir de los diferentes especialistas consultados (Sangüesa, 2009; Guinjoan, 2006; Pérez, 2014; Sáez, 2009 y Muñoz, 2006):

Con el control se hace un seguimiento sistemático y documentado de la calidad que se obtiene, y con ello, estamos en posición de analizar las desviaciones que se producen en relación a lo se había planificado (Guinjoan, 2006, p. 112).

Una definición interesante es la de Feigenbaum (2000), para quien el sistema de calidad es la estructura de trabajo operativa de toda la empresa, la



misma que está documentada mediante procedimientos integrados, técnicos y administrativos, efectivos. Los cuales guían las acciones coordinadas de la organización a fin de asegurar la satisfacción del cliente sobre la calidad y costos económicos de calidad (Citado en Muñoz, 2006, P. 135).

#### **2.2.1.6 Sistema de Gestión de calidad y la Mejora de la calidad**

La parte final del proceso involucra la mejora de la calidad en relación a la información obtenida con los instrumentos de control. Se puede decir que “en la medida en que se produce una retroalimentación sistemática hacia la fase de planificación de la calidad, nos hallamos ante el conocido término de mejora continua” (Guinjoan, 2006, p. 112).

La cultura de la mejora continua hace parte de la estructura de las organizaciones que trabajan dentro de los estándares de la gestión de la calidad. Son aspectos que se retroalimentan de manera fluida y constante, permitiendo, así, lograr cumplir con las expectativas de los clientes (Abril, 2006). Tenemos, en ese sentido lo propuesto por Jiménez (2014):

La organización es requerida ahora para buscar oportunidades para la mejora continua de sus productos, sus procesos y su sistema de gestión de la calidad. La combinación de estos cambios nos permite reclamar que estamos siguiendo un enfoque de gestión de la calidad (p. 55).

Un aspecto relevante a considerar en este punto es la frecuencia de la revisión de procesos o controles, ¿qué tan seguidas deben ser?, ¿siempre deben de ser tan exhaustivas?, ¿siempre deben ser auditadas o pueden ser autoevaluadas?, son dudas razonables al momento de aplicar la teoría, autores como Guerrero (2011) y Montagut (2005) proponen que esta debe ser una actividad sistemática y estructurada, quiere decir que responde a un programa, sin

embargo puede ser flexible en ciertos contextos, lo que no debe ser nunca es un hecho improvisado.

### **2.2.2. Atención al cliente**

Para que funcione un programa de gestión de calidad, sobre todo, en cuanto lograr una buena atención al cliente es imprescindible contar con excelentes sistemas de comunicación, tanto internos como externos. De esta manera es como se consigue construir una filosofía de gestión de calidad frente a las prácticas comunes, generalmente empíricas, de atención al cliente.

Domínguez (2014), la calidad percibida del servicio de atención al cliente decíamos a su vez, que dependerá de la satisfacción del cliente tras la experiencia de compra y de la atención recibida del servicio de atención al cliente durante todo el proceso de compra-venta, incluido el servicio post-venta. La empresa ya está preparada la atención al cliente de manera satisfactoria y para generar relaciones comerciales sólidas y estables con sus clientes basadas en la lealtad y fidelidad a la marca.

Pérez (2007), la atención prestada durante toda la interacción con el cliente favorece la calidad de servicio brindado y ayuda en caso de necesitar alguna información o solucionar algún mal entendido. De hecho es la mejor herramienta en la resolución de quejas y reclamaciones, pues permite que el cliente se sienta atendido de manera especial.

### **2.2.2.1 Atención al cliente y la satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente tiene un fuerte impacto en la actual o quizá futura viabilidad de una organización de servicios, ahora, es importante notar que esta satisfacción tiene en cuenta a los clientes internos y externos:

Schneider (2000) entiende que los empleados aceptan las políticas y las prácticas internas es lo mejor que una compañía puede hacer para compaginar la satisfacción de empleados y clientes (Citado en Vavra, 2014, p. 115).

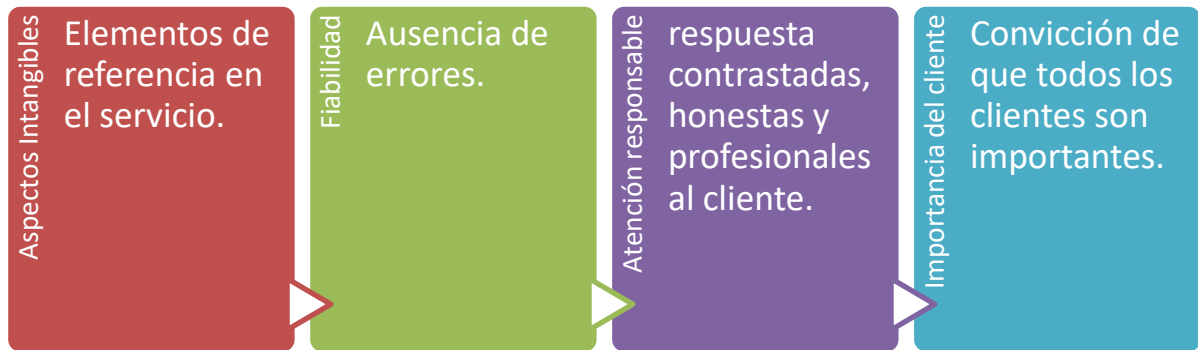
En ese sentido en relación a la satisfacción del cliente externo, la norma ISO 9001-2008, define satisfacción de la siguiente manera:

Puede definirse como el resultado de comparar las expectativas previas del cliente, puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con el valor percibido al finalizar la relación comercial, es decir, lo que los clientes esperan antes del consumo y lo que perciben después de él (Palomo, 2014, p. 188).

Para Londoño (2013) satisfacer al cliente es uno de los aspectos que actualmente contribuye a determinar la posición de la empresa en el largo plazo, ya que es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben, la base de la valoración de la calidad del servicio. El autor presenta los siguientes factores para graficar su postura (figura N°5):

Figura N°5

Factores en el proceso de calidad en la atención del cliente. Fuente: Londoño, 2013.  
Elaboración: Propia.



### 2.2.3 Gastronomía

De Ugarriza, (2009) designa aquellos alimentos de calidad superior, destinados a un público de paladar exigente y alto poder adquisitivo el autor afirma:

La palabra gourmet es de origen Francés, idioma en cual en tiempos de antigüedad significaba valet encargado de los vinos. Hoy en día el significado de gourmet en francés es una alteración influenciada por la palabra gourmand o glotón. Una persona gourmet es una persona devota al placer refinado de los sentidos (especialmente buena comida y vino), es una persona que conoce y disfruta mucho la cocina y la buena comida. Un restaurante gourmet o tienda gourmet es aquel establecimiento que vende comida de alta calidad (p. 156).

Se puede considerar la primera variable sistema de gestión de calidad en el restaurant gourmet Urbano ya que posee tres dimensiones la primera Planificación, control y mejora de calidad, representado por el tiempo para dar dinamismo al proceso de gestión, expresado en fases y muestra los aspectos del ciclo de vida del producto y del servicio del restaurant a medida que se va desarrollando. La segunda variable, atención al cliente, posee las dimensiones Devolución del servicio, insatisfacción del cliente y rotación del cliente, representa el flujo de la satisfacción del cliente.

Entonces el sistema de gestión en el restaurant Gourmet Urbano busca la calidad mediante el Sistema de Gestión de calidad, mediante el llenado de información con los consejos de los clientes para mejorar el servicio y dar un servicio personalizado. Garantizando la implementación de buenas prácticas en el manejo y preparación de alimentos y altas competencias del personal sirviendo diversos tipos de platos

gourmet regional fusionando y reinventando recetas ancestrales y contemporáneas para el cliente de clase alta, media alta nacional e internacional logrado mediante el control mediante el proceso del sistema.

#### **2.2.4 Característica de la Herramienta Propuesta**

Para solucionar las deficiencias que presenta el Restaurant Gourmet y a su vez, proponer la herramienta propuesta se desarrollará en Microsoft Visual Studio 2005 usando un servidor de base de datos SQL, contará con las siguientes características para el restaurant Gourmet Urbano:

Los principales procesos que forman el sistema de gestión de calidad del Restaurant son: Recepción del pedido, Selección de proveedores, Compra y Recepción de materia prima e insumos, Elaboración del producto (plato gourmet) y Distribución del producto terminado

El restaurant Gourmet Urbano establecerá y aplicará el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a los principios de la norma internacional ISO 22000:2005 como medio para asegurar la inocuidad y seguridad de los alimentos.

El proyecto que se plantea en nuestra investigación se enfoca en los siguientes pilares fundamentales:

- Compromiso y responsabilidad de todo el personal del Restaurante Gourmet Urbano para mejorar el sistema de gestión de calidad.
- Procedimientos y registros de control adecuados para la implantación y mantenimiento del sistema de calidad.
- Distribución adecuada de instalaciones y recursos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión.

- Planificación y realización del producto seguro, innovador, mediante la incorporación de los programas BPM y HACCP como mecanismo de control.
- Revisión y supervisión de los procesos para la mejora continua y desarrollo del Sistema de Gestión de calidad.

### **Planificación y realización del producto (plato gourmet)**

Antes de la realización del producto, es necesario que el restaurant implemente un Programa de Pre-requisitos BPM, el cual garantice el ambiente adecuado y las condiciones necesarias para evitar la contaminación de los alimentos durante el proceso de producción.

El programa que se aplicará en el restaurant estará adaptado a las necesidades, la variedad de productos, tipos de procesos del plato, ambientes de producción, maquinaria y equipos disponibles, el personal a cargo y los suministros de agua y energía.

En la opción descripción de los productos debe incluir información detallada respecto a los ingredientes principales, las características físicas, químicas, nutricionales la forma del consumo, consumidores potenciales, presentación del producto, la vida útil esperada, las instrucciones del preparado, así como las condiciones de distribución en el establecimiento.

#### Descripción de los Procesos

El restaurant establecerá seis procesos principales para el funcionamiento, los cuales serán descritos en los procedimientos y diagrama de flujo.

1. Recepción de pedidos: Para este proceso se establece y mantiene el Procedimiento de recepción y Gestión de pedidos, el objetivo es gestionar

y evaluar las características de los pedidos recibidos para satisfacer de forma oportuna y eficiente los requerimientos de los clientes.

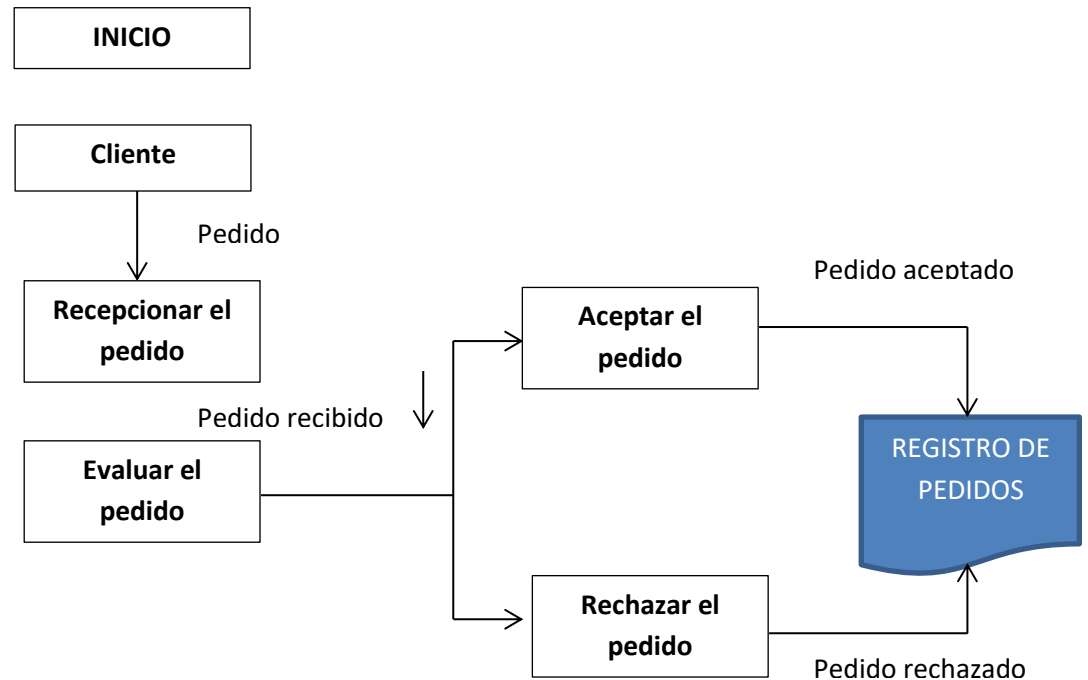


Diagrama del Proceso de Recepción de Pedidos

Elaboración propia.

2. Selección de proveedores: El restaurant establece y actualiza la opción que se implantará en el sistema Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores, en el cual se describe las actividades a realizar para elegir y calificar a los proveedores del restaurant. El objetivo de este procedimiento es seleccionar a los proveedores del restaurant más eficientes y confiables para garantizar la calidad de la materia prima e insumos a utilizar.



3. Compra de materia prima e insumos: Se establecerá el Procedimiento de Compra de Materias Primas e insumos que determinará las actividades necesarias para gestionar la adquisición de materiales para los platos.

### Sistema HACCP

El equipo de calidad del restaurant establecerá los peligros asociados a la realización del producto. Para ello se analizará los peligros biológicos, físicos y químicos relacionados a la recepción de insumos, a la elaboración del producto y a la distribución del producto terminado en el restaurant.

### Certificación del Sistema de Gestión de calidad

- El Gerente General del restaurant planificará la acreditación de gestión y la autorización de la realización de la primera auditoría de pre certificación.
- El Gerente General del restaurante y el equipo de calidad evaluarán los resultados de la primera auditoría y corregirán las no conformidades presentadas.
- El Gerente General autorizará la ejecución de la auditoría de certificación del sistema de gestión de calidad del restaurant.

## 2.3 Definición de términos básicos

### 2.3.1 Atención al cliente

La definición de Sánchez (2010) es la que se considerará en la tesis, ya que nos permite ver las dimensiones de la atención al cliente. Así, tenemos:

La atención al cliente se ha convertido en un arma competitiva que forma parte de la diferenciación empresarial, tan necesaria en un mercado donde abunda la oferta de productos con características muy similares (p. 259).

Dentro de este término es importante considerar las definiciones de *comunicación con el cliente* y de *devolución del cliente*. Ambos términos son relevantes para el análisis del restaurante estudiado en la investigación.

El primer término, Comunicación con el cliente, lo definiremos desde lo que propone Ongallo (2012):

La comunicación con el cliente está orientada a la satisfacción, el proceso de comunicación exige que sea conducido, o reconducido con el objeto puesto en eliminar los obstáculos a la comunicación y procurar que la información en ambas direcciones sea clara y fructífera (p. 233).

Para el segundo, Devolución del cliente, tomaremos a Escudero (2012):

La devolución del servicio por parte del cliente es por demoras en la entrega y es normal que el comprador exija el cumplimiento del plazo estipulado (p. 244).

### **2.3.2 Sistema de Gestión de calidad**

Luego de la revisión de la literatura especializada, la definición brindada por Cabeza (2013) es la que resume de manera sencilla, pero completa, las miradas que se han dado sobre los sistemas de gestión de calidad en la investigación:

Un sistema de Gestión de calidad es la forma en que la una empresa dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad de sus productos. En las empresas de restaurantes el producto final es la comida más el servicio asociado (p.30).

### **2.3.3 Planificación de la calidad**

Para este término tomaremos la definición de Juran (2005), “la planificación de la calidad es el proceso de preparación necesario para alcanzar los objetivos de la calidad” (p. 189).

En este punto vale hacer referencia a dos dimensiones que se desprenden de la planificación, la *satisfacción del cliente* y el *diseño del servicio*.

La satisfacción del cliente la veremos como “una evaluación global basada en la compra y consumo experimentando con un bien o servicio durante el tiempo” (SetóPamies, 2004, p. 235)

Mientras que el diseño del servicio será considerado como “un proceso pensando en el servicio final sometido a un proceso de percepción y evaluación constante por parte de los usuarios y clientes de la empresa” (Soriano, 1998, p. 185).

#### **2.3.4 Control de calidad**

Tomando de referencia a Ishikawa (1986) el control de calidad es un sistema de métodos de producción “que económicamente genera bienes o servicios de calidad, acordes con los requisitos de los consumidores” (p. 187).

La evaluación de resultados es un término relacionado al control de calidad, ya que es a través de estos procesos que se puede dar la valoración detallada de los procesos:

La evaluación de resultados sirve de base para tomar decisiones relativas. Estos resultados sirven para tomar decisiones importantes sobre el seguimiento que la obligación para elaborar un plan de mejora y de realizar una nueva evaluación (Citado en Dirección General de Educación y cultura, 2006, p. 353).

#### **2.3.5 Mejora de calidad**

Para la presente investigación tomaremos la definición de Varo (1994) en la cual se considera que este es “un proceso estructurado que debe relacionar a su vez, tres procesos, establecer la infraestructura y desarrollar los proyectos generales y particulares” (p. 344).

### **2.3.6 Gastronomía**

La gastronomía es la preferencia apasionada, racional y habitual de cuantos objetos lisonjean el gusto (Brillat, 2000, p 159).

La gastronomía es vista por algunas cocinas como oportunidad de actualizar los sistemas culinarios (Farías, 2006, p. 175).

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

En este capítulo se presentaran las hipótesis de la tesis, así como la operacionalización de variables.

### **4.1 Hipótesis**

#### **3.1.1 Hipótesis Principal**

El Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

#### **3.1.2 Hipótesis Específicas**

Hipótesis específica 1: La falta de Planificación de la calidad de los empleados se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

Hipótesis específica 2: La falta de Control de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de la insatisfacción al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

Hipótesis específica 3: La falta de Mejora de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de rotación al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

Hipótesis específica 4: El diseño de gestión de la calidad apropiado para el Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro debe ser planteado considerando sus características.

## 4.2 Variables

Figura N°6

Variables	Dimensión	Indicadores
<b>Variable Independiente</b> SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD <u>Cuestionario:</u> (gerentes, personal administrativo y personal operativo)	<b>Planificación de la calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de calidad</li> <li>• Diseño del servicio</li> <li>• Diseño del procedimiento del servicio</li> <li>• Objetivos de calidad</li> <li>• Procesos operativos</li> <li>• Recursos de calidad</li> </ul>
	<b>Control de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control antes del servicio</li> <li>• Control durante el servicio</li> <li>• Control después del servicio</li> <li>• Cumplimiento de requisitos</li> <li>• Seguimiento sistemático y documentado</li> </ul>
	<b>Mejora de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de resultados</li> <li>• Resultados ajustados</li> <li>• Resultados esperados por el cliente</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación sistemática</li> <li>• Políticas de calidad</li> <li>• Sistema auto evaluativo</li> </ul>
--	--	--

Variable 1: Sistema de gestión de la calidad. Fuente y elaboración propia.

Figura N°7

Variable	Dimensión	Indicadores
<b>Variable dependiente</b> ATENCIÓN AL CLIENTE <u>Cuestionario:</u> Comensales o clientes de clase media (empresarios, , capataces, empleados independientes y dependientes)	<b>La devolución del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución por daño</li> <li>• Devolución por errores</li> <li>• Devolución servicio fuera de plazo</li> <li>• Insumos de calidad</li> </ul>
	<b>Insatisfacción del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antigüedad del cliente</li> <li>• Porcentaje de satisfacción de clientes</li> <li>• Porcentaje de promesa del servicio</li> <li>• Porcentaje por instrumento de comunicación con el cliente</li> <li>• Políticas</li> </ul>
	<b>Rotación de clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de clientes semestral</li> <li>• Pérdida de clientes</li> <li>• Costos de insumos</li> <li>• El trato al cliente</li> <li>• Importancia al cliente</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención rápida y responsable</li></ul>
--	--	---

Variable 2: Atención al cliente. Fuente y elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se presentaran los aspectos relacionados al diseño de la metodología de la tesis.

### **4.1 Tipo**

El tipo de investigación de la presente tesis es descriptiva, correlacional, porque se persigue determinar fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios, factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores (Tamayo, 2004, P. 50).

En el trabajo de campo se aplicaron encuestas tanto al personal como gerentes, personal administrativo, personal operativo y clientes en el Restaurant El Gourmet Urbano, para conocer los aspectos relacionados a la aplicación de los sistemas de gestión de calidad y con ello, se consiguió información relevante a para hacer las mejoras necesarias.

### **4.2 Nivel de la investigación**

La investigación se encuentra dentro del nivel correlacional no experimental, ya que esta se orientó al conocimiento de una realidad concreta tal como es el sistema de la gestión de la calidad y la atención al cliente en el restaurante El Gourmet Urbano del Distrito de San Isidro.

Debido a las características de la muestra y al problema de la investigación, se trata además, de un estudio correlacional en vista que el estudio según Hernández, Fernández y Baptista (1998), considera que tiene como propósito medir el grado de relación o asociación (no causal) que existe entre dos o más conceptos o variables (Citado en García, 2006, P. 32).

### **4.3 Diseño**

El diseño de la investigación que se utilizó fue el diseño transeccional correlacional ya que se describe las relaciones entre dos variables en un momento determinado, son también descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales (Uribe, 2004, P. 48). Diseño no experimental ya que se busca establecer el grado de relación entre variables, pero sabiendo que dicha relación no es de causalidad (Hurtado, 2007, P. 103).

Este diseño forma parte del paradigma o enfoque correlacional cuantitativo de investigación busca saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de las otras variables relacionada (Gómez, 2006, p. 68)

#### **4.3.1 Paradigma de investigación**

El paradigma cuantitativo o neo positivista posee características particulares que lo hacen especialmente útil en investigaciones correlacionales como la que se presenta en la tesis. Así por ejemplo, el esquema de investigación suele ser vertical o jerárquico, es decir “en la investigación cualitativo se aplica la lógica deductiva, que va de la teoría generada por investigaciones antecedentes (marco teórico) a la

recolección desde los datos en casos particulares de una muestra” (Hernández y otros, 2006, p.23).

Pero, también, podemos definir este paradigma desde la forma de recolección de información:

Utiliza la recolección de datos y el análisis de los mismos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente, además confía en la medición de variables (...), con el uso de la estadística correlacional (Ñaupis, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014, p.97).

#### **4.3.2 Descripción del diseño de investigación**

El término *ex-post-facto* significa *después de hecho*, Bernardo y Caldero, (2000) mencionan que este busca analizar las posibles causas y consecuencias, del hecho ocurrido. En este tipo de investigación el fenómeno de estudio no se modifica.

La forma de trabajo de este diseño se sostiene en el acopio de información a través, en este caso encuestas aplicadas a los gerentes, personal administrativo del Restaurant El Gourmet Urbano, y a los clientes.

Este diseño de investigación genera conocimiento a partir de premisas que contienen datos particulares, que deben ser estudiadas desde las consecuencias observables. Se observarán las variables y relaciones entre éstas en su contexto natural.

La variante correlacional de la investigación tiene como puede ser representada así:

$$M = O_{x1} - O_y$$

#### **4.4 Descripción de los instrumentos**

La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta. Esta técnica que encierra un conjunto de recursos destinados a recoger, proponer y analizar informaciones que se dan en unidades y en personas en forma cualitativo.

Se diseñaron dos cuestionarios empleando la escala de Likert de cinco puntos para las variables.

Para la variable independiente el instrumento fue el Sistema de gestión de la calidad. Consiste en un cuestionario de 17 items distribuidos en tres subescalas que miden la Planificación de la calidad, Control de calidad y mejora de calidad, a través de una escala de Likert de 5 puntos, 1 representa Nunca y 5 Siempre.

Para la variable dependiente el instrumento fue el Atención al cliente. Consiste en un cuestionario de 16 items distribuidos en tres subescalas que miden la Devolución del servicio, Insatisfacción del cliente, Rotación del cliente, a través de una escala de Likert de 5 puntos, 1 representa Nunca y 5 Siempre.

Para la validación del contenido del cuestionario de encuesta, se utilizó el método de jueces expertos, participando un número de tres asesores para

obtención de un análisis correcto. Los expertos realizaron una valoración cualitativa de los ítems. Esta otorgó a los instrumentos de medida una validez adecuada tanto en los promedios con un puntaje de 0.88 y 0.85.

Para el cálculo de la confiabilidad de la consistencia interna, se partió de la premisa de que si el cuestionario tiene preguntas con varias alternativas de respuesta, como en este caso; se utiliza el coeficiente de alfa de Cronbach:

- a. Se estimó el coeficiente de confiabilidad para ambos cuestionarios: 1) la encuesta sobre sistema de gestión de la calidad y 2) la encuesta sobre atención al cliente, por el método de consistencia interna. Este proceso consiste en hallar la varianza de cada pregunta en cada uno de los instrumentos.
- b. Se hizo la sumatoria de los valores obtenidos en la fase anterior, de esta manera se halló la varianza total y se estableció el nivel de confiabilidad existente. Para lo cual se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach ( $\alpha$ ).

La fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

K = Número de preguntas

$S_i^2$  = Varianza de cada pregunta

$S_t^2$  = Varianza total

Los valores encontrados después de la aplicación de las encuestas a los grupos pilotos, para determinar el nivel de confiabilidad, pueden ser entendidos a través de la siguiente tabla:

**Tabla N° 1 Valores de los niveles de confiabilidad**

VALORES	NIVEL DE CONFIABILIDAD
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, R. y otros (2006)

- c. De la observación de los valores obtenidos tenemos.

**Tabla N°2 Nivel de confiabilidad de las encuestas, según el método alfa de Cronbach**

ENCUESTA	CONFIABILIDAD
$\alpha$	0,870

Fuente: Elaboración propia

Dado que en la aplicación de la encuesta se obtuvo el valor de 0.870, podemos deducir que la consistencia interna de ambos cuestionarios tiene una excelente confiabilidad.

#### **4.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

La técnica estadística para el procesamiento de datos para nuestra investigación se utilizó la técnica de la encuesta para el Sistema de Gestión de Calidad y Atención al cliente.

Las encuestas se analizaron por medio de programa estadístico SSPS versión 23 donde se aplicarán las siguientes técnicas:

- a) Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes
- b) Comprensión de gráficos mediante su interpretación y análisis.

Para el análisis e interpretación de datos de nuestra investigación se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman prueba no paramétrica que mide la asociación o independencia entre las dos variables discretas medidas, en escala ordinal.

Pedroza, (2007), el coeficiente de correlación de Spearman, consiste en medir a partir de la asignación de rango de valores ordenados. Es una medida también adecuada en el caso de variables en escala ordinal (variables Likert).

Fundación (2010), es una técnica que permite un tratamiento bivariante de masas relativamente grandes de datos con gran sencillez (p. 131).

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman tienen valores que oscilan entre -1 y +1. Los valores próximos a 1 indican una correlación fuerte y positiva. Los valores a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Los valores próximos a 0 indican que no hay correlación lineal (Tomás, 2009, P. 104).



## 4.5 Procedimiento de muestreo

### 4.5.1 Población

La población objeto de estudio está constituida por el número total de 116 los trabajadores y comensales del Restaurant El Gourmet Urbano, en el Distrito de San Isidro.

El tamaño de la población está determinado por 44 trabajadores de las cuáles serán los gerentes, personal administrativo, personal operativo según el registro de planilla y 72 comensales según la boletas de ventas y facturas en el Restaurant El Gourmet Urbano, en la primera semana del mes de Mayo del 2017 en el Distrito de San Isidro. Por consiguiente la población es heterogénea, estando constituida por los siguientes estratos:

- Trabajadores
- Comensales o clientes

Por lo expuesto, la población comprende 116 unidades de observación; 44 unidades de trabajadores y 72 unidades de comensales.

Trabajadores (gerentes, personal administrativo y personal operativo)	44
Comensales	72
<b>TOTAL</b>	116

#### 4.5.2 Muestra

Según nuestra investigación la población del estudio está determinada cualitativamente, el tamaño de la muestra se establece empleado una fórmula estadística para las muestras en poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q}$$

Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo no probabilístico estratificado a 116 trabajadores entre los cuales se encuentran los gerentes, personal administrativo, personal operativo y comensales.

En este tipo de muestreo las unidades se seleccionaron atendiendo a criterios importantes en el estudio, para obtener proporcionalidad en la muestra, logrado la representación de todos y cada uno de los estratos (servicios) considerados en el estudio.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N E^2 + Z^2 p q} = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)(116)}{(116)(0.05^2) + (1.96^2)(0.5)(0.5)} = \frac{111,4064}{1,2504} = 89,10$$

En consecuencia: **N = 89.**

<b>Estrato</b>		<b>Número de trabajadores</b>
<b>Personal</b>		<b>25</b>
Gerentes	5	
Personal administrativo	12	
Personal operativo	8	
<b>Comensales</b>	64	<b>64</b>
<b>Total</b>		<b>89</b>

El tamaño de la muestra está determinado por 25 trabajadores de las cuáles serán los gerentes, personal administrativo, personal operativo según el registro de planilla y 64 comensales según la boletas de ventas y facturas en el Restaurant El Gourmet Urbano, en la primera semana del mes de Diciembre del 2015 en el Distrito de San Isidro.

Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra:

a) Criterios de inclusión

- Empleados del nivel, gerentes, personal administrativo, personal operativo.
- Clientes o comensales con boletas o facturas en la primera semana del mes de Diciembre del 2015.
- Clientes o comensales con asistencia regular a nuestro restaurante de clase socioeconómico: media alta, media, baja.

b) Criterios de exclusión

- Los empleados que no tienen conocimiento del uso de sistemas, internet para la realización del uso del sistema de gestión de calidad fueron los que no se tomaron en cuenta para la encuesta.

- Clientes o comensales con asistencia regular a nuestro restaurante de clase socioeconómico: alta.
- Comensales con limitaciones senso-perceptivas que les impide otorgar información sobre la calidad del servicio para descartar en el momento de la encuesta.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

En este capítulo se mostrarán los resultados obtenidos del análisis de la información de campo.

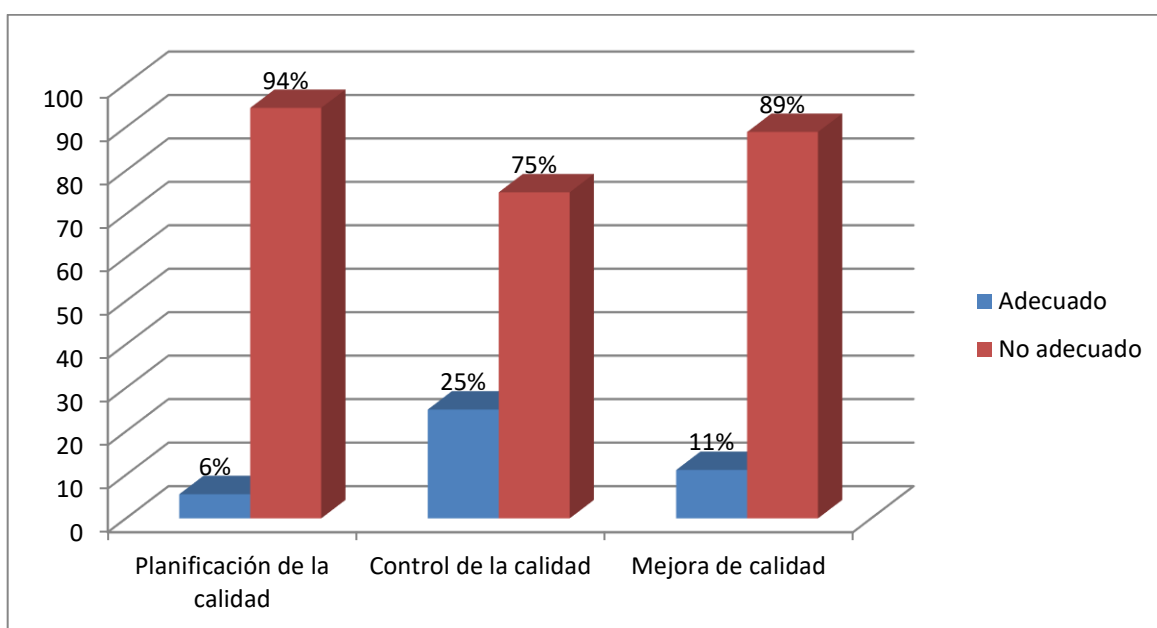
El Restaurante el Gourmet Urbano, se encuentra ubicado en el distrito de San Isidro, posee un ambiente acogedor minimalista y sencillo, la mayor parte de su clientela son extranjeros, y personas con poder adquisitivo pero también acuden personas de clase media, la oferta gastronómica del restaurante es una cocina fusión y cocina de autor , es decir se ha mezclado la gastronomía típica de diferentes departamentos del Perú, usando su ingenio, innovación y habilidad para fusionar los ingredientes y lograr como resultado platos atractivos a los comensales.

### **5.1 Resultados**

Con el objeto de que los resultados obtenidos sean fácilmente comprendidos, se han mostrado en cuadros estadísticos diseñados considerando cada objetivo específico, la variable, la dimensión y los indicadores de investigación.

La intención es permitir el análisis correlacional de los resultados y su vinculación con los aspectos teóricos que sirven de base para la tesis.

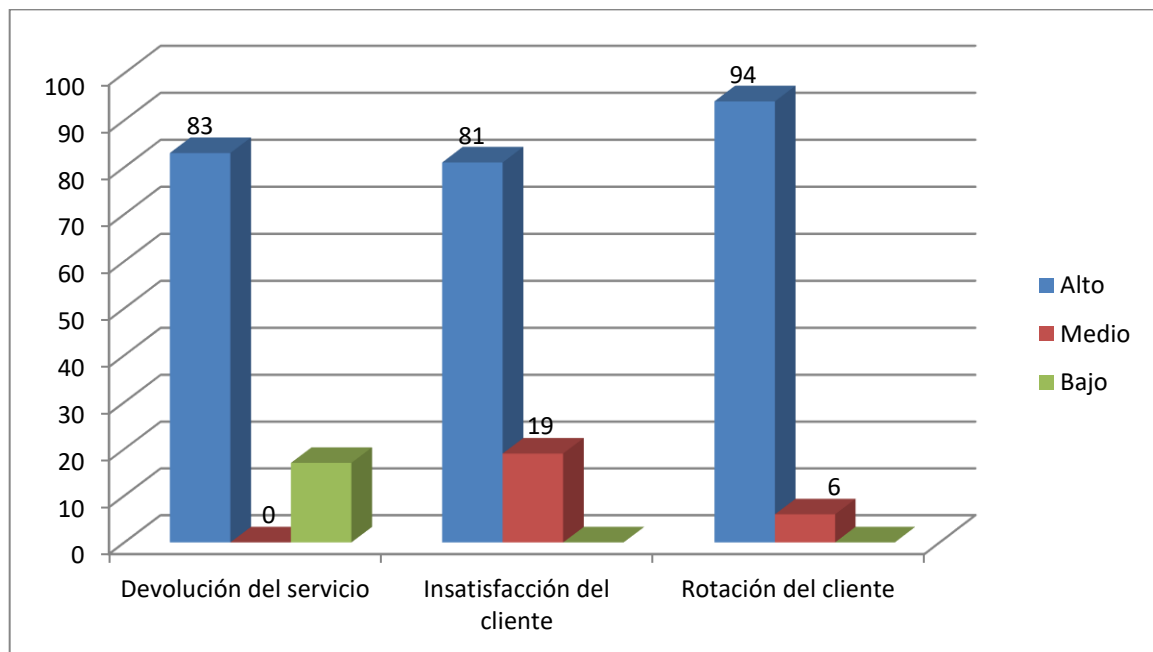
**Figura N° 8**



**Sistema de Gestión de la calidad según dimensiones de los empleados en el Restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro, 2015.** Fuente y elaboración: Propia.

Como podemos apreciar en la figura N°8, los empleados consideran que en el Restaurant El Gourmet Urbano el sistema de gestión de la calidad no tiene una adecuada planificación de calidad 94% (68), control de la calidad 75% (54), mejora de la calidad 89% (64). Los resultados dejan en evidencia que existe una alta tendencia a la ausencia de un sistema de gestión de la calidad en los empleados de la Restaurant El Gourmet Urbano, a pesar de tener personal calificado en las distintas áreas operativas y administrativas. Esto nos permite inferir que la dirección del restaurant está apartada del concepto de elaborar un sistema de gestión de calidad.

**Figura N° 9**



**Atención al cliente según dimensiones en los clientes en el Restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro, 2015.** Fuente y elaboración: Propia.

En la Figura N°9 podemos notar que los clientes o comensales del restaurant mencionan que este presenta una atención al cliente deficiente ya que la disconformidad se encuentra en un nivel alto en cada una de sus dimensiones: nivel alto de devolución del servicio 83% (63), nivel alto de insatisfacción del cliente 81% (58) y alta rotación del cliente 94% (68). Esta es una respuesta a la falta de un sistema de gestión de calidad, que permita tener procesos claros y evaluables, en todas las áreas involucradas en la atención del cliente.

**Tabla N° 3 Correlación entre el Sistema de Gestión de la calidad de los empleados y la atención al cliente en la en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.**

Correlación		Sistema de Gestión de la calidad	Atención al cliente
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	-0,425
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	89	89
Atención al cliente	Coeficiente de correlación	-0,425**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	89	89

Fuente y elaboración: Propias

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N°3, se puede apreciar la relación del sistema de gestión de la calidad y la atención al cliente. Al determinar la correlación entre las variables mediante el coeficiente de correlación *r* de *Spearman* se encontró que existe una correlación inversa ( $r=-0.425$ ) entre las dos variables propuestas, siendo una relación estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ).



La correlación inversa evidencia que a una falta de sistema de gestión de la calidad se da un nivel de atención al cliente malo, a un adecuado sistema de gestión de la calidad se da un nivel de atención al cliente malo.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### 5.2.1 Hipótesis derivada (1)

**Tabla N° 4 Asociación entre Planificación de la calidad y la devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.**

Devolución del servicio		
Planificación de la calidad	X <sup>2</sup>	P
Adecuado		
No adecuado	13.754	0.000

Fuente y elaboración: Propias

### Hipótesis

**H<sub>0</sub>** La falta de Planificación de la calidad de los empleados se relaciona adecuadamente con un nivel alto de devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

**H<sub>1</sub>** La falta de Planificación de la calidad de los empleados se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

Se determina que es una prueba estadística de dos colas, lo que nos hace establecer que se toma  $\alpha/2 = 0.025$ .

Los resultados en el valor encontrado para chi cuadrado ( $X^2$ ) = 13.754 es mayor que el valor crítico de la tabla = 11,143 a un nivel de significación es 0.00 siendo menor que 0,025 y grados de libertad = 4, la hipótesis nula ( $H_0$ ), se rechaza, lo que significa que  $H_0$ .

El valor es de 13.754 obtenido en el cálculo del chi cuadrado implica que existe muy buena asociación entre la falta de Planificación de la calidad de los empleados se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

### 5.2.2 Hipótesis derivada (2)

**Tabla N°5 Asociación entre Control de la calidad y la insatisfacción del cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.**

Insatisfacción del cliente		
Control de la calidad	$X^2$	P
Adecuado		
No adecuado	14.515	0.001

Fuente y elaboración: Propias

## Hipótesis

**H<sub>0</sub>** La falta de Control de la calidad se relaciona adecuadamente con un nivel alto de la insatisfacción al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

**H<sub>2</sub>** La falta de Control de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de la insatisfacción al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

Se determina que es una prueba estadística de dos colas, los que nos hace establecer que se toma  $\alpha/2 = 0.025$ .

Los resultados en el valor encontrado para chi cuadrado ( $X^2$ ) = 14.515 es mayor que el valor crítico de la tabla = 11,143 a un nivel de significación es 0.001 siendo menor que 0,025 y grados de libertad = 4, la hipótesis nula ( $H_0$ ), se rechaza, lo que significa que  $H_0$ .

El valor es de 14.515 obtenido en el cálculo del chi cuadrado implica que existe muy buena asociación entre la falta de Control de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de la insatisfacción al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

### 5.2.3 Hipótesis derivada (3)

**Tabla N°6 Asociación entre la Mejora de la calidad y la rotación de clientes en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.**

Rotación del cliente		
Mejora de la calidad	X <sup>2</sup>	P
Adecuado		
No adecuado	14.616	0.001

Fuente y elaboración: Propias

### Hipótesis

**H<sub>0</sub>** La falta de Mejora de la calidad se relaciona adecuadamente con un nivel alto de rotación al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

**H<sub>3</sub>** La falta de Mejora de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de rotación al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

Se determina que es una prueba estadística de dos colas, lo que nos hace establecer que se toma  $\alpha/2 = 0.025$ .

Los resultados en el valor encontrado para chi cuadrado ( $X^2$ ) = 14.616 es mayor que el valor crítico de la tabla = 11,143 a un nivel de significación es 0.001 siendo menor que 0,025 y grados de libertad = 4, la hipótesis nula ( $H_0$ ), se rechaza, lo que significa que  $H_0$ .

El valor es de 14.616 obtenido en el cálculo del chi cuadrado implica que existe muy buena asociación entre la falta de Mejora de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de rotación al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro en el 2015.

En relación a la cuarta hipótesis, en vista de que esta no es correlacional, presentamos la propuesta de diseño de gestión de calidad para el restaurante gourmet.

## **CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN**

Durante años muchos investigadores, algunos mencionados en esta investigación (Becerra, 2012; Fontalvo, 2010; Guinjoan, 2006; Juran, 2005, y Londoño, 2013) han enfocado su interés en la relación de la implementación de un sistema de gestión de la calidad y la percepción de la misma por parte de los clientes, internos o externos.

El presente estudio permitió correlacionar el nivel de sistema de gestión de la calidad por los empleados en el restaurant El Gourmet Urbano; encontrándose una diferencia estadísticamente significativa con la atención al cliente.

En el estudio se obtuvo en la dimensión planificación como resultado nunca y casi nunca (se planifica) el 78%, siendo este inadecuado, al igual que en el estudio realizado por Uribe (2012) quién obtuvo una planificación inadecuada con un 88% por no contar con un documento valorado en esta dimensión. Se sabe que la planificación es importante para la calidad en la gastronomía para establecer y definir el diseño de estructuras del sistema de gestión mediante procesos, procedimientos, actividades gastronómicas interrelacionadas. Todo esto permite lograr los objetivos de la calidad gastronómica mejorando, así, la calidad del servicio. Además, la planificación de la calidad puede dar un mejor servicio y ayuda

a reducir problemas en la atención al cliente en cuanto a la devolución por daños, errores, por el tiempo extendido de entregas.

Respeto al control de la calidad, los colaboradores encuestados manifestaron que el control de la calidad en el establecimiento era no adecuado también en 66%, difiriendo con Ramírez (2013), donde el 88% no tienen en cuenta el control de los objetivos mediante el seguimiento de la calidad antes, durante y después del servicio, esto se debe a que básicamente el control en los diferentes tiempos del proceso de calidad permite que se establezca un patrón adecuado de servicio de atención, así como el tiempo suficiente para preparar los alimentos con calidad y se puede analizar las desviaciones entre lo planificado con lo producido en la atención al cliente mediante la satisfacción del cliente con los datos de la antigüedad, promesas cumplidas del servicio y la efectiva comunicación con el cliente.

En la dimensión de mejora continua en la presente investigación se obtuvo que 51% no son adecuadas a diferencia de Hidalgo (2011), quién halló que 51% no son adecuados y el 49% son adecuados, según se ha visto los colaboradores encuestados no cuentan metas en la evaluación de resultados esperados por el cliente, y esto afecta aspectos como la rotación de clientes puesto que no cuentan con el seguimiento adecuado de la seguridad en el trabajo, de los procesos de calidad y de la seguridad ambiental. Deben considerar, en ese sentido, el análisis de los resultados en el monitoreo de los eventos inesperado y la eliminación de duplicidad del servicio para lograr la comprensión de la calidad para todos los niveles de la organización. Asimismo, la mejora de la calidad es fundamental para

el desarrollo de la rotación de los clientes porque ayudará a diseñar estrategias en la atención al cliente contribuyendo al mejoramiento del servicio con calidad.

Además, se pudo comprobar que existe relación entre el sistema de gestión de la calidad y la atención al cliente según las dimensiones como resultado de la aplicación del coeficiente  $r$  de Spearman, donde se encontró correlación inversa, es decir a una determinada dimensión (planificación, control, mejora continua de la calidad) adecuada se da un nivel de servicio de atención al cliente alto o bueno, o dimensión (planificación, control, mejora continua de la calidad) no es adecuada se da un nivel de atención al cliente bajo o malo.



## CONCLUSIONES

Mediante el estudio se afirma que existe relación entre el sistema de gestión de la calidad y la atención al cliente en los empleados y clientes en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.

El estudio comprueba que el nivel del sistema de gestión de la calidad en los empleados es malo en la devolución del servicio, insatisfacción del cliente y rotación de clientes.

Además, quedó en evidencia que el Resturante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención al cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio.

Otro aspecto que se pudo demostrar en la tesis es la importancia de implementar talleres de planificación mediante técnicas de diseño de procedimientos, procesos, manuales para lograr una adecuada atención al cliente que provoca devolución del servicio de parte del cliente.

Se diseñó una propuesta de gestión de la calidad mediante un flujograma considerando los resultados de las hipótesis anteriores, en este sentido se implementará el diseño del Sistema de Gestión de calidad para el impulso hacia su desarrollo empresarial del restaurante El Gourmet.

Finalmente, se sugiere, como parte del proceso de mejora, la formación de aspectos evaluativos de los resultados de la atención al cliente que promueva el incremento de clientes en el restaurante.

## **RECOMENDACIONES**

Se hace necesario continuar investigando en la línea temática de la gestión de la calidad en diferentes escenarios de la práctica turística y hotelera, ya que, como hemos visto en la tesis, es generalmente un punto débil de las empresas.

Los resultados de esta investigación serán entregados a la gerencia del restaurante estudiado, con la finalidad de que puedan observar sus debilidades y a partir de este diagnóstico situacional, iniciar una fase de asesorías específicas para lograr la adecuación de un sistema de gestión de la calidad en el establecimiento.

Si bien este estudio se enfocó en un caso específico, la metodología empleada puede emplearse en otras empresas similares. Lo cual es un aporte desde el punto de vista científico y técnico.

## BIBLIOGRAFÍA

### Referencias bibliográficas

Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. 23va edición. Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata.

Abril, C. (2006). *Manual para la Integración de Sistemas*. Madrid: Laborprex.

Becerra, M. (2012). *Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento*. España: Ediciones Nobel SA.

Bernardo, J., y Caldero, J.F. (2000). Investigación cuantitativa (4); Métodos noexperimentales. En J. Bernardo, y J.F. Caldero, *Aprendo a investigar en educación* (77-93). Madrid: RIALP, S.A.

Brillat Savarin. (2000). *Fisiología del gusto*. Madrid: Carrera de Gerónimo.

Cabeza, I. (2013). *Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento*. H0TR0408. Málaga, España: IC Editorial

Cacho Chávez, Ena Mirella. (2017). Evaluación del sistema de gestión de la calidad en admisión de consulta externa del hospital regional docente Cajamarca y su

incidencia en la satisfacción del paciente, 2015. Universidad Nacional de Cajamarca, Lima Perú.

Campabadal, Isabel. (2007). *Cocina contemporánea de Costa Rica*. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.

Carrera Bernabé, Tania Catalina. (2016). *Evaluación del servicio de atención al cliente de clientes especiales de la empresa eléctrica Santa Elena*. Maestría Administración de Empresas con mención Marketing. Universidad de Guayaquil.

Recuperado en:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16205/1/TANIA%20CATALINA%20CARRERA%20BERNAB%20C3%89.pdf>

Cenepa Muñoz, Ariana Sofía. (2016). Análisis del sistema de gestión de calidad en las empresas exportadoras de quinua de Lima, 2015. Recuperado en:

Cerro, A. (2013). *Manual de Dirección de Operaciones, decisiones estratégicas*. España: Compobell.

Cano Vargas, Ana María. Repercusión del Clima Organizacional en la calidad de atención del cliente externo del Hospital I Samuel Pastor Camaná, Cervantes Corona, Gustavo.

Cuestas Viltres, Miglalia Margarita. (2008). Metodología para la mejora de los procesos del sistema de gestión de la calidad de gerencia de proyectos de Etecsa. Instit. Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/html/3604/360433567008/>

De Ugarriza, Sergio. (2009) Terminología Comercial Agropecuaria. Argentina: Salta Argentina.

Dirección General de Educación y Cultura. (2006). *Evaluación de la calidad de la formación del profesorado europeo*. España: Eurydice.

Domínguez Gonzalo, Enrique. (2014). *Atención al cliente en el proceso comercial*. La Rioja: Editorial Tutor formación.

El Comercio. Boom de la gastronomía estimula formalización de las pymes del rubro. 09 agosto 2012. Recuperado en: <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/boom-gastronomia-estimula-formalizacion-pymes-rubro-noticia-1453524>

El Comercio. Perú fue elegido el Mejor destino culinario de América del Sur. 12 Septiembre del 2015. Recuperado en: <https://elcomercio.pe/gastronomia/noticias/peru-elegido-mejor-destino-culinario-america-sur-388078>

Escudero, J. (2012). *Comunicación y Atención al cliente*. Madrid, España: Paraninfo.

Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. España: Editex.

Farías, Ignacio & Ossandón, José. (2006). *Observando sistemas*. Santiago de Chile: Editores RIL.

Ferrari, G. (2013). *Principales tendencias de investigación*. Madrid: Ediciones Ovido.

Fontalvo, T. (2010). *La Gestión de la calidad en los servicios ISO 9001: 2008*. España: Editorial Eumed.

Fonseca, Jorge Armando. (2016). El sistema de gestión de calidad: elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. *Revista de Investigación Agraria y ambiental*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Tunja, Colombia. Recuperado en: <https://search.proquest.com/openview/7b046c078a33c5ec4c13d439ca5074c8/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1746337>

Fundación Foessa. (2010). *Estudios sociológicos sobre la situación social de España*. España: Editorial Euramerica SA.

García Avendaño, Pedro. (2006). *Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud*. Venezuela: UCV.

Garrido Fernández. UF0687: (2013). *Gestión gastronómica en alojamientos ubicados en entornos rurales y/o naturales*. España: Editorial Elearning SL.

Gómez, Marcelo M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.

Guinjoan, M. (2006). *Instrumentos para la gestión de la formación continua con criterios de la calidad ISO 9000*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.

Guerrero, M. (2011). *La gestión de la calidad total en los ayuntamientos españoles*. España: Instituto nacional de administración pública.

Guerra, A. (2014). *Desarrollo e implementación de un sistema de gestión de la calidad en los centros y servicios sanitarios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta edición. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Hidalgo, A. (2011). *Sistema de Gestión de calidad ISO 9001 y la gestión de atención al cliente aplicado a los restaurantes del Perú*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú; Lima, Perú.

Hurtado León, Iván. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de cambio*. Caracas: Editorial CEC SA.

Jiménez, N. (2014). *ISO 9000: 2000*. España: Limusa.

Juran M. (2005). *Manual de control de la calidad*. España: Editorial Reverté SA.



Londoño, M. (2013). *Atención al cliente y gestión de reclamaciones*. Madrid: Fundación Confemetal.

López, F. (2014). *Participación del consejo del estado*. España: Consejo.

Magdalena, I. (2014). *Ofertas gastronómicas sencillas y sistema de aprovisionamiento, gestión de modelos de restauración*. España: Ideaspropias.

Marcelo Álvarez, Nilda Margot. (2016). *Mejoramiento de la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote 2016*. Recuperado en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1652/GESTION CALIDAD MARCELO ALVAREZ NILDA MARGOT.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1652/GESTION_CALIDAD_MARCELO_ALVAREZ_NILDA_MARGOT.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marín, Y. (2007). *Aprendiendo a ser el mejor*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.

. Montagut, F. (2005). *Rehabilitación domiciliaria, principios, indicadores y programas*. España: Masson SA.

Muñoz, A. (2006). *La gestión de la calidad total, en la administración pública*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos SA.

Ñaupis, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Cuarta edición. Bogotá: Ediciones de la U.

Ongallo, C. (2012). *El Reto de la Comunicación con el Cliente*. Madrid. España: Ediciones Díaz de Santos.

Pacheco Infante, Danny. (2017). Análisis del sistema de gestión de calidad en las empresas exportadoras de quinua de Lima, 2015. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado en: <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/pe/>

Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. España: Paraninfo SA.

Pedroza, Henry. (2007) *Sistema de Análisis Estadístico con SPSS*. Managua: IICA.

Perdomo, Jacqueline. (2007). La calidad de atención al cliente del centro de negocios Norte del Banco cas propia EAP en Barquisimeto. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Recuperado en: [http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs\\_baducla/tesis/P846.pdf](http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P846.pdf)

Pérez, J. (2014). *Gestión de la calidad orientada a los procesos*. Madrid: Esic Editorial.

Pérez Torres, Vanesa Carolina. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideas propias.

Pérez Villa, P. (2013). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.

Portero Cunalata, María Gabriela. (2013). *La atención al cliente y su incidencia en las ventas en la empresa Hotel del Mall de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado en:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3235/1/15%20MKT.pdf>

Raez, E. (2012). *Propuesta de Modelo de un Sistema de Gestión de calidad y la Satisfacción del cliente*. Tesis de Maestría, Universidad Nueva Esparta de Caracas, Venezuela.

Ramírez, M. (2013). *Modelo de un Sistema de Gestión de calidad y la Mejora continua*. Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Madrid, España.

Riba, C. (2002). *Diseño Concurrente*. Barcelona, España: Ediciones de la Universitat Politècnica de Catalunya SL.

Roberts, Laura. (2015). *De la A a la Montreal Z*. Madrid: Babelcube

Rojas Bujaico, Rafael Wilfredo. (2014). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en la dirección de investigación de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Universidad Nacional de Centro del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2143/Rojas%20Bujaico.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Sáez, S. (2009). *Sistema de mejora continua de la calidad en el laboratorio*. Valencia: PUV.

Sánchez, P. (2010). *Comunicación y atención al cliente*. Madrid: Editex.

Sánchez Requejo, Geiner. (2016). Propuesta de implementación de un Sistema de Gestión de la calidad para asegurar la inocuidad de café tostado molido de la Cooperativa Centrocafe, Jaén, Cajamarca, 2016. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10925/sanchez\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10925/sanchez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sangüesa, M. (2009). *Teoría y Práctica de la calidad*. Madrid: Thonsom Ediciones Paraninfo SA.

SetóPamies, D. (2004). *De la calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente*. Madrid: ESIC Editorial.

Soriano, C. (1998). *Diseño del Servicio paso a paso*. España: Ediciones Díaz de Santos SA.

Sotomayor, L. (2011). *Sistema de Gestión de calidad y el desempeño laboral*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú; Lima, Perú.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2004). *El proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa SA.

Tomás Sábado, Joaquín. (2009). *Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.

Uribe, J. (2012). *Diseño de un Sistema de Gestión Integral de calidad y fortalecimiento organizacional en el rubro gastronómico*. Tesis de Maestría, Universidad Mayor de San Marcos; Lima Perú.

Uribe, Ortiz. (2004). *Diccionario de Metodología de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa SA.

Valderrama, J. (2004). *Información tecnológica*. Chile: Editorial del Norte.

Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. España: Edigrafos SA.

Vásquez, Mauricio. (2010). *Manual de procesos para mejorar la productividad y atención al cliente en la dirección comercial de Emelnorte*. Universidad Técnica del Norte Instituto de Postgrado. Ibarra. Recuperado en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/320/1/PG%20170%20TESIS%20MANUAL%20DE%20PROCESOS.pdf>

Vavra, G. (2014). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. España: IIO.

Vigo. (2013). *Implantación de un sistema de calidad*. España: Ideaspropias editorial.

Zagal Arreguín, Héctor. (2000). *Introducción a la gran literatura a través del arte del bien comer*. México: Publicaciones Cruz O. SA.

#### **Referencias electrónicas**

El Comercio. Boom de la gastronomía estimula formalización de las pymes del rubro. Disponible en: <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/boom-gastronomia-estimula-formalizacion-pymes-rubro-noticia-1453524>

Depósito de documentos de la FAO. Italia. Disponible en: <http://www.fao.org/docrep/004/y1669s/y1669s0a.htm>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 09: Matriz de consistencia

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPOTESIS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGIA	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO	INSTRUMENTOS
<p><b>“SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL</b></p>	<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿De qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b></p> <p>El Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.</p>	<p><b><u>VARIABLE INDEPENDIENTE:</u></b></p> <p><b>Sistema de Gestión de Calidad</b></p> <p><b>Dimensión (1)</b></p> <p><b>Planificación de la calidad (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de calidad</li> <li>• Diseño del servicio</li> </ul>	<p><b>TIPO Y NIVEL</b></p> <p>La investigación es de tipo descriptivo, correlacional, debido a la relación</p>	<p>La población fue de 116 personas del personal de las cuáles serán del restaurant el Gourmet Urb</p>	<p>Encuesta a personas, de las cuáles serán los gerentes, personal administrativo, personal</p>

<p><b>CLIENTE EN EL RESTAURANT GOURMET URBANO EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO EN EL 2015”</b></p>	<p>el distrito de San Isidro?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. ¿ De qué manera la Planificación de la calidad se relaciona con la devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro?</p> <p>b. ¿De qué manera el Control de la calidad se relaciona con la insatisfacción del</p>	<p>Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a. Determinar de qué manera la Planificación de la calidad se relaciona con la devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.</p> <p>b. Analizar de qué manera el Control de la calidad se relaciona con la insatisfacción al</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a. La falta de Planificación de la calidad de los empleados se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de la devolución del servicio en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.</p> <p>b. La falta de Control de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de la insatisfacción al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del procedimiento del servicio</li> <li>• Objetivos de calidad</li> <li>• Procesos operativos</li> <li>• Recursos de calidad</li> </ul> <p><b>Dimensión (2)</b></p> <p><b>Control de calidad (2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control antes del servicio</li> <li>• Control durante el servicio</li> <li>• Control después del servicio</li> <li>• Cumplimiento de requisitos</li> <li>• Seguimiento sistemático y documentado</li> </ul>	<p>asociativa de las variables.</p> <p><b>METODO Y DISEÑO</b></p> <p>El tipo de diseño es no experimental, porque no se manipula las variables. El método es correlacional, para determinar la relación de las variables, conforme al desarrollo del</p>	<p>ano en el Distrito de San Isidro.</p> <p>La muestra será de 89 personal en el restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro.</p>	<p>operativo y clientes en el restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro.</p>
--	--	--	--	---	--	---	--



	<p>cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro?</p> <p>c. ¿ De qué manera la Mejora de la calidad se relaciona con la rotación del cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro?</p>	<p>cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.</p> <p>c. Determinar de qué manera la Mejora de la calidad se relaciona con la rotación al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.</p>	<p>distrito de San Isidro en el 2015.</p> <p>c. La falta de Mejora de la calidad se relaciona inadecuadamente con un nivel alto de rotación al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro.</p>	<p><b>Dimensión (3)</b></p> <p><b>Mejora de calidad Indicadores (3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de resultados</li> <li>• Resultados ajustados</li> <li>• Resultados esperados por el cliente</li> <li>• Retroalimentación sistemática</li> <li>• Políticas de calidad</li> <li>• Sistema auto evaluativo</li> </ul>	<p>presente estudio</p> <p><b>Diseño Descriptivo, correlacional.</b></p> <p>Su diseño es correlacional y se representa así: M = O<sub>x1</sub>-O<sub>y</sub></p>		
--	---	---	---	---	--	--	--

				<p><b><u>VARIABLE DEPENDIENTE:</u></b></p> <p><b>Atención al cliente</b></p> <p><b>Dimensión (1)</b></p> <p><b>Devolución del cliente (1)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Devolución por errores</li> <li>• Devolución por entregas del servicio</li> <li>• Devolución servicio fuera de plazo</li> <li>• Insumos de calidad</li> </ul> <p><b>Dimensión (2)</b></p> <p><b>Insatisfacción del cliente (2)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antigüedad del cliente</li> <li>• Porcentaje de satisfacción de clientes</li> </ul>			
--	--	--	--	--	--	--	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de promesa del servicio</li> <li>• Porcentaje por instrumento de comunicación con el cliente</li> <li>• Políticas</li> </ul> <p><b>Dimensión (3)</b></p> <p><b>Rotación de clientes</b></p> <p><b>Indicadores (3)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de clientes semestral</li> <li>• Pérdida de clientes semestral</li> <li>• Costos de insumos semestral</li> <li>• Trato al cliente</li> <li>• Importancia al cliente</li> <li>• Atención rápida y responsable</li> </ul>			
--	--	--	--	---	--	--	--

## ANEXO 2

### ENCUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

#### Nivel socio económico:

- a) Alta                      b) Media alta    c) Alta            d) Media Baja    e) Baja

#### Instrucciones:

- a) Marque la frecuencia según la escala que se muestra posteriormente.
- b) Si no puede contestar alguna pregunta o si tiene alguna duda, preguntar a la persona que le entregó la encuesta.
- c) Después de contestar todas las preguntas, por favor devuelva la encuesta.
- d) Recuerde que esta encuesta es absolutamente confidencial.

### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA

<b>Siempre</b>	<b>5</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>
<b>Algunas veces</b>	<b>3</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>2</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>

---

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>					
1	Existe un manual de calidad					
2	Se realiza el diseño producto/servicio					
3	Se realiza el diseño del procedimiento del servicio					
4	Se cumple los objetivos de la calidad					
5	Se especifica los procesos operativos necesarios culinarios					
6	Se especifica los recursos relacionados para cumplir con la calidad					
	<b>DIMENSIÓN 2: CONTROL DE LA CALIDAD</b>	1	2	3	4	5
7	Se controla antes del servicio					
8	Se controla durante el servicio					
9	Se controla después del servicio					
10	Se cumple con los requisitos de calidad					
11	Se hace un seguimiento sistemáticos y documentado de la calidad del servicio					
	<b>DIMENSIÓN 3: MEJORA DE LA CALIDAD</b>	1	2	3	4	5
12	Se realiza la evaluación de resultados de calidad					
13	Se acostumbra a tener resultados ajustados según meta					
14	Se analiza los resultados esperados por el cliente					
15	Se retroalimenta sistemáticamente la calidad del servicio					
16	Se tiene políticas de calidad					
17	El sistema autoevalúa la calidad					

### **ANEXO 3**

#### **ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

##### **ATENCIÓN AL CLIENTE**

A cada uno de los enunciados debe responder expresando la frecuencia con que tiene problemas de la siguiente forma:

<b>Siempre</b>	<b>5</b>
<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>
<b>Algunas veces</b>	<b>3</b>
<b>Casi nunca</b>	<b>2</b>
<b>Nunca</b>	<b>1</b>

---

Nº	DIMENSIONES /ITEMS	ESCALAS				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO</b>					
1	Cuando la atienden ha tenido que devolver el servicio por daños a su salud					
2	Cuando la atienden ha tenido que devolver el servicio por error en el pedido					
3	Cuando la atienden ha tenido que devolver el servicio por estar fuera del plazo					
4	Cuando lo atienden tienen los insumos de calidad					
	<b>DIMENSIÓN 2: INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Es antiguo en el establecimiento					
7	Se siente satisfecho por el servicio prestado					
8	Cumplen con la promesa que proponen en el servicio					
9	Siente que le entienden cuando se comunica					
10	Acepta las políticas de la empresa					
	<b>DIMENSIÓN 3: ROTACIÓN DE CLIENTES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Semestralmente usa el servicio en el restaurant					
12	Piensa volver usar el servicio prestado					
13	Los precios son adecuados por el servicio					
14	El trato para cambiar de sitio es adecuado					
15	Se siente importante cuando lo atienden					
16	La atención es rápida y responsable					

## ANEXO 4

### ESCALA DE MEDICIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Puntuación</b>
Planificación	Adecuada	21-30
	No adecuada	1-20
Control	Adecuada	21-30
	No adecuada	1-20
Mejora	Adecuada	26-30
	No adecuada	1-25



## ANEXO 5

### ESCALA DE MEDICIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Variable	Nivel	Puntuación
	Alto	5 a 28
Atención al cliente	Moderado	29 a 48
	Bajo	49 a 85

### ESCALA DE MEDICIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN DIMENSIONES

Devolución del servicio:	Frecuencia:
Alta	<20
Moderada	5-15
Baja	>20
<b>Insatisfacción del cliente</b>	
Alta	<16
Moderada	20-16
Baja	>16
<b>Rotación del cliente</b>	
Alta	<22
Moderada	21-22
Baja	>22

## ANEXO 6

### HOJA DE CRITERIOS DE LA ENCUESTA SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

	Nº de pregunta		Puntuación			
<b>Planificación</b>	1	1	2	3	4	5
	2	5	4	3	2	1
	3	1	2	3	4	5
	4	1	2	3	4	5
	5	1	2	3	4	5
	6	5	4	3	2	1
<b>Control</b>	7	1	2	3	4	5
	8	1	2	3	4	5
	9	1	2	3	4	5
	10	5	4	3	2	1
	11	1	2	3	4	5
<b>Mejora</b>	12	1	2	3	4	5
	13	1	2	3	4	5
	14	1	2	3	4	5
	15	1	2	3	4	5
	16	5	4	3	2	1
	17	1	2	3	4	5

## ANEXO 07

### HOJA DE CRITERIOS DE LA ENCUESTA ATENCIÓN AL CLIENTE

	Nº de		Puntuación			
	pregunta					
<b>Devolución del servicio</b>	1	1	2	3	4	5
	2	5	4	3	2	1
	3	5	4	3	2	1
	4	1	2	3	4	5
<b>Insatisfacción del cliente</b>	5	1	2	3	4	5
	6	1	2	3	4	5
	7	5	4	3	2	1
	8	1	2	3	4	5
	9	5	4	3	2	1
<b>Rotación de clientes</b>	10	1	2	3	4	5
	11	1	2	3	4	5
	12	1	2	3	4	5
	13	5	4	3	2	1
	14	5	4	3	2	1
	15	1	2	3	4	5

ANEXO Nº 8

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

- | <b>Menos de</b>   | <b>50 – 60 – 70 – 80 – 90 – 100</b> |
|---|-------------------------------------|
| 1. ¿En qué porcentaje estima Usted que con<br><br>¿Esta prueba se logrará el objetivo propuesto?      | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )             |
| 2. ¿En qué porcentaje considera que las preguntas<br><br>¿Están referidas a los conceptos del tema?   | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )             |
| 3. ¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas<br><br>¿Son suficientes para lograr los objetivos? | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )             |
| 4. En qué porcentaje, las preguntas de la prueba<br><br>¿Son de fácil comprensión?                    | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )             |
| 5. ¿Qué porcentaje de preguntas siguen<br><br>¿Secuencia lógica?                                      | ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )             |

6. ¿En qué porcentaje valora Usted que con

( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )

Esta prueba se obtendrá datos similares

En otras muestras?

**SUGERENCIAS**

1. ¿Qué preguntas considera Usted deberían agregarse?

.....  
.....

2. ¿Qué preguntas estima podrían eliminarse?

.....  
.....

3. ¿Qué preguntas considera deberán reformularse o precisarse mejor?

.....  
.....

Fecha: .....

Validado por: .....

Firma: ..... .....

## DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA GASTRONOMICA CULINARIA DEL RESTAURANTE

### Otoño

La importancia de la oferta gastronómica se basa en lograr con nuestra carta de otoño, sea multicultural del Perú y el mundo tenga un punto de encuentro, y dar un homenaje a Lima, y todas sus mezclas; a su gente, sus historias y el amor que supieron y saben construir una propuesta gastronómica.

La cocina peruana es fruto de un largo abrazo entre todas las sangres del mundo

El abrazo debe continuar.

### Entradas para picar

Panes Hechos en Casa

AREPA DE COCHINILLO

Queso andino, membrillo, ocopa

SANCOCHAOS - tres piezas

Dumplings de res al culantro; pepián y caldo picante

### ARRACACHITAS RELLENAS 2 PIEZAS

Rellenas de cordero con aromas árabe-andinos

### TAMALITO VERDE DE CHOCLO TIERNO

Y su picante de langostinos

### TACOS DE CHICHARRÓN LIMEÑO - dos piezas

Frejol, camotito, ajíes, tortillas de quinua

### JUANE DE CABRITO LECHAL

Jugo de seco con frejolitos

### CUY PEKINÉS - dos piezas

Panqueques de maíz morado, hoisin de maní, criolla de chifa

### DIM SUM CUY - dos piezas

Bun de beterraga, criolla de hongos chinos, vinagreta de chifa

### EL HUEVO DE LA RABONA LOCA

### ANTICUCHOS DE LENGUA - 2 piezas

Arracacha caramelo, cremas de picantería

### TARTAR DE ATÚN BONITO NIKKEI ÁRABE

Hummus de garbanzo, helado de palta y wasabi, galletas de arroz

### LOS ERIZOS A SU GUSTO

En tostadas, tiradito o al natural

### TIRADITO SICHUÁN

De conchitas en leche de tigre al mapo tofu, chalaca Sichuán, hibiscus

### PULPO A LA BRASA

Sus cuatro pseudo cereales y crema de papa adobada

### LOS CEBICHES DEL OTOÑO

Huevos pochados, crema de espinaca, tostón a la rabona, jugo de asado

EMPANADAS DE LA TÍA VENENO - tres piezas

Rellenas de cau cau de vóngoles

MIN PAOS PLANCHAOS - dos piezas

Rellenos de asado de tira Shanghái

Antiguo: de bonito y naranja

Criollo: de pesca del día

Clásico: de corvina

DEGUSTACIÓN DE TRES CEBICHES

Siglo XIX con naranja agria

Siglo XX con limón y ají limo

Siglo XXI al estilo carretilla



## FLUJOGRAMA DE PROCESOS DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

