



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

IMPORTANCIA Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS
ANTE LA COVID-19 EN CAFÉ ET CHOCOLAT, MIRAFLORES,
2020

PRESENTADA POR
MARIA VICTORIA RODRIGUEZ CRUZ

ASESORA
SELENA SARELA VIZCARRA TASSO

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y
HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGIA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA

IMPORTANCIA Y MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS ANTE
LA COVID-19 EN CAFÉ ET CHOCOLAT, MIRAFLORES, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA

PRESENTADA POR:

MARIA VICTORIA RODRIGUEZ CRUZ

ASESOR:

MG. SELENA SARELA VIZCARRA TASSO

LIMA, PERU

2021

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de San Martín de Porres, por formarme de manera profesional y permitirme realizar la presente investigación en estos tiempos de pandemia, a mi asesora Mg. Selena Vizcarra Tasso por su apoyo y brindarme de manera amplia todo su conocimiento para el desarrollo de la presente investigación.

A Maricarmen Segala, gerenta de Café Et Chocolat, por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y por su ayuda a desarrollar esta investigación.

A mi madre y familia que me apoyaron siempre en todo momento a seguir mis metas y sueños.

A la Sra. Isabel Ferreyros y familia Lira, quienes son personas muy importantes en mi desarrollo profesional.

A mis amigos y compañeros por su apoyo y amistad constante.

Y a nuestro Dios y mi padre que me cuidan y bendicen siempre.

INDICE

PORTADA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
INDICE.....	iii
INDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
Descripción de la realidad problemática.....	xi
Formulación del problema.....	xiv
Problema general.....	xiv
Problemas específicos.....	xiv
Objetivos de la investigación	xiv
Objetivo general.....	xiv
Objetivo específico.....	xv
Justificación de la investigación.....	xv
Importancia de la investigación	xv
Viabilidad de la investigación	xvii

Limitaciones del estudio	xvii
Metodología de estudio	xvii
Estructura de la tesis	xviii
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	19
1.1 Antecedentes de la investigación	19
1.2 Bases Teóricas.....	21
1.2.1 Restaurante	21
1.2.1.1 Tipos de servicios	22
1.2.1.2 Oferta gastronómica en la cafetería	22
1.2.2 Puestos de trabajo	23
1.2.3 Procesos	24
1.2.4 Procesos de producción y servicio	25
1.2.5 Mejora Continua	26
1.3 Definición de términos básicos	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	31
2.1. Diseño Metodológico	31
2.1.1 Tipo de investigación	31
2.1.2 Enfoque de la investigación	31
2.1.3 Alcance de investigación	31
2.1.4 Diseño de investigación	32

2.2 Procedimiento de muestreo	32
2.3 Técnicas de recolección de la información	32
2.4 Técnicas de procesamiento de la información	33
2.5 Aspectos éticos	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS, ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA.....	34
3.1 Análisis de los resultados de estudio	34
3.1.1 Resultados de la aplicación de la entrevista y observación	34
3.2 Análisis y discusión	45
3.3 Propuesta	47
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	53
FUENTES DE INFORMACIÓN	54
ANEXOS	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
Tabla 2: Trabajar en un lugar seguro	34
Tabla 3: Protocolo en Café Et Chocolat ante la COVID-19	35
Tabla 4: Supervisión de los procesos	37
Tabla 5: Estrategias para fidelizar al cliente	37
Tabla 6: Protocolo para la recepción de los insumos	38
Tabla 7: Proceso para la elaboración de platos	40
Tabla 8: Proceso de presentación y entrega de platos	41
Tabla 9: Opinión de los protocolos en Café Et Chocolat ante la COVID-19	42
Tabla 10: Capacitaciones	43
Tabla 11: Salud de los trabajadores	44

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama Café Et Chocolat	24
Figura 2: Flujograma de procesos Café Et Chocolat.....	25
Figura 3: Recipientes clasificados para los residuos	50
Figura 4: Propuesta de procesos Café Et Chocolat.....	51

ANEXOS

A. Matriz de consistencia	63
B. Guía de observación	65
C. Validez de contenido de instrumento por juicio de expertos	70
D. Permiso de investigación de Café Et Chocolat	83
E. Protocolos	84
F. Imágenes del establecimiento	89
G. Uso de EPP's	90

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la importancia y mejora continua en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat, Miraflores, 2020, además de proponer un plan de mejora continua para la cafetería y así sirva como referente y aplicable, para otros establecimientos de alimentos y bebidas.

Para poder desarrollar esta investigación, se realizaron entrevistas a los colaboradores para saber si tenían conocimiento de los protocolos, además se realizó la observación a todos los procesos y protocolos para corroborar si se cumplían de manera correcta.

La investigación es de enfoque cualitativo porque la recolección de datos fue mediante entrevistas y la observación. La información obtenida por las entrevistas se realizó en el año 2021, el mes de julio. Es de tipo descriptiva ya que se describe mostrando la realidad actual de Café Et Chocolat.

Como resultado se pudo obtener que, si bien los colaboradores tienen conocimiento de los protocolos y procesos establecidos, con el tiempo dejaron de cumplirlos y olvidarlos. Además, se pudo notar que existe preocupación de parte de los colaboradores ya que la empresa no les realiza pruebas para detectar la COVID-19.

Por este motivo, al finalizar la investigación se ha propuesto un plan de mejora continua, que permita a los colaboradores realizar sus actividades de manera adecuada y segura.

Palabras Clave: COVID-19, protocolo, procesos, colaborador.

ABSTRACT

This research aims to know the importance and continuous improvement in the processes in the face of COVID-19 in Café Et Chocolat, Miraflores, 2020, in addition to proposing a continuous improvement plan for the cafeteria and thus serve as an example for other food and beverage establishments.

In order to develop this research, interviews were conducted with the collaborators to know if they had knowledge of the protocols, in addition to observing all the processes and protocols to corroborate if they were complied with correctly.

The research is qualitative because the data collection was through interviews and observation. The information obtained by the interviews was carried out in 2021, the month of July. It is descriptive since it is described showing the current reality of Café Et Chocolat.

As a result, it was possible to obtain that, although the collaborators have knowledge of the protocols and processes established, over time they stopped complying with them and forgetting them. In addition, it was noted that there is concern on the part of the employees since the company does not test them for COVID-19.

For this reason, at the end of the research, a continuous improvement plan has been carried out, which allows employees to carry out their activities properly and safely.

Keywords: COVID-19, protocol, processes, collaborator.

INTRODUCCIÓN

Descripción de la realidad problemática

Año 2020, aparece el SARS-CoV-2, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como. La primera vez que la OMS fue notificada del nuevo virus fue el 31 de diciembre de 2019 que, en Wuhan se declaró un grupo de casos con «neumonía vírica»”. (párr.1)

Para el 2020, en el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA), Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), presentaron los protocolos sanitarios de prevención contra el coronavirus, para ser implementados en las empresas turísticas. Además, MINCETUR creó una campaña para promover el turismo de manera segura ante la pandemia. Para el turista nacional es “Conoce el Perú, viaja informado” y para turista internacional es “Bienvenido al Perú, viaja informado”.

El 15 de marzo, Perú se declaró en estado de emergencia, inmovilización obligatoria y cierre de fronteras para evitar el contagio masivo de coronavirus en el país por 14 días, pero se fue prolongando con el tiempo. Como resultado se cerraron negocios siendo entre los más afectados el rubro de alimentos y bebidas ya que podría contribuir a la propagación del virus de manera más rápida.

La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (AHORA), declaró que por las medidas de inmovilización implementadas por el gobierno para evitar la propagación de la COVID-19 traerán resultados negativos en la gastronomía, ya que existe el riesgo de que se cierren los restaurantes pequeños

con poco aforo, considerando que son un gran porcentaje en el rubro gastronómico.

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2020) pidió la colaboración universal, quedarse en casa y cumplir la cuarentena para superar lo más antes posible esta pandemia ya que la crisis sanitaria es ahora prioridad en todo el mundo. Además, menciono que el sector turismo será uno de los que ayudará a la recuperación económica de cada país ya que genera empleo e ingresos.

Carlos Canales, presidente de la Cámara Nacional de Turismo del Perú (CANATUR), declaró al diario Perú21 que está preocupado porque el impacto económico es realmente fuerte, se tiene cero ingresos y el turismo está paralizado al 95%, solo están operativos algunos hoteles que tienen repatriados cumpliendo cuarentena.

En abril del 2020 el Ministerio de Economía y Finanzas presenta “Reactiva Perú”, programa que busca ayudar a los empresarios de micro, pequeña y mediana (MIPYMES) empresas a cumplir con sus responsabilidades económicas como el sueldo de los trabajadores, cuentas con los proveedores, devolución de dinero a los que cancelaron sus pasajes, etc.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2020) en la Fase 2 y 3 del Plan de Reactivación, los negocios de alimentos y bebidas reinician sus actividades, primero en modalidad de *delivery*, como resultado la presidenta de AHORA, Blanca Chávez estimó que los restaurantes solo obtendrán el 10% de ganancias por *delivery*, además de que los motorizados por aplicativo no usaban correctamente sus Equipos de Protección Personal (EPP) y que se hicieron

esfuerzos en implementar todo el protocolo de bioseguridad. También agregó que, en estos tiempos de pandemia, en vez de pensar en ganar dinero para recuperar lo perdido, se debe plantear la forma de cómo generar confianza en los clientes para así fidelizarlos y que la inversión en los nuevos protocolos no sea en vano.

En julio comenzó la atención en salón, con las medidas necesarias de seguridad sanitaria, para así evitar la propagación del virus, cada establecimiento ve la manera de cumplir el protocolo de diferentes maneras (grupos máximo de 8 personas, no está permitido el ingreso de niños y adultos mayores, el aforo solo de 40%, etc). Como resultado Blanca Chávez declaró:

Que los tipos de restaurante más concurridos (pollerías, chifas y comida rápida) son las empresas que se dedican a la gastronomía que se recuperan de manera rápida, los restaurantes especializados se van recuperando de manera lenta pero segura. Además, comentó que con un 40% de aforo no podrán cubrirse muchos costos y por ello varios restaurantes cambiaron de giro. (AHORA, 2020)

Café Et Chocolat se ubica en el distrito de Miraflores, la cafetería para reabrir implemento “Medidas de Bioseguridad y Control para evitar la propagación de la COVID-19”, “Protocolo Sanitario para la operación de restaurantes con atención directa al público”, “Medidas para la Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores con riesgo de exposición a la COVID-19”.

La problemática se basa en la reactivación de actividades en el Café Et Chocolat, se cumplieron los protocolos establecidos porque fiscalización se encargaba de vigilar y comprobar de manera continua que era un establecimiento

apto, posteriormente el personal dejó de seguir los protocolos. Entre los aspectos detectados son que no hay un correcto uso de los EPP y los procedimientos establecidos no se cumplían en su totalidad.

Esta investigación propone evidenciar que no hay un monitoreo y control constante en la cafetería y por ello se desarrolla un plan en la empresa de mejora continua para poder seguir con los procedimientos establecidos y con ello reducir el riesgo del contagio tanto para el colaborador como para el cliente.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la importancia de la mejora continua en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat?

Problemas específicos

¿De qué manera se implementó los protocolos en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat, 2020?

¿De qué manera se monitorea los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat, 2020?

¿De qué manera los trabajadores contribuyen a la mejora continua ante la COVID-19 en Café Et Chocolat?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Conocer la importancia de la mejora continua en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat.

Objetivos Específicos

Determinar la implementación de los protocolos en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat.

Determinar el procedimiento de monitoreo en los procesos ante la COVID-19 en Café et Chocolat.

Conocer como los trabajadores contribuyen a la mejora continua ante la COVID-19 en Café Et Chocolat.

Justificación de la Investigación

Importancia de la Investigación

Esta tesis es original, porque ampliará el conocimiento generado por la coyuntura de la COVID-19, determinada como pandemia, la cual ha permitido el desarrollo de información reciente e importante para el tema que se está investigando.

La investigación es importante, porque la inocuidad, término relacionado a la manipulación de alimentos, se amplió y dada a la coyuntura sanitaria se considera mucho más en los establecimientos donde se expenden alimentos y bebidas, como norma sanitaria en las distintas empresas que están enfocadas en el turismo, ello se evidencia en los protocolos elaborados. Ahora no solo es necesario que los alimentos y bebidas que ofrece un restaurante sean inocuos, también debe de estar presente la inocuidad en el servicio y por ello el gobierno estableció protocolos de bioseguridad contra la COVID-19, a pesar de que poco a poco las personas van siendo vacunadas, el riesgo a contagiarse aún está

presente. Son actividades que se deben volver costumbre con el tiempo ya que será la nueva realidad de ahora en adelante.

La investigación propone la mejora continua en Cafe et Chocolat, se podría obtener como resultado un mejor control en los procedimientos de los protocolos establecidos y al mismo tiempo integrar la participación de los colaboradores con la intención de que los establecimientos de alimentos y bebidas brinden un servicio saludable y seguro, poniendo como prioridad el bienestar del cliente y sus colaboradores.

De tal manera que el cliente también se dé cuenta que la empresa se preocupa por ellos y no solo por brindar productos de calidad y buen servicio, sino también se preocupan por su equipo y así consideren respetar y cumplir el protocolo que olvidan cuando llegan y toman asiento en todo espacio público.

Se creará un modelo de protocolo accesible no solo para Café Et Chocolat sino también para las demás cafeterías, ya que el protocolo establecido por el gobierno no se adapta a ellas, además de no mencionar a este tipo de establecimiento de alimentos y bebidas porque no están categorizadas, tratándolas como un restaurante más y creando preguntas sin resolver.

Esta investigación se podría considerar reflexiva porque incentivará al compromiso del personal y representantes de la cafetería a tomar medidas para mejorar, además de continuar con los protocolos establecidos por el gobierno y aplicarlos correctamente.

Viabilidad del estudio

La presente investigación es posible porque se tiene todos los recursos necesarios al alcance. El económico para transporte y alimentación, espacio tiempo ya que laboro en la cafetería y brindan la información requerida, además de obtener información debido a la coyuntura por medios virtuales como la biblioteca virtual de la USMP y portales de turismo. Se obtuvo apoyo y permiso de dueña para poder desarrollarla sin ninguna complicación.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones de la investigación, se presentaron en la búsqueda de la información relacionada al tema de investigación aplicada a la unidad de análisis, no obstante, la información recopilada tiene un año aproximadamente de antigüedad con respecto al presente año para que la investigación sea confiable y lo más actualizada posible.

Metodología de estudio

La investigación realizada es de enfoque cualitativo, el alcance es descriptivo y de diseño narrativo. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas a los colaboradores de la cafetería y también se realizó la observación.

Estructura de la tesis

La presente investigación está estructurada en tres capítulos; el primer capítulo, está conformado por el marco teórico, incluye los antecedentes nacionales e internacionales que ayudaron en la investigación, además las bases teóricas y definiciones básicas que darán soporte a la investigación.

El segundo capítulo, se explica el diseño metodológico de la investigación, las técnicas de recolección de datos que se utilizó y los aspectos éticos a considerar en esta investigación.

El tercer capítulo, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, su respectivo análisis y discusión de los resultados, comparándolos con los antecedentes. Además de presentar un plan de mejora que debería de realizar la empresa para obtener mejores resultados sin estar en riesgo.

Para finalizar, se presentan las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos que se consideraron para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Nacionales

Encalada, (2019) de la Universidad Autónoma del Perú. En la tesis "Prácticas de mejora continua y satisfacción del cliente en el restaurante Boutique de Carnes en el distrito de Miraflores - 2018", siendo el objetivo, la búsqueda de estrategias de venta, fidelización y la mejor solución de problemas como tiempo de entregas extensos, promesas incumplidas, pequeñas fallas en el servicio y en productos. Su diseño metodológico es de enfoque mixto y su técnica de recolección de datos son guías de observación y encuestas a 25 clientes. En conclusión, recomienda realizar capacitaciones frecuentes, fomentar prácticas de gestión, comunicar los valores de la empresa y realizar reuniones frecuentes.

Morales, (2017) de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. En la tesis "Propuesta de Mejora en la Atención al cliente, utilizando herramientas de ingeniería en el restaurant del Club Golf los Inkas", teniendo como objetivo mejorar el servicio brindado en dicho restaurant implementando herramientas de ingeniería para poder estandarizar procesos y operaciones. La investigación fue de enfoque cualitativo, la

técnica para recolectar los datos fueron 170 entrevistas entre trabajadores y clientes. En conclusión, la implementación de dichas herramientas hizo que mejore la atención al cliente y dio como resultado un incremento en el índice de satisfacción al cliente.

Antecedentes Internacionales

Saltos (2020) Ecuador. En la tesis “Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa Restaurante la Cañita” su propósito es implementar un modelo para mejorar los procedimientos establecidos en el restaurante. El enfoque de la tesis es cualitativo y como técnica de recolección de datos se usó la guía de observación. Se concluyó con que no se cumple al 100% las BPM, la calidad de los productos y servicio no es la adecuada, además que no hay una buena gestión.

Causado – Rodríguez, Charris y Guerrero (2019) Colombia. “Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia”. El artículo habla de la manera como miden la calidad del servicio entregado en un establecimiento de A&B con el método ServQual y Red de Pietri. El diseño metodológico es de enfoque mixto, se realizaron 205 encuestas a clientes y observación de todos los procedimientos en el establecimiento y como estos resultados ayudan reconocer los puntos a mejorar y reforzar en el servicio y establecimiento.

Andrade, (2017) Ecuador. En la tesis "Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera Centromar S.A." su objetivo es mejorar los procesos en

el área de producción. El enfoque de la tesis es mixto, utilizaron encuestas y entrevistas como técnica de recolección de datos. En conclusión, la propuesta se basó en la teoría de Deming, se motivó al personal y se obtuvo resultados positivos en cada área de producción.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Restaurante

Según Vaquero (2013) define restaurante como "establecimiento con cocina equipada y amoblado, que ofrece alimentos y bebidas al público para ser consumidas en el lugar o para llevar, normalmente sirven almuerzos y cenas." (p.18)

Y cafetería como "el establecimiento que, expende bebidas no siempre acompañadas de algún plato en especial. La producción de esta comida es rápida y sencilla, la mayoría de veces se tiene los insumos precocidos. Puede ser para consumir en el establecimiento o para llevar." (p.18)

De acuerdo al Reglamento para la Categorización y Calificación Turística de Restaurantes (2019) Categoriza a los restaurantes desde un tenedor hasta cinco tenedores de acuerdo a las condiciones mínimas en infraestructura, de equipamiento, de servicio y de personal que debería tener cada establecimiento y solo califica a un tipo de restaurante como "Restaurante Turístico", cabe resaltar que no se menciona en el reglamento el término "cafetería".

Al no existir una definición de Cafetería y tampoco esta categorizado en el Reglamento de restaurantes, se puede considerar que la cafetería es el establecimiento de alimentos y bebidas, donde se ofrece bebidas en

especial el café y platos que no demanden mucho tiempo de preparación para acompañar la bebida.

1.2.1.1 Tipos de servicios

Según Sánchez (2011) hay diferentes tipos de servicios en establecimientos de alimentos y bebidas, tales como:

- a) Inglesa: El mesero realiza el servicio de fuente al plato. Servido por la izquierda del comensal.
- b) Francesa: El cliente utiliza las pinzas para servirse, mientras el mesero se sitúa a la izquierda del cliente con la bandeja.
- c) Rusa: Se lleva en el gueridón las porciones en piezas para servir frente al cliente, pueden ser platos fríos o calientes.
- d) Americana: El mesero lleva el plato al cliente por la derecha. Es el servicio más utilizado en los establecimientos. (p.57)

Con referencia al tipo de servicio que se brinda, no hay uno con exactitud, el más cercano es el servicio americano ya que se lleva el plato preparado a la mesa, mas no se sirve siempre por la derecha.

1.2.1.2 Oferta gastronómica en la cafetería

Para González (2018) “La oferta estará estrechamente ligada al tipo de cliente al que se dirija.” Alguno de los grupos de alimentos que se puede encontrar dentro de esta oferta son:

- a) Desayunos
- b) Entrantes o entremeses
- c) Postres

d) Bebidas (p.233)

Café Et Chocolat no tiene un tipo de cliente definido ya que llegan personas de diferentes edades, desde familias, jóvenes, adultos mayores y ejecutivos. Por ello ofrece una carta amplia, bebidas calientes como café, infusiones, chocolate caliente y frías como limonadas, jugos, *frappes*, *milkshakes*, *smothies*, bebidas alcohólicas (vino, cerveza) y gaseosas. Para acompañar la bebida tiene postres, sándwiches, ensaladas, quiches, y piqueos. Además, tiene combos de desayuno, almuerzo y hora del té, que están disponibles durante todo el día.

1.2.2 Puestos de trabajo

Según Chiavenato (2007) puesto “Conforma una unidad de la empresa y consiste en un conjunto de deberes que son distintos en cada cargo” (p.203)

Ya que la cafetería es pequeña no hay tantos rangos. En el área administrativa esta la dueña y la encargada de compras. Y en el área operativa, esta el barista, cocinera y cajera que también desempeña como mesera. De igual manera se comparten responsabilidades y se trabaja en equipo ya que el personal es joven y se adapta al tipo de trabajo.

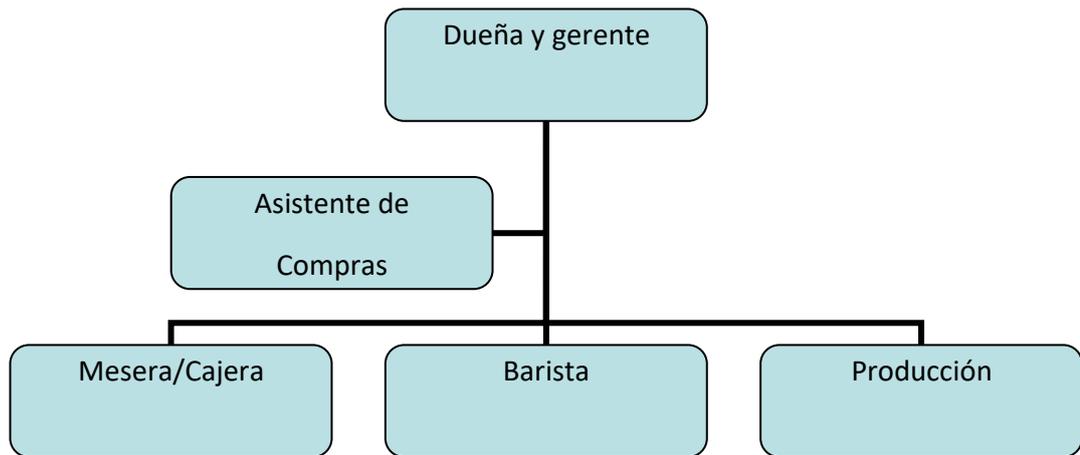


Figura 1. Organigrama Café et Chocolat

Fuente: Elaboración propia

Descripción de funciones de cada colaborador

- a) Gerente: Se encarga de dirigir y tomar decisiones para el bienestar de la empres como de los colaboradores.
- b) Asistente de compras: Encargado de coordinar los pedidos de insumos para el establecimiento.
- c) Mesero/cajero: Responsable de recepción de clientes, atención en salón, cobrar y realizar boleta o factura.
- d) Barista: Responsable de la preparación de bebidas frías o calientes
- e) Producción: Responsable de la preparación y presentación de postres y platos a la carta.

1.2.3 Procesos

Según Maldonado (2011) define proceso a “la manera en como se hacen las cosas en una empresa, los procesos deberían de estar gestionados correctamente, usando diferentes herramientas de la gestión de procesos, para así evitar el bajo rendimiento, poco enfoque al cliente, etc.”. (p.1)

Según Juran (1990) señala que: “el proceso se origina por una combinación de maquinaria, métodos y personal para que el producto obtenga determinadas características”. (p.117)

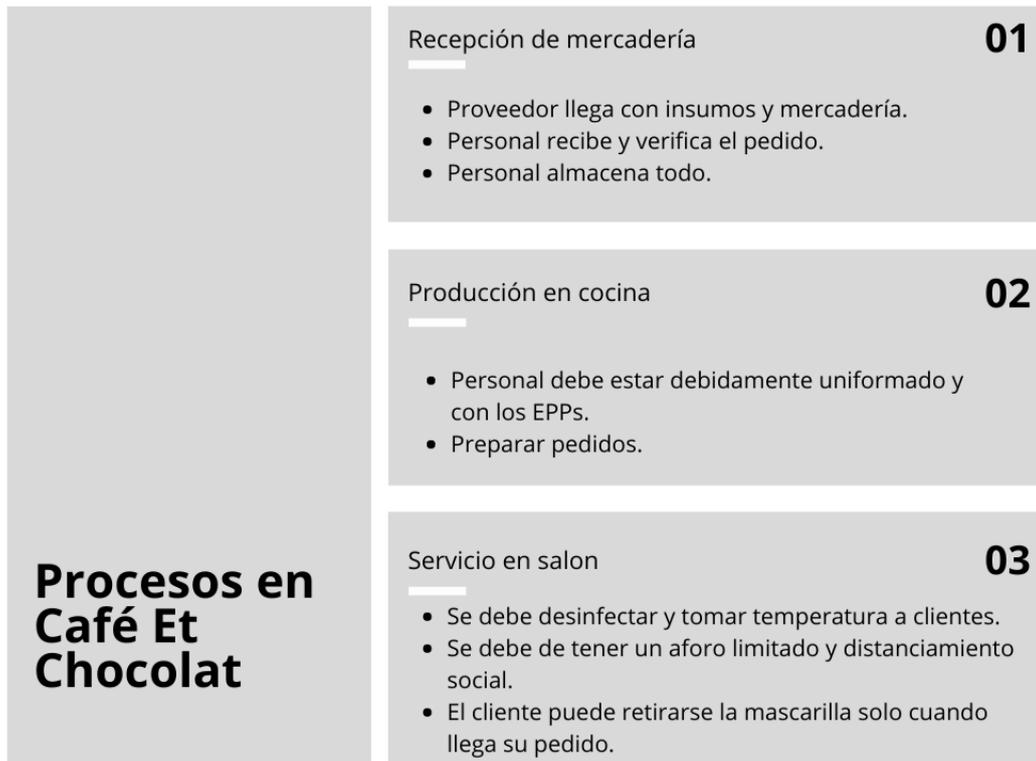


Figura 2. Flujograma de procesos Café Et Chocolat

Fuente: Elaboración propia

1.2.4 Procesos de producción y servicio

Para González (2017) sostiene que un proceso “son actividades que tienen relación entre sí, las cuales pasan de materia prima a ser un producto con un valor añadido. Muestra lo que se tiene que hacer y para quien” (p. 86)

Los procesos de producción y servicio tienen las siguientes etapas:

- a. Detectar lo que necesita y espera el cliente de nosotros.

- b. Establecer las políticas y objetivos con referencia a la calidad de la empresa
- c. Establecer de manera exacta los procesos y responsabilidades para cumplir con los objetivos propuestos.
- d. Estar abastecidos del material necesario para alcanzar los objetivos.
- e. Medir el desempeño de cada proceso y corregirlas.
- f. Anticiparse a las inconformidades y ver los medios de como eliminarlos.
- g. Crear y aplicar un plan de mejora continua en los procesos de la empresa. (p.86)

ISO 9000 (2015) define proceso como un conjunto de tareas relacionadas, para obtener el resultado previsto.

La palabra procesos específicamente en el servicio al cliente, son pasos a seguir para llevar a cabo una actividad y obtener un resultado satisfactorio tanto para el cliente como para la empresa. En este caso, con los protocolos establecidos se deben de cumplir necesariamente desde la apertura del local hasta el momento del cierre, ya que es para cuidar la salud del cliente como también la del personal.

1.2.5 Mejora Continua

Para ISO 9000 (2015) menciona que, la mejora continua es la actividad frecuente para lograr un mejor desempeño en una empresa o actividad.

Según Maldonado (2011) “La mejora continua describe la esencia de la calidad de una empresa y lo que necesita para seguir siendo competitiva”. (p.111)

Según Imai (2001) señala que “el mejoramiento continuo se divide en *Kaizen* e innovación. *Kaizen* significa pequeñas mejoras realizadas por los esfuerzos progresivos y la innovación es una mejora mucho más notoria por una inversión más grande en una nueva adquisición.” (p.42)

Imai creó el “sistema de mejora continua Kaizen” más conocido como las 5S:

- *Seiri* (clasificar) Se detecta lo necesario y se descarta lo innecesario para realizar una labor.
- *Seiton* (organizar) Se ordena todo lo que se conservó en Seiri.
- *Seiso* (limpiar) Mejorar el espacio de trabajo, reducir accidentes
- *Seiketsu* (estandarizar) Mantener y simplificar el orden de los procesos
- *Shitsuke* (autodisciplina) Crear buenos hábitos de trabajo en base a las 5S

Por otro lado, Deming (1989) señala que: "La perfección no se logra, pero si se puede buscar; llama a la mejora continua a la gestión de la calidad total que tiene un proceso frecuente" El Ciclo de Deming es un proceso de mejora continua:

- a) Planificar: Es observar y detectar lo que se debe mejorar
- b) Hacer: Es dar propuestas para mejorar y ejecutarlas
- c) Verificar: Se realiza un monitoreo de lo ejecutado, en caso sea negativo el resultado se deberá volver a plantear una propuesta

d) Actuar: Cuando el resultado es positivo se pasa a estandarizar el plan

Entonces se define como mejora continua, a la actividad constante en algo específico que se llevan a cabo con diferentes herramientas o procedimientos para realizar un trabajo de manera eficiente y así mejorar en el día a día.

En esta pandemia, se implementaron herramientas poco usadas en nuestro país, desde las teleconsultas con médicos y las clases o reuniones virtuales. El rubro de alimentos y bebidas también tuvo que mejorar, por ejemplo, en los restaurantes ya no se entregan cartas, se usan códigos QR donde la podrá encontrar y hasta poder realizar el pedido con el celular, también aumentaron los pedidos por *delivery* y se tuvo que crear un protocolo para la entrega a domicilio.

1.3 Definición de términos básicos

1.3.1 Control: “Proceso de residir y supervisar los procesos para poder asegurar que se está realizando según lo establecido por la empresa”. (Robbins & Coulter, 2005, p.458)

1.3.2 Compromiso: “El colaborador tiene un vínculo y se identifica con la empresa, el cual hace que el trabajador se comporte de manera correcta frente a las metas y valores de la empresa; con el fin de obtener un buen resultado por ambas partes”. (Guerrero, 2019, p.18)

1.3.3 Desempeño: “Es como trabaja una persona de acuerdo a como se siente en la empresa ya que esto influye mucho en sus labores diarias, usando

las habilidades que posee y así lograr sus objetivos, de esta manera se consigue el compromiso con la empresa”. (Pastor, 2018, p.25)

1.3.4 Equipos de Protección Personal (EPP): “Son los accesorios e indumentaria personal necesario que se le brinda a cada trabajador para que se mantenga protegido de uno o varios riesgos que puedan atentar contra su seguridad y vida que se presentan mientras realiza su trabajo”. (Reglamento de la Ley N°29873, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014)

1.3.5 Equipo humano: “Es el conjunto de trabajadores que convergen sinérgicamente para lograr un objetivo común, mediante la distribución de roles y fundamentos en las competencias que ostentan”. (Louffat, 2016, p.370)

1.3.6 Estrategia: “Elemento de la planeación que se encarga de realizar un análisis de las oportunidades y amenazas fuera de la empresa, así como de las fortalezas y debilidades dentro de la empresa”. (Louffat, 2016, p.370)

1.3.7 Protocolo: “Sinónimo de orden, proceso, ceremonia y por ello cada empresa tiene su propia estrategia de comunicación a través del protocolo en sus actos y eventos ya sean públicos o privados” (Sánchez, 2018, p.55)

1.3.8 Proveedor: “Son aquellos que brindan los recursos materiales, humanos y financieros que se necesitan para poder realizar sus operaciones diarias a una empresa”. (Hernández & Mejía, 2010, p.4)

1.3.9 Riesgo: “Son los elementos que pueden repercutir negativamente en los trabajadores o empresa”. (Gómez, 2017, p.7)

1.3.10 Supervisión: “Grupo de actividades, que se basan en la observación directa de la actividad realizada por uno o varios colaboradores en una empresa que tienen como objetivo el promover una mejora continua mediante un proceso correcto”. (Valdivia, 2014, p.5)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1 Diseño metodológico

2.1.1 Tipo de investigación

La presente tesis es descriptiva, por lo observado se describió la realidad de la situación del Café Et Chocolat durante la pandemia sin afectar su comportamiento natural.

Para Hernández y Mendoza (2018) “se recolectan datos y reportan información sobre los diferentes conceptos, variables, dimensiones o componentes del problema a investigar”. (p. 108)

2.1.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es cualitativo, según Hernández y Mendoza (2018) señalan que el enfoque cualitativo “se basa en analizar a los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto”. (p. 390)

2.1.3 Nivel de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, porque lo que se buscó identificar los puntos débiles de la empresa para trabajar en ellos y mejorar. Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que dicha investigación “se enfoca en resolver problemas”. (p.27).

2.1.4 Diseño de la investigación

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que: “el diseño de la investigación se realiza para obtener los datos necesarios en una investigación con el fin de responder de manera correcta el planteamiento del problema”. (p.150)

El diseño de la investigación es narrativo, “pretenden entender la sucesión de eventos, situaciones, fenómenos, así como las experiencias de los participantes. (Hernández & Mendoza, 2018)

2.2 Procedimiento de muestreo

La información fue recolectada en la cafetería Café Et Chocolat en la ciudad de Lima, distrito de Miraflores, la muestra fue la totalidad de los colaboradores de la cafetería, que pertenecen a la población de interés para la investigación, de acuerdo a la disponibilidad de cada uno fuera de horario de trabajo, tomando la opinión de cada área operativa dentro de la empresa de manera rápida en poco tiempo.

2.3 Técnicas de recolección de la información

La técnica de recolección de datos se aplicó la técnica de entrevista semiestructurada teniendo como instrumento el guion de entrevistas y la guía de observación no participante. En el caso de la observación, se realizó en la cafetería, se observó los procesos y el cumplimiento de los protocolos en los colaboradores para identificar cual es el principal problema. Y con respecto a las entrevistas se realizaron al mismo personal, formulando preguntas específicas de procesos y protocolos en cada área de la cafetería.

Tabla 1: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía de observación
Entrevista	Guía de entrevista

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas de procesamiento de la información

En el proceso cualitativo la recolección de la información se empleó la triangulación, es así que, el análisis se realiza en simultaneo, sin embargo, este análisis no es uniforme ello se debe a que cada estudio es un esquema peculiar, por esta razón se emplea la triangulación en el paradigma cualitativo debido a que posee riqueza, amplitud y profundidad de la información que proviene de diferentes actores en el proceso (Hernández et al, 2014)

2.5 Aspectos Éticos

La presente tesis se realizó sin quebrantar alguna norma o salud de los participantes en la elaboración de la misma, además se tiene el permiso de la empresa para realizar la investigación sin ningún problema.

La investigación es original, no existe estudio anterior sobre los protocolos en cafeterías. Así también se respetó el derecho de autor en la información recolectada que apoya a la presente investigación tal como lo indica la norma APA.

CAPÍTULO III

RESULTADOS, ANÁLISIS, DISCUSIÓN Y PROPUESTA

3.1 Análisis de los resultados de estudio

3.1.1 Resultados de la aplicación de la entrevista y observación

En este capítulo, se presenta la información recolectada mediante entrevistas a colaboradores con diferentes funciones y la observación de los procesos en la cafetería durante seis meses, en la que investigo acerca de la importancia y mejora continua en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat.

Tabla 2: *¿Qué entiende usted por trabajar en un lugar seguro?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Para mi trabajar en un lugar seguro es sentirse cómoda y tranquila en un lugar donde se cumplan todos los protocolos. Desde protocolo de salud, protocolo ante sismo, infraestructura, etc. Todo engloba a que uno se	Es un lugar donde me permita la toma de temperatura, tener alcohol líquido o en gel.	Es trabajar en un espacio que cuenta con las medidas de seguridad, con las señalizaciones debidas, en el cual podemos desempeñar nuestras

sienta tranquilo de trabajar en un lugar. Considero que ahora los protocolos por el tema del COVID-19 deben de ser más fuertes porque cada vez salen más cepas y para nosotros es importante nuestra salud.

Fuente: Elaboración propia

Los tres entrevistados opinan que trabajar en un lugar seguro es realizar sus funciones con el mínimo riesgo a tener un accidente, lesión o enfermedad. Además, ahora les es más importante con la presente coyuntura, de no solo sentirse seguros por la infraestructura del lugar, sino también con relación a la salud que les brinden los EPP's necesarios para cumplir con sus funciones sin miedo a contagiarse.

Tabla 3: *¿Cuáles son los protocolos que tiene Café et Chocolat ante la COVID-19?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Los protocolos que se siguen en Café et Chocolat son: Uso de la mascarilla al ingresar, toma de	Han adecuado los protocolos de salubridad, tanto al ingresar del personal o del cliente, uso frecuente del alcohol,	La toma de temperatura de cada persona que ingresa al local, desinfección de manos y pies, mantener

temperatura, desinfección toma de temperatura, distanciamiento social, de manos. Se limpian las mantener el asegurarnos que los mesas con alcohol. distanciamiento social. clientes usen su Considero que es lo más mascarilla en todo importante. Mayormente momento y solo se la pedimos a los clientes que quiten cuando consuma no se quiten la mascarilla sus alimentos. hasta que llegue su pedido, pero no lo cumplen, sería un tema que se podría precisar más.

Fuente: Elaboración propia

Los colaboradores coinciden con el protocolo establecido en Café Et Chocolat es el correcto tanto para clientes como para el personal. Pero al momento de observar, no se cumple debidamente. La toma de temperatura en personal no siempre se registra, de igual manera con los clientes ya que no hay persona que este perenne para poder controlar. La desinfección de calzado ya no se realiza ya que el tapete no tiene la solución desinfectante. Además, el espacio de trabajo es muy reducido como para tres personas.

Tabla 4: *¿Quiénes están a cargo de la supervisión de los procesos que se realizan en la cafetería?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
En realidad, no tenemos una persona en específico, yo creo que la jefa debería de verificar todo, pero no tenemos una persona en especial.	La jefa es la encargada de supervisar que todos los procesos se cumplan.	Los encargados de la supervisión de los procesos somos los mismos trabajadores, todos estamos atentos a que los protocolos se cumplan siempre.

Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados concuerdan con que no hay persona específica para supervisar o verificar que se cumplan los protocolos establecidos. A pesar de tener conocimiento de los protocolos, hay un motivo que hace que no se pueda cumplir por completo.

Tabla 5: *¿Qué estrategias innovadoras se tomaron para que el cliente confíe en ustedes como empresa?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Yo creo que comenzamos con los clientes frecuentes, demostrarles que tenemos protocolos y se cumplen.	Se aumento el marketing digital. Se implemento de manera virtual la carta y <i>delivery</i> .	Siempre mantener una buena comunicación con los clientes, resolviendo cualquier

Luego se hizo más público por el tema de las redes sociales y los <i>delivery</i> .	duda que tengan, cumpliendo y superando con sus expectativas.
---	---

Fuente: Elaboración propia

Los entrevistados mencionan diferentes estrategias, como la creación de la pagina web, donde se encuentra la carta y tienda online para realizar pedidos y llevarlos a domicilio o recoger en tienda. Se difundió más el *delivery*, en caso sea cerca la dueña lo lleva en su bicicleta, si es lejos se usa movilidad por aplicación. Lo que se observó es que, en ambos tipos de envío, los que transportan el pedido no usan EPPs (guantes, alcohol).

Tabla 6: *¿Cuáles son los protocolos para la recepción de los insumos de los proveedores con quien trabaja?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Los protocolos que deberían ser son: En la recepción de los alimentos, lavar todo lo que se trae, por ejemplo, frutas y verduras o desinfectar el empaque, pero no siempre se cumple. Lo que si hacemos es lavar las fresas	Los proveedores dejan los productos en la entrada para desinfectarlos con alcohol.	La recepción de los insumos es en la entrada, de ser necesario ingresar al local, se debe aplicar los protocolos de bioseguridad y luego proceder a la desinfección de los

con agua y un poco de lejía, productos y
pasan a porcionar y posteriormente el
refrigerar. almacenamiento de
Lamentablemente no estos.
siempre se da ese proceso
en las naranjas u otros
alimentos y creo que se
podría inculcar más ese
tema.

Fuente: Elaboración propia

Los colaboradores conocen muy bien el proceso de recepción de los insumos el cual es al momento de recibir los productos, tanto el trabajador como el proveedor deberían de estar correctamente protegidos, luego pasan a la desinfección antes de abrir el empaquetado y finalmente lo almacenan, mas no lo aplican todo el tiempo ellos o los mismos proveedores como lo menciona uno de los entrevistados.

Al observar se notó un descuido de uno de los proveedores, pasan las jabs por encima de la barra donde se encuentran los postres expuestos. Además, la mayoría de proveedores no usan guantes, ni alcohol liquido para desinfectar los productos. El personal no siempre desinfecta los productos antes de almacenar.

Tabla 7: *¿Cuáles son los procesos para la elaboración de los platos, se realizan aplicando los protocolos ante la COVID-19?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>Bueno yo soy del área de producción y si puedo decir que cumplo con los protocolos, ya que cuando se reciben los productos, todo se porciona y almacena en el momento, no dejo que se malogre nada o que se quede sin refrigerar y así se mantiene un orden.</p> <p>En relación con los EPPs, ya me acostumbré a eso, todos debemos de usar la cofia, doble mascarilla y guantes, ya es parte de mi trabajo.</p>	<p>Si se cumple los protocolos, se usa de manera correcta, la mascarilla, guantes y uso de alcohol.</p>	<p>Primero, la encargada de la elaboración debe estar correctamente uniformada, con el cabello recogido y usando la toca, debe usar en todo momento la mascarilla y guantes, los cuales deben ser cambiados y desinfectados cada cierto tiempo.</p>

Fuente: Elaboración propia

Se reafirma que los entrevistados si tienen conocimiento del protocolo para la preparación de alimentos y bebidas. Pero no lo aplican en

su totalidad ya que, algunos colaboradores comentan que les es incómodo usar los guantes para realizar las bebidas.

Tabla 8: *¿Cuál es el proceso de presentación de los platos de la carta en Café Et Chocolat?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>La presentación del producto para consumir en salón es emplatado, en caso sea para llevar se pone en un envase de tecnopor o bolsa de papel dependiendo del producto.</p> <p>La persona encargada de entregar el pedido debe de tener puestos guantes o en su defecto uso frecuente de alcohol.</p>	<p>Cuando los productos son para llevar, se usan envases descartables que es de un solo uso.</p> <p>En tienda, se usa la vajilla normal, pero al momento de lavarlos se usa lejía y agua caliente.</p>	<p>La encargada de armar la presentación final del plato debe usar guantes al manipular los utensilios y mantener los mismos desinfectados en todo momento.</p>

Fuente: Elaboración propia

Los colaboradores comparten la misma idea de la manera de presentar los platos ya sea para llevar o comer en salón, pero uno de ellos confirma que, al momento de lavar el servicio, se usa desinfectante y agua caliente para desinfectarlos, lo cual no pasa al momento de realizar la

observación, no está dentro del proceso y tampoco se realiza, incluso se encuentra cubiertos o platos mal lavados y utensilios acumulados.

Tabla 9: *¿Cómo considera que se están llevando los protocolos en el servicio ante la COVID-19 en Café et Chocolat?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Hasta el momento todo está bien, usando la mascarilla, nosotros mismos nos cuidamos bastante, lavamos las manos frecuentemente o usamos el alcohol. Yo sugeriría que nos hagan pruebas cada cierto tiempo ya que estamos expuestos.	Si se cumplen, los clientes también cooperan en ese aspecto y entienden que los protocolos que se aplican.	Considero que de nuestra parte si estamos cumpliendo con los protocolos establecidos, así mismo hacemos nuestro mejor esfuerzo para que los clientes también puedan cumplirlo.

Fuente: Elaboración propia

Los colaboradores afirman tener cuidado al momento de estar en contacto con el cliente, se mantiene la distancia, uso de mascarilla, alcohol líquido. Además, se les sugiere a los clientes solo quitarse la mascarilla cuando llegue su pedido, pero no siempre lo cumplen a pesar de tener avisos en el establecimiento y se quitan la mascarilla al momento de tomar asiento provocando cierta incomodidad en los trabajadores.

Tabla 10: *¿Cada cuánto tiempo reciben capacitación contra la COVID-19 u otro tema de prevención?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Llevo 7 meses trabajando aquí, lamentablemente hasta ahora no he recibido alguna capacitación.	En realidad, la capacitación realizamos de manera independiente.	De acuerdo a lo que el gobierno establezca, siempre nos mantenemos al tanto de las nuevas normas y protocolos a seguir para la prevención del COVID.

Fuente: Elaboración propia

Todos concuerdan que no hay capacitaciones por parte de la empresa de una manera formal o con algún experto en el tema, al momento de reabrir la dueña informó a los trabajadores la manera en que se trabajaría y de cómo deberían de protegerse de acuerdo a las medidas propuestas por el gobierno.

Tabla 11: *¿Cuál es el compromiso que tiene la empresa para resguardar la salud de sus trabajadores?*

Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
<p>La empresa nos brinda las mascarillas, cofias, guantes para nuestra seguridad. Es algo que si o si es necesario para el personal. Pero también me gustaría que nos hagan pruebas.</p>	<p>Nos abastece con las cofias, mascarillas y alcohol. Quizá podrían implementar cada cierto tiempo realizar pruebas al personal.</p>	<p>El hacer cumplir los protocolos de bioseguridad, brindar los implementos necesarios para la prevención del COVID, como guantes, mascarillas y tocas. Mantener a sus trabajadores asegurados ante cualquier accidente dentro del trabajo, etc.</p>

Fuente: Elaboración propia

Los trabajadores comentan que la empresa cumple con brindar los EPPs necesarios para cada uno, como las cofias, mascarillas, guantes, alcohol en gel y líquido, además de estar asegurados en EsSalud. Pero se sentirían más seguros si realizaran pruebas para detectar la COVID-19, ya que siempre están expuestos a contagiarse. Como, por ejemplo, una trabajadora se contagió del virus, se realizó una prueba, pero por cuenta

propia, y la jefa en la cafetería solo consulto con el resto de trabajadores si teníamos algún síntoma.

3.2 Análisis y Discusión

Los resultados de la investigación muestran que, si bien la cafetería Café Et Chocolat cuenta con protocolo ante la COVID-19, no lo cumple en su totalidad, ya sea por falta de supervisión o por falta de interés del personal. Con la entrevista y observación se pudo identificar los puntos en los que se debe enfocar y trabajar para mejorar el protocolo de la cafetería.

Además, se pudo comparar los resultados de los antecedentes, es así que, en la investigación de Morales (2017) se busca disminuir los inconvenientes con los clientes implementando un sistema interno para los colaboradores, entonces se coincide con que uno de los puntos importantes es la manera en que ve el cliente a la empresa y que implementando herramientas se puede ser mas eficiente en el trabajo.

Asimismo, en la investigación se busca la fidelización, solución de problemas y pequeñas fallas en el grupo realizada por Encalada (2019), se coincide con que es importante la fidelización para Café Et Chocolat en tiempos de pandemia ya que se abrió la página web, para realizar el pedido, pago y envío, como resultado se tuvo gran acogida por el público y también se obtuvieron nuevos clientes. Y la solución de problemas que se detectaron mediante la observación para poder dar una opción a realizar mejor los procesos de cada área. De igual manera se coincide con la idea de brindar una propuesta de mejora continua como lo realizo Saltos (2020) ya que hay varios puntos que reforzar tanto en los procesos como los protocolos ante la COVID-19.

También en la investigación de Andrade (2017) nos comenta que existe un proceso para la producción, pero se podría mejorar reduciendo costos, así propone un sistema de gestión de mejora continua, guiándose de la Teoría de Deming, apoyo la iniciativa de un plan de mejora continua y mucho más desea reducir los costos, en la investigación presentada no se reduce costos ya que se pide implementar material de manera obligatoria en los protocolos. En el caso de Causado – Rodríguez, Charris y Guerrero (2019) aplican un plan de mejora continua, pero en servicio al cliente, como es un poco más difícil ya que el servicio es intangible, se ayudan del Modelo ServQual que mide el servicio que espera el cliente con el obtenido, considero que es lo más adecuado cuidar mucho lo que es el servicio al cliente ya que por el solo hecho de sentirse bien tratados pueden volver y recomendar el establecimiento.

Por ello se ha diseñado un plan de mejora continua, dirigido hacia la dueña de la cafetería, con el objetivo de dar a conocer los puntos débiles dentro del protocolo y dar solución a ello, debido a lo que se observó durante el tiempo laborando en diferentes turnos y días en la cafetería. Con la esperanza que pueda tomarlo como sugerencia a poder mejorar, ya que las personas ya no le toman mucha atención como antes porque poco a poco van siendo vacunadas, pero eso no significa que el virus ya no está presente, aun se pueden contagiar tanto clientes como trabajadores y no queremos que la cafetería sea una fuente de contagio, sino un lugar agradable para tomar un café y sin miedo a contraer el virus.

3.3 Propuesta

PLAN DE MEJORA CONTINUA EN LOS PROTOCOLOS DE LA COVID-19

Este plan está dirigido a todo personal que trabaje para Café Et Chocolat, con el fin de reforzar los protocolos que se están aplicando, corregir observaciones y crear conciencia en los trabajadores que son importantes todos los protocolos y procesos.

Resaltar en este punto que, a pesar de existir los protocolos sanitarios, no ciertamente se adaptan a la realidad de la unidad de análisis, considerando, además, que tampoco está contemplado en el reglamento de restaurantes. Sin embargo, se implementaron los protocolos sanitarios, por otro lado, la siguiente propuesta tiene como finalidad, realizar un control y monitoreo permanente para el cumplimiento de los procesos, descritos en el flujograma.

Obteniendo mejores resultados al momento de realizar los procedimientos correctos y que la empresa sea conocida por respetar los protocolos que poco a poco se van perdiendo en diferentes establecimientos.

Características generales

Para que todo se realice de manera correcta y continua se establecerá una persona que supervisara cada proceso, en caso no exista presupuesto para contratar, asignar a uno de los colaboradores para poder tener el control de todo y que comunique al superior en caso no se corrija el error para proceder a sancionar.

El área de compras exigirá la documentación como las guías de remisión, boletas y facturas de manera electrónica, en caso llegue algún producto, enviar un

mail a la cafetería el documento necesario para confirmar que la mercadería llegue completa. Así se reduce el contacto con documentos y con el proveedor. Además, los proveedores tienen que cumplir con los protocolos del establecimiento.

Las compras online serán actualizadas y sincronizadas con el *stock* disponible en tienda con el sistema que se usa actualmente, el cual es Wally. Además, se implementará el uso de código QR, para que sea una opción de ver la carta de manera digital.

Crear el área de salud ocupacional, para que se encargue organizar las capacitaciones y que sean frecuentes, para que el personal este más informado y tome conciencia de los riesgos existentes en el lugar de trabajo y enfatizar que el virus aún está presente. Llevar las capacitaciones virtuales del MINSA ya que son gratuitas y en caso la empresa tenga presupuesto, también de manera particular.

También se debe de actualizar el libro de registro de temperatura del personal y tener comunicación con el área en caso haya tenido contacto con algún posible paciente COVID y tenga algún síntoma. Además, cada cierto tiempo se debería de realizar al personal pruebas para detectar la COVID-19.

Recepción de Mercadería

La recepción de mercadería es un procedimiento que debe ser realizado de manera cuidadosa, ya que por falta de espacio los insumos son recibidos por la misma entrada para clientes.

Los proveedores tienen que usar correctamente los EPPs y desinfectar los productos antes de ser entregados, de no ser así no se le recibirá los productos.

De igual manera, el personal debe de usar correctamente los EPPs y recibir los insumos en el pasillo o a un costado y no atravesando las jabas por la barra de postres ya que corre un alto riesgo a un accidente.

Producción en cocina

Brindar guantes de vinilo al personal porque son los más adecuados para este tipo de trabajo. Los guantes de látex hacen que las cosas se resbalen cuando están húmedos, por ello los baristas no suelen usarlos al preparar las bebidas.

En el área de producción se debe de implementar un tacho específico para cada tipo de residuo, por el espacio pequeño que tiene el área se manejaran tachos de tres tipos:

- a. Residuos Orgánicos: Para la merma de fruta, verdura, etc
- b. Residuos Inorgánicos: Para los envases de plástico, cartón o vidrio, papelería, etc
- c. Residuos Biocontaminados: Para EPPs, ya que son desechos que pueden representar un riesgo, para ello se propone separarlos del resto de residuos y debe presentarse correctamente etiquetados.

En la siguiente figura se encontrará un ejemplo de los tachos a usar debidamente etiquetados.



Figura 3. Recipientes clasificados para los residuos

Fuente: Ministerio del Ambiente (2019)

Mantener el área de producción y utensilios limpios y desinfectados. Se ha encontrado residuos en el mismo cuchillo que se cortó algún producto, eso es contaminación cruzada, es por ello que se pide crear el hábito de lavar los utensilios cada vez que se usen.

Servicio en salón

La mesera debe de estar más atenta al ingreso de los clientes, tomar la temperatura ya sea para consumo en salón o terraza. Recordar a los clientes que el uso de mascarilla es obligatorio y solo se la pueden retirar para el consumo de los alimentos.

Revisar que las mesas y barra estén siempre en buen estado, desinfectadas y con alcohol en gel. Y lo más importante, se debe respetar el aforo tomando en cuenta el distanciamiento social.

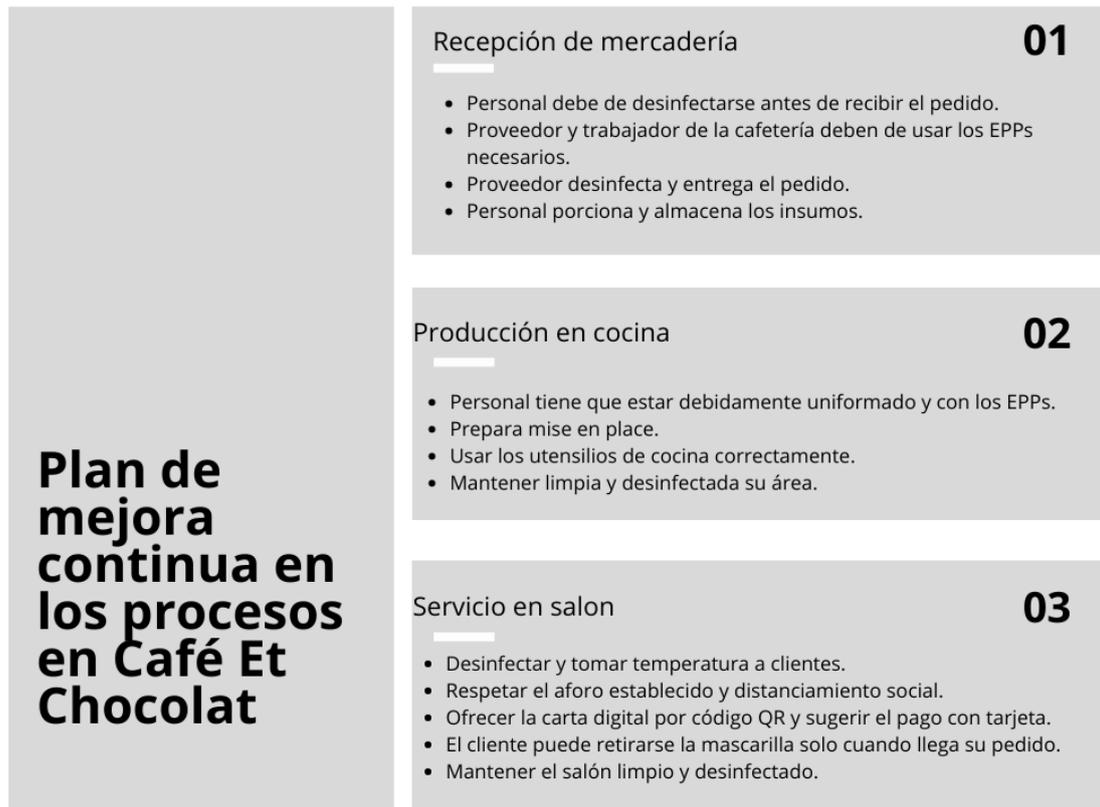


Figura 4. Propuesta de procesos Café Et Chocolat

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Se alcanzó el objetivo general, para los colaboradores es muy importante la mejora continua ya sea de manera personal o profesional, tienen buenas ideas para cambiar o mejorar el establecimiento y deberían de ser escuchados.

Para el personal es muy importante trabajar en un espacio seguro, mucho más en la presente coyuntura, seguir con los protocolos y procesos establecidos debería de ser lo más importante tanto para la empresa como para los colaboradores.

Además, se pudo identificar los puntos débiles, uno de los motivos es porque no existe supervisión constante de los protocolos y procesos en el establecimiento.

Por último, existe poco compromiso con el personal, a pesar de haber declarado en las entrevistas que los protocolos son importantes, son pocos los que los cumplen de manera correcta. Es así, que se decidió realizar un plan de mejora continua adecuado a la cafetería ya que es un establecimiento pequeño pero aun así se puede mejorar e implementar algunos puntos.

Se concluyó que es necesario que la dueña del establecimiento ponga a prueba el plan de mejora continua que presenta esta investigación, el cual le ayudará a no solo que el personal se sienta más seguro trabajando, sino también que el cliente aun sienta la obligación de seguir cumpliendo con los protocolos establecidos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa el uso de esta investigación para poder conocer, corregir y mejorar cada punto mencionado, con la esperanza de obtener un establecimiento más seguro tanto como para el trabajador y el cliente.

La dueña de la cafetería deberá fortalecer los protocolos establecidos para que el personal pueda ver reflejado el interés de seguir comprometidos a cumplirlo y sentirse resguardados por parte de la empresa.

Y no solo en los colaboradores, es un tema difícil el hecho de querer controlar a cada cliente que ingrese al establecimiento, mucho más a los que son frecuentes ya que crearon una costumbre.

Por ello se necesita la constante supervisión en la cafetería para poder hacer cumplir los protocolos, así los clientes potenciales tendrían la opción de querer ingresar y no descartar la idea por tener un ambiente poco seguro.

Se recomienda a la empresa, preocuparse un poco más en el bienestar de su equipo, si bien es cierto los números en todo negocio son importantes, pero también el personal, deberían de dar todos los EPPs necesarios a su personal para poder cumplir sus actividades, brindar facilidades para realizarse pruebas COVID, capacitaciones sobre el tema y así evitar contraer el virus.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (2020) Carlos Canales, presidente de CANATUR: "El impacto del Coronavirus es muy grande".

Recuperado de: <https://ahora-peru.com/?p=2551>

Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (2020) Pollerías, chifas y comida rápida lideran recuperación de rubro gastronómico. Recuperado de:

<https://ahora-peru.com/?p=3239>

Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (2020) Restaurantes solo obtienen ganancias de un 10% con *delivery*. Recuperado de: [http://ahora-](http://ahora-peru.com/?p=2943)

[peru.com/?p=2943](http://ahora-peru.com/?p=2943)

Andrade, P. (2017) Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera centromar S.A. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade.pdf>

Gómez, B. (2017) Manual de prevención de riesgos laborales. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/43764>

Causado-Rodriguez, E., Charris, A., & Guerrero, E. (2019) Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. Inf. tecnol. vol.30 no.2 La Serena. Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200073&lang=es

Cisneros, L. (2019) Plan de mejora continua para la optimización de la producción en el restaurante D'Chota SAC, Chiclayo 2018. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36682/Amaya_CLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. Recuperado de: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Constitución de la Republica del Perú (1993) *Articulo Nro.137*. Recuperado de: <http://www2.congreso.gob.pe/sicr/RelatAgenda/constitucion.nsf/constitucion/6FB258E38A13F1A40525672A004F862F>

El País (2020) La crisis del coronavirus en el mundo, en imágenes. Recuperado de: https://elpais.com/elpais/2020/03/19/album/1584617566_646053.html#foto_gal_1

Encalada Cubas, E. (2019) Practicas de mejora continua y satisfacción del cliente en el restaurante Boutique de Carnes en el distrito de Miraflores – 2018. Recuperado de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/763/1/Encalada%20Cubas%2c%20Elser.pdf>

F. Schmal, R. & Y. Olave, T. (2014) Optimización del proceso de atención al cliente en un restaurante durante períodos de alta demanda. Inf. tecnol. vol.25 no.4 La Serena. Recuperado de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000400005&lang=es

Gestión (2020) Protocolo sanitario para restaurantes: se establece una política de no contacto en el servicio. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-delivery-protocolo-sanitario-para-restaurantes-se-establece-una-politica-de-no-contacto-en-el-servicio-nndc-noticia/?ref=gesr>

Gobierno de México (2020) Lineamiento técnico de uso y manejo del equipo de protección personal ante la pandemia por COVID-19. Recuperado de: [https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamiento uso manejo EPP COVID-19.pdf](https://coronavirus.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Lineamiento_uso_manejo_EPP_COVID-19.pdf)

Guerrero Maldonado, P. (2019) Compromiso organizacional basado en el modelo de Meyer y Allen en los colaboradores de un banco chiclayano, 2018. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1635/3/TL_GuerreroMaldonadoPedro.pdf

González, F. (2018) Elaboración y exposición en el bar-cafetería. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/59269>

González Molina, P. (2017) Procesos de Gestión de calidad en hostelería y turismo. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=BCIEDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Hernández R. y Mendoza C. (2018) Metodología de la investigación.

Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2010) Metodología de la investigación.

Recuperado de: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández Fuentes, L. y Mejía Natharen, D. (2010) Sistema de evaluación y selección de proveedores. Caso práctico: Tienda de conveniencia de la estación de servicio Texaco modelo, Sonsonate. Recuperado de:

<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADHS0000770/C1.pdf>

Henao, L. (2010) El concepto de pandemia: debate e implicaciones a propósito de la pandemia de influenza de 2009. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v9n19/v9n19a05.pdf>

ISO 9000 (2015) Sistema de gestión de la calidad – Fundamentos y Vocabulario.

Recuperado de: <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>

Imai, M. (2001) Kaizen, la clave de la ventaja competitiva japonesa. Recuperado de:

https://www.academia.edu/8496167/Kaizen_La_clave_de_la_ventaja_competitiva_Japonesa

Juran, J. (1990) Juran y el liderazgo para la calidad. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books/about/Juran_y_el_liderazgo_para_la_calidad.html?id=rZgoVdPhJCAC&redir_esc=y

Louffat, E. (2016) Evaluando el desempeño del personal. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/113080>

Maldonado, J. (2011) Gestión de Procesos. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/51718>

Ministerio del Ambiente (2019) Se establecen nuevos colores para el almacenamiento de residuos. Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/27843-se-establecen-nuevos-colores-para-el-almacenamiento-de-residuos>

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) Reactiva Perú. Recuperado de:

<https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/1159-reactiva-peru>

Morales Grande, J. (2017) Propuesta de mejora en la atención al cliente, utilizando herramientas de ingeniería en el restaurant del Club Golf los Inkas. Recuperado de:

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623831/Morales_GJ.pdf?sequence=5&isAllowed=y

National Geographic (2020) Grandes pandemias de la historia. Recuperado de:

https://historia.nationalgeographic.com.es/a/grandes-pandemias-historia_15178

Perú21 (2020) Carlos Canales, presidente de la Cámara Nacional de Turismo: “El impacto del coronavirus ha sido muy grave”. Recuperado de:

<https://peru21.pe/economia/carlos-canales-presidente-de-la-camara-nacional-de-turismo-el-impacto-del-coronavirus-ha-sido-muy-grave-covid-19-noticia/>

Portal de Turismo (2020) AHORA afirma que más del 30% de restaurantes cerraría debido al aislamiento social. Recuperado de:

<https://portaldeturismo.pe/noticia/ahora-afirma-que-mas-del-30-de-restaurantes-cerraria-debido-al-aislamiento-social/>

Portal de Turismo (2020) OMT pidió a la comunidad internacional quedarse en casa ante amenaza del COVID-19. Recuperado de: <https://portaldeturismo.pe/noticia/omt-pidio-a-la-comunidad-internacional-quequedarse-en-casa-ante-amenaza-del-COVID-19/>

Pastor Guillen, A. (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf

Ramos, A. (2008) Cómo llegan a la definición de la estrategia las empresas localizadas en el valle de Aburrá. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eia/n9/n9a02.pdf>

Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes, D.S. N° 011-2019-MINCETUR, recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-para-la-categoriza-decreto-supremo-n-011-2019-mincetur-1830161-1/>

Robbins, S. y Coulter, M. (2005) Administración. Recuperado de: https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Saltos Torres, V. (2020) Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa “Restaurante la Cañita”. Recuperado de:

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>

Sánchez González, O. (2018) Protocolo, comunicación y seguridad en la organización de eventos. Recuperado de:

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47886/1/T39982.pdf>

Sánchez A. (2011) Servicio y atención al cliente en restaurante. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/54216>

Valdivia E. (2014) La supervisión como actividad primordial en el desarrollo profesional del IQI. Recuperado de:

<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/17310/25-1-16716.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vaquero J. (2013) Servicio en restaurante. Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/bibliotecafmh/50743>

World Health Organization (2021) Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/29-06-2020-COVIDtimeline>

World Health Organization (2020) Origin of the severe acute respiratory syndrome coronavirus-2 (SARS-CoV-2), the virus causing COVID-19. Recuperado de:

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200423-sitrep-94-COVID-19.pdf>

World Health Organization (2020) ¿Qué es un coronavirus?. Recuperado de:

<https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>

World Health Organization (2020) Información básica sobre la COVID-19.

Recuperado de: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-COVID-19>

World Health Organization (2020) COVID-19: cronología de la actuación de la

OMS. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---COVID-19>

World Health Organization (2010) ¿Qué es una pandemia?. Recuperado de:

https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUB - CATEGORIAS	METODOLOGIA APLICADA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la importancia de la mejora continua en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer la importancia de la mejora continua en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat</p>	<p>PROCESOS</p>	<p>Recepción de mercadería</p> <p>Producción en cocina</p> <p>Entrega de pedido</p> <p>Servicio</p>	<p>Enfoque: Cualitativo</p> <p>Nivel: Aplicada</p> <p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: Narrativo</p>

<p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se implementó los protocolos en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat, 2020?</p> <p>¿De qué manera se monitorea los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat, 2020?</p> <p>¿De qué manera los trabajadores contribuyen a la mejora continua ante la COVID-19 en Café Et Chocolat?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la implementación de los protocolos en los procesos ante la COVID-19 en Café Et Chocolat</p> <p>Determinar el procedimiento de monitoreo en los procesos ante la COVID-19 en Café et Chocolat</p> <p>Conocer como contribuyen los trabajadores a la mejora continua ante la COVID-19 en Café et Chocolat</p>	<p>MEJORA CONTINUA</p>	<p>Protocolo</p> <p>Supervisión</p> <p>Estrategias</p>	<p>POBLACION Y MUESTRA</p> <p>Población: Trabajadores de Café Et Chocolat</p> <p>Muestra: 3 trabajadores de Café Et Chocolat</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO</p> <p>Técnica: Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Instrumento: Guía de observación</p> <p>Guion de entrevista</p>
--	---	----------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia (2020)

GUIA DE OBSERVACIÓN

Tema: Importancia y mejora continua en los procesos ante el COVID-19 en Café Et Chocolat, Miraflores

CATEGORIA	SUB - CATEGORIA	NORMA	OBSERVACIÓN
PROCESOS	Recepción de mercadería	<p>Lavado y desinfección de manos.</p> <p>Uso correcto de EPPs</p> <p>Limpiar y desinfectar del área antes y después de la recepción de productos</p> <p>Desinfectar los empaques de los productos</p> <p>Mantener una distancia mínima de 1m.</p>	<p>Pocas veces</p> <p>No se usa gafas de protección, no hacen buen uso de la cofia y guantes los proveedores y colaboradores</p> <p>No se realiza</p> <p>No se realiza</p> <p>Si se mantiene la distancia</p>

	Producción en cocina	<p>Lavado y desinfección de manos.</p> <p>Uso correcto de EPPs</p> <p>El área de trabajo y utensilios deben de estar limpios y desinfectados.</p>	<p>A veces, cambio de guantes frecuente</p> <p>No se usa gafas de protección, no hacen buen uso de la cofia y guantes</p> <p>La limpieza de superficies durante el turno es con un paño húmedo, los utensilios no son debidamente lavados</p>
	Entrega de pedido	<p>Lavado y desinfección de manos.</p> <p>Uso correcto de EPPs</p> <p>Mantener limpio y desinfectado el salón y muebles</p>	<p>Uso frecuente del alcohol liquido</p> <p>No se usa careta facial ni gafas de protección, no hacen buen uso de guantes</p> <p>Se trata de mantener limpio el salón</p>

	Servicio	<p>Confirmar que el cliente solo se retire la mascarilla para consumir</p> <p>Evitar el contacto físico con el cliente</p>	<p>Se le comunica al cliente que solo puede retirarse la mascarilla para consumir, pero aun así hacen caso omiso y se la quitan desde que toman asiento</p> <p>No se mantiene contacto físico con el cliente</p>
--	----------	--	--

Fuente: Elaboración Propia (2021)

CATEGORIA	SUB - CATEGORIA	NORMA	OBSERVACIÓN
MEJORA CONTINUA	Protocolo	<p>El horario de atención es durante el tiempo que establece el gobierno</p> <p>La documentación como ventas, facturas o boletas que sean virtuales de preferencia</p>	<p>Si</p> <p>Si</p>

		<p>Crear puntos de desinfección en el salón</p> <p>De preferencia brindar el servicio en espacios abiertos</p> <p>Implementar tachos solo para descarte de EPPs</p> <p>Se brindará capacitación continua sobre la Covid-19</p>	<p>Cada mesa tiene un gel desinfectante</p> <p>Si</p> <p>No hay un tacho específico para los EPPs</p> <p>No se obtuvo capacitación alguna</p>
	Supervisión	<p>Se realiza seguimiento del cumplimiento del protocolo para clientes, trabajadores proveedores</p> <p>Verificar uso de mascarillas</p> <p>Tomar temperatura y sintomatología del personal.</p>	<p>No se cumple por completo</p> <p>Solo se usa una mascarilla</p> <p>Solo se toma la temperatura al entrar y lo hace cada colaborador. No todos registran su ingreso.</p>

		Desinfección de calzado, lavado y desinfección de manos	Ya no se realiza
	Estrategias		<p>Se implemento envases con alcohol en gel en la entrada, mesas y caja</p> <p>Los pedidos para llevar se entregan desinfectados y correctamente sellados</p> <p>Se trata de mantener la distancia entre mesas y el correcto aforo a pesar de que la dueña no lo desee y se da la opción de esperar o pedir para llevar</p>

Fuente: Elaboración Propia (2021)

ANEXO C: VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

INFORMACIÓN QUE SE PRESENTA AL EXPERTO:

1. Solicitud

2. Informe de validación del instrumento.

3. Preguntas de Investigación, Objetivos de la Investigación.



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

(Licenciado(a) o Magister(a)):

Yo, Maria Victoria Rodriguez Cruz bachiller de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Importancia y Mejora Continua en los procesos ante la Covid-19 en Café Et Chocolat, Miraflores, 2020"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los siguientes documentos:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Cuestionarios.
4. Entrevista.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, ... de Julio del 2021

NOMBRE Y APELLIDO

Dra. Zulema Hassinger|

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Hassinger Gonzales Zulema Ynés

1.2. Grado Académico: Doctor en Turismo

1.3. Institución donde labora: Universidad San Martín de Porres

1.4. Especialidad del validador: Gestión del Turismo Sostenible

1.5. Título de la investigación: "Importancia y mejora continua en los procesos ante la Covid-19 en Café Et Chocolat, Miraflores, 2020"

1.6. Autor del Instrumento: Maria Victoria Rodriguez Cruz

1.7. INSTRUMENTO 1 (Categoría 1): (Procesos)

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS
CATEGORIA PROCESOS**

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
1.- ¿Cuáles son los protocolos para la recepción de los insumos de los proveedores con quien trabaja?					X	
2.- ¿Cuáles son los procesos para la elaboración de los platos, se realizan aplicando los protocolos ante la Covid-19?					X	
3.- ¿Cuál es el proceso de presentación de los platos de la carta en Café Et Chocolat?					X	
4.- ¿Cómo considera que se están llevando los protocolos en el servicio ante la Covid-19 en Café et Chocolat?					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 90.00... %.

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
9.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:90...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 26 DE JULIO 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 09410368

1.8. INSTRUMENTO 2 (Categoría 2): (Mejora Continua)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
CATEGORIA MEJORA CONTINUA

Items	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
5.- ¿Qué entiende usted por trabajar en un lugar seguro?					X	
6.- ¿Cuáles son los protocolos que tiene Café et Chocolat ante la Covid-19?					X	
7.- ¿Quiénes están a cargo de la supervisión de los procesos que se realizan en la cafetería?					X	
8.- ¿Qué estrategias innovadoras se tomaron para que el cliente confíe en ustedes como empresa?					X	
9.- ¿Cada cuánto tiempo reciben capacitación contra la Covid-19 u otro tema de prevención?					X	
10.- ¿Cuál es el compromiso que tiene la empresa para resguardar la salud de sus trabajadores?					X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...90.....%

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...90.....%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

)El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

)El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 26 DE JULIO 2021

Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 09410388



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

(Licenciado(a) o Magister(a)):

Yo, Maria Victoria Rodriguez Cruz bachiller de la escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: "Importancia y Mejora Continua en los procesos ante la Covid-19 en Café Et Chocolat, Miraflores, 2020"

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los siguientes documentos:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Cuestionarios.
4. Entrevista.

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lima, 26 de Julio del 2021

.....
NOMBRE Y APELLIDO

Mg. Milenka Cáceres

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Caceres Hurtado, Milenka

1.2. Grado Académico: Maestro

1.3. Institución donde labora: USMP

1.4. Especialidad del validador: Gestión cultural Patrimonio y Turismo

1.5. Título de la investigación: "Importancia y mejora continua en los procesos ante la Covid-19 en Café Et Chocolat, Miraflores, 2020"

1.6. Autor del Instrumento: Maria Victoria Rodriguez Cruz

1.7. INSTRUMENTO 1 (Categoría 1): (Procesos)

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
CATEGORIA PROCESOS

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 SI pertenece	Observaciones
1.- ¿Cuáles son los protocolos para la recepción de los insumos de los proveedores con quien trabaja?					100	
2.- ¿Cuáles son los procesos para la elaboración de los platos, se realizan aplicando los protocolos ante la Covid-19?					100	
3.- ¿Cuál es el proceso de presentación de los platos de la carta en Café El Chocolat?					100	
4.- ¿Cómo considera que se están llevando los protocolos en el servicio ante la Covid-19 en Café et Chocolat?					95	Seria bueno indicar en el área (comedor)

PROMEDIO DE VALORACIÓN...98...%.

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100.....% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 28 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 41070133
Teléfono N°989501955

1.8. INSTRUMENTO 2 (Categoría 2): (Mejora Continua)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
CATEGORIA MEJORA CONTINUA

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
5.- ¿Qué entiende usted por trabajar en un lugar seguro?					100	
6.- ¿Cuáles son los protocolos que tiene Café el Chocolat ante la Covid-19?					100	
7.- ¿Quiénes están a cargo de la supervisión de los procesos que se realizan en la cafetería?					95	Se sugiere que mencione las áreas en las que se hace la supervisión de los procesos en caso de ser más de una hacer preguntas por separado
8.- ¿Qué estrategias innovadoras se tomaron para que el cliente confíe en ustedes como empresa?					95	Que estrategias innovadoras en que ¿?? especifique
9.- ¿Cada cuánto tiempo reciben capacitación contra la Covid-19 u otro tema de prevención?					90	<u>No queda claro como contra la COVID-19???</u> Mejore a lo que se refiere
10.- ¿Cuál es el compromiso que tiene la empresa para resguardar la salud de sus trabajadores?					95	Mejorar pregunta cambiar verbo resguardar

PROMEDIO DE VALORACIÓN:95..... %

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					95
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					100
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN:95.....%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

)El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

)El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 26 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 41070133
Teléfono N989501955

ANEXO D: PERMISO DE INVESTIGACION DE CAFÉ ET CHOCOLAT

CAFÉ ET CHOCOLAT

Por medio de la presente, se le autoriza el estudio a realizar a la colaboradora **Maria Victoria Rodriguez Cruz** para obtener el grado de licenciada. La información que la colaboradora solicite le será brindada para el desarrollo de la investigación.

Además, se espera la posibilidad de mejora de la misma empresa.

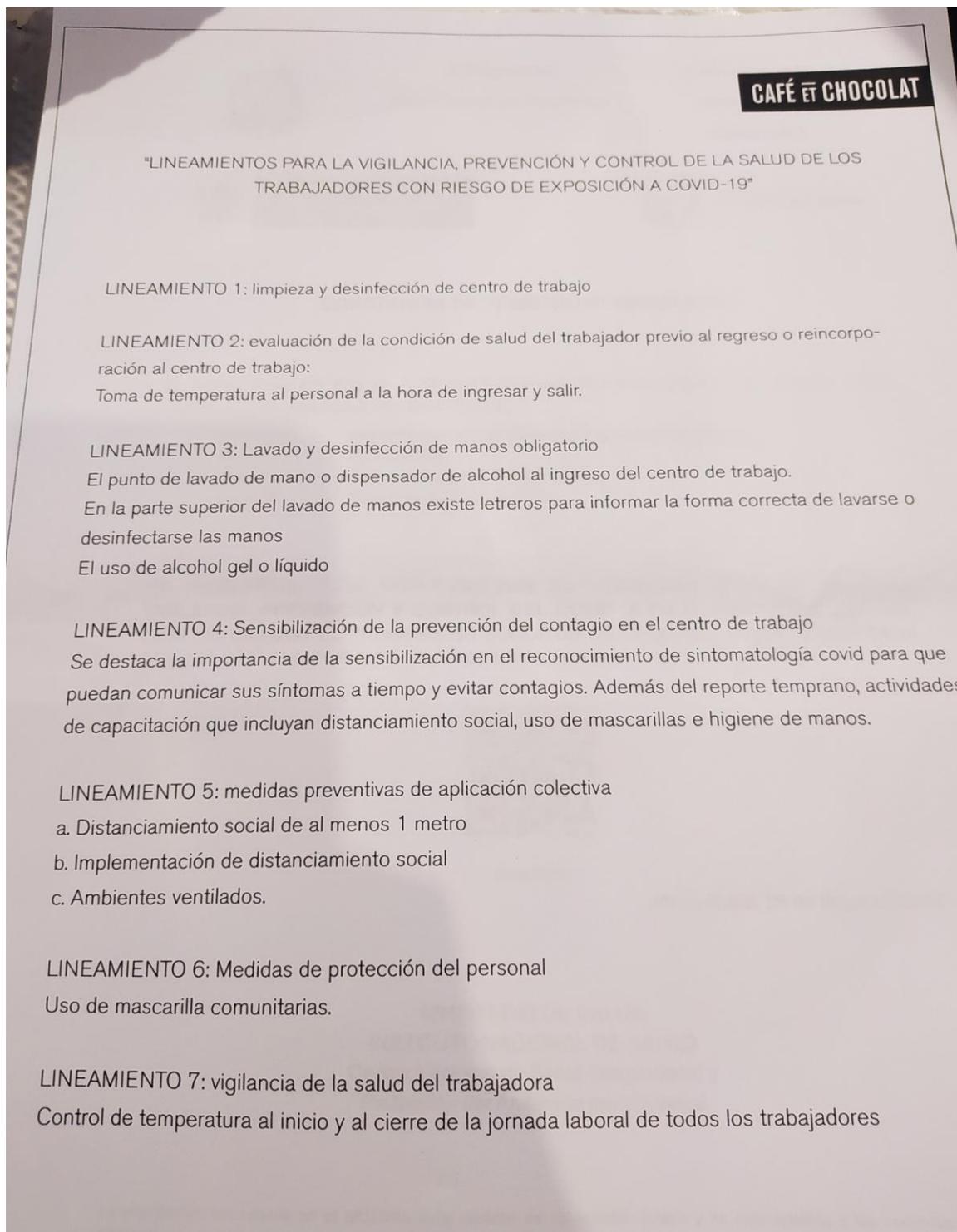

Maricarmen Segalá
Gerente General

CAFÉ ET CHOCOLAT SAC
María del Carmen Segala Mier y Terán
GERENTE GENERAL

grimaldo del solar
164 miraflores
99 7575 930
maricarmen@cafeetchocolat.pe
☒ cafe et chocolat peru
www.cafeetchocolat.pe



ANEXO E: PROTOCOLOS



información a la fecha de la toma de temperaturas de los empleados al ingresar y retirarse.

PERSONAL DE DELIVERY

Una bicicleta ya que solo va ser zona alrededor dentro del distrito de miraflores

La persona cumplira con los mismo requisitos del personal, y desifección de su vehiculo y canastilla.

Los productos de envio seran doblemente envasados y sellados.

PROTOCOLO SANITARIO PARA LA OPERACIÓN DE RESTAURANTES CON ATENCIÓN DIRECTA AL PÚBLICO

“Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo” de CAFÉ ET CHOCOLAT

Para el personal:

Se seguirán con las mismas normas establecidas en todo este estado de emergencia que adjunto el archivo.

Para el establecimiento:

Se cuenta con una cartel con toda carta para que sea visible al cliente.
Se cuenta con puntos desinfección en el salón, y en cada mesa se encontrara frasco de alcohol en gel.

Se cuenta con terraza y en salón se cuenta con aire acondicionado y puerta de ingreso abierta para la ventilación.

Para la atención:

Debe respetar el distanciamiento de al menos 1 metro con el cliente cuando éste tenga puesta la mascarilla.

Si el cliente se retira la mascarilla la distancia entre el personal de servicios y el cliente debe utilizar protector facial adicional a la mascarilla, respetando el distanciamiento social de al menos 1 metro.

Se indicara a los clientes que el retiro de la mascarilla debe realizarse al momento de consumir los alimentos, posterior a ello deben volver a colocársela.

Preferible los pagos con sistemas virtuales, en caso de usar tarjetas o pagos en efectivo, se deben desinfectar las manos después de cada operación.

MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD Y CONTROL PARA LA PREVENCIÓN DEL COVID-19 EN EL ESTABLECIMIENTO EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES DE CAFÉ ET CHOCOLAT SAC

PARA EL ESTABLECIMIENTO:

- Señalizar el distanciamiento para ingresar al local de (1.50)
- Contar con alcohol, alcohol en gel y lejía.
- Desinfección de todo el local
- Contar con termómetro infrarrojo para toma de temperatura corporal.
- Bandeja de desinfección de zapatos en la entrada.
- Personal encargada que hagan que cumpla las normas de higiene y los que suministre el gel y la toma de temperatura.
- Afiches con los pasos a seguir una buena higiene antes de ingresar.
- Disponer de servicios higiénicos provistos con dispensadores de jabón líquido, gel desinfectante y toallas de papel, para el uso de los clientes.
- Colocar afiches impresos que enseñen la técnica de lavado correcto de manos con agua y jabón, en los servicios higiénicos y en lugares visibles del establecimiento.
- Difusión de afiches informativos acerca de las medidas sanitarias de prevención.

PARA LOS TRABAJADORES

- Mantener el distanciamiento de 1.50
- Controlar la temperatura corporal diaria al ingresar y retirarse.
- Al ingresar pasaran por la bodega de limpieza de zapatos, toma de temperatura, desinfección de sus pertenencias con alcohol.
- Limpieza y desinfección de manos y cara con agua y jabón para ingresar.
-

- En el baño se cambiarán y procederán a colocarse nueva mascarilla, guantes y gorros descartables, así como su uniforme y mandil.

PARA EL PÚBLICO:

- Uso de mascarilla
- Toma de temperatura
- Desinfección de zapatos
- Hecharles alcohol en gel en las manos
- Y hacer que respeten el distanciamiento

MEDIDAS DE SEGURIDAD

Se verifica y controla constantemente el distanciamiento social entre el público y también entre los trabajadores del establecimiento.

En todo momento el personal debe utilizar de manera permanente y en buen estado elementos de protección personal como mascarillas, guantes y gorros descartables, así como su uniforme de trabajo.

Limpieza al iniciar al intermedio y al cerrar

Actividades de limpieza y desinfección de todas las áreas del establecimiento, pisos, paredes, puertas, ventanas, entradas principales, pasamanos, picaportes, interruptores de luz, puertas, gavetas, topes de puertas, muebles, estantería, y todos aquellos elementos con los cuales las personas tienen contacto constante y directo.

No permitir que los trabajadores puedan ingresar ni brindar servicios al público si tienen algún síntoma respiratorio.

Contar con los siguientes certificados

Certificado de Desinfección y fumigación

Certificado ITSE vigente.

Licencia de Funcionamiento

ANEXO F: IMÁGENES DEL ESTABLECIMIENTO

Distanciamiento social

FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA
 <p>El País (2020)</p>	

Elaboración propia (2021)

ANEXO G: USO DE EPPs

FORMA CORRECTA	FORMA INCORRECTA
 <p data-bbox="236 949 448 987">Gestión (2020)</p>	

Elaboración Propia (2021)