



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Gestión de calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el
distrito de Santiago de Surco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORES:

Mercado Cajaleon, Cristina Julieht (ORCID: 0000-0003-4863-6203)

Núñez Arce, Alina Cristal (ORCID: 0000-0002-0696-7058)

ASESOR:

Dr. Jara Miranda, Robert Alexander (ORCID: 0000-0002- 2950-3758)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Está dedicada nuestra tesis principalmente a Dios, que nos permite seguir logrando cada propósito que tiene en nuestras vidas, a todas las personas que hoy en día nos han apoyado a pesar de las dificultades y a nuestros padres por darnos los mejores consejos, nos motivan incondicionalmente y nos hace mejores persona cada día.

Agradecimiento

Expresamos nuestra gratitud a la Universidad César Vallejo por brindarnos todo el conjunto de conocimientos nos han permitido una formación profesional que busca la excelencia, a los docentes por contribuir con el fortalecimiento de las competencias y, por otro lado, a nuestros familiares por el apoyo incondicional, motivacional y verdadero.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla	v
Índice de gráficos y figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización	14
3.3 Escenario de estudio	15
3.4 Participantes.....	15
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6 Procedimiento.....	16
3.7 Rigor científico.....	16
3.8 Método de análisis de la información.....	17
3.9 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	18
V. CONCLUSIONES.....	27
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1: Rigor científico	17
Tabla 2: Resultados de la categoría planificación	18
Tabla 3: Resultados de la categoría enfoque en el cliente.....	19
Tabla 4: Resultados de la categoría sistema de gestión.....	20
Tabla 5: Resultados de la categoría calidad de alimentos.....	21
Tabla 6: Matriz de categorización	36
Tabla 7: Matriz de Consistencia	47
Tabla 8: Matriz de Operacionalización de las variables.....	48
Tabla 9: Tabla de evaluación del experto Dr. Miguel Ruiz.....	49
Tabla 10: Matriz de análisis de resultados de entrevista y observaciones	50
Tabla 11: Transcripción de observaciones en específico	51
Tabla 12: Transcripción de las entrevistas	59

Índice de gráficos y figura

Figura 1: Tabla de evaluación del experto Dr. Luis García.....	44
Figura 2: Tabla de evaluación del experto Mg. José Lázaro	45
Figura 3: Tabla de evaluación del experto Dr. Miguel Ruiz	46
Figura 4: Categoría de la calidad de los alimentos.....	53
Figura 5: Categoría del enfoque en el cliente	54
Figura 6: Categoría de planificación	55
Figura 7: Categoría del sistema de gestión	56
Figura 8: Árbol ortogonal	57
Figura 9: Nube de palabras	58
Figura 10: Evidencias fotográficas.....	95

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general conocer la gestión de calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó como método de estudio el enfoque cualitativo con un diseño de investigación fenomenológico, donde se basó en describir y comprender la experiencia de los colaboradores del establecimiento. Para la recolección de datos la técnica que fue utilizada fue la entrevista y como instrumento se utilizó la guía de entrevista y guía de observación a 8 colaboradores del restaurante Gianfranco Caffè del distrito de Santiago de Surco. Entre los resultados que hemos obtenido se obtuvo que debe de realizar las capacitaciones constantes a sus colaboradores referente a los procesos de sus actividades. Se concluyó que es muy visible la afluencia de consumidores que visitan el establecimiento debido a su atención al servicio que brinda las azafatas no obstante a esto se debe de tener en cuenta también la importancia en el cuidado de calidad que se brinda a los consumidores.

Palabras clave: Gestión de la calidad, Atención al cliente, Capacitación.

Abstract

The present research work had this as a general objective to know the quality management in the restaurant Gianfranco Caffè in the district of Santiago de Surco, 2021. phenomenological, where it was based on describing and understanding the experience of the establishment's collaborators. from the district of Santiago de Surco. Among the results that we have obtained, it was obtained that it must carry out constant training to its collaborators regarding the processes of its activities. It was concluded that the influx of consumers who visit the establishment is very visible due to their attention to the service provided by the hostesses, however this must also take into account the importance of quality care provided to consumers.

Keywords: Quality management, Customer service, Training.

I. INTRODUCCIÓN

España en la actualidad es uno de los países que tiene mayor certificación de gestión de calidad, estos certificados ayudan a las empresas turísticas a trabajar adecuadamente y eficazmente. La Gestión de calidad es un instrumento que permite a las empresas turísticas planear, organizar, controlar en conjunto a sus actividades realizadas con su equipo de departamentos de áreas, a través de prestaciones de servicio que brinda el personal. Lo cual es medido por identificaciones de NPS por parte de los clientes, lo cual miden el servicio prestado, calificando con una puntuación la satisfacción. Para poder lograr la calidad en los servicios es necesario realizar una verificación de estándares, a su vez orientar a toda la empresa los protocolos a realizarse hacia la atención del cliente, Sin embargo, el 30% de empresas de restaurantes turísticos no cuentan con la certificación debido a que están en procesos de adquirir cumpliendo los estándares requisitorios, las empresas carecen de una información adecuada a su vez el área de recursos humanos no califica las competencias al entrevistar a los colaboradores para la atención del consumidor generando esto incidencias, quejas, reclamos, disgustos por parte del cliente.

En el Perú, los restaurantes tratan de tener una buena imagen hacia sus consumidores, brindando una gestión de calidad. Sin embargo, muchas empresas no lo aplican, no llevan un control de calidad, no cumplen con los requisitos, decadente de conocimientos muchos de ellos contratan personal no profesional en los establecimientos generando esto un mal servicio del colaborador hacia los consumidores. Si esto se consideraría habría un diferente manejo.

A su vez teniendo en cuenta que dar una excelente atención a los consumidores, es un aspecto muy importante debido a que hoy en día los clientes son muy exigentes en relación a la calidad del servicio del rubro del sector de turístico, esto genera una fuente de ingreso hacia la organización de un restaurante que satisface sus necesidades al consumidor dando una experiencia agradable, teniendo en cuenta la calidad y el servicio que percibió

La gestión de calidad en el restaurante se basa en la inocuidad y el cuidado en el área de un establecimiento lo cual es un factor importante para la responsabilidad

de los colaboradores mantener de esta forma el área, lo cual ellos procesan y elaboran la manipulación de alimentos, de esta forma se termina con un excelente servicio al cliente. Muñoz (2015) en su libro “Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio buffet” considera que influye en la observación y a su la percepción del consumidor calificación de tal manera la imagen del restaurante, esta práctica se debe de considerar aplicando las normas sanitarias y la higiene para brindar una gestión de calidad al cliente. A si mismo se debe de verificar un seguimiento de control en la gestión. Se ha aumentado el nacimiento de nuevas capacitaciones sobre la necesidad del crecimiento del personal en demostrar sus habilidades en ofrecer un incremento gastronómico en Colombia obteniendo capacitaciones como meseros, bartenders, lo que permite generar un crecimiento adecuado a los restaurantes en el proceso de la gestión de calidad.

En el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de surco, se visualiza muy poco profesional de personal calificado en la especialización en el rubro que pasan por una serie de pruebas por parte del área de gestión humana. Teniendo en cuenta que no son profesionales del sector turístico es por ellos la deficiencia y el desconocimiento en servir al consumidor, no considerando esto como un punto importante en la gestión de su calidad. En este aspecto se debe considerar lograr la complacencia de los clientes y tratar de poder mejorar la atención de los clientes asegurando su permanencia y fidelizarlo en el establecimiento. Cualquier incidente por parte de un personal dentro del establecimiento que no tenga el conocimiento o la información necesaria de realizar el protocolo de etiqueta pueda considerarse una mala imagen a la empresa turística.

Por ende, el restaurante Gianfranco Caffè en la actualidad no considera una relación de gestión de calidad ya que esto registra una incidencia de reclamos en el sistema por parte de clientes, generando un desagrado y degustación hacia los consumidores, generando esto una mala imagen y reputación. A su vez el programa de sistema en el restaurante Gianfranco Caffè no es muy efectivo con las órdenes que solicitan los consumidores, debido a que algunas azafatas no tienen el acceso a su usuario para poder acceder a las órdenes, generando esto inaccesible a la atención del cliente. Así mismo, el área de sistemas debe prever para evitar estos

incidentes y no perjudicar a los consumidores dando como resultado una excelente gestión de calidad aportando un valor de confianza y seguridad al cliente.

En la presente investigación tiene como problema general ¿Cómo es la gestión de calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021?

De igual forma, se mencionará los siguientes problemas específicos: ¿Cómo se desarrolla la planificación en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021?, ¿Cómo es el enfoque en el cliente del restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021?; ¿Cómo se desarrolla el sistema de gestión en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021?; ¿Cómo brinda la calidad en los alimentos en el restaurante?

El Objetivo General es: Conocer la gestión de calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021. A su vez se planteó los siguientes, Objetivos específicos: Conocer los procesos del servicio en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021; Conocer los procesos de inocuidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021 ;Analizar el control de calidad en los alimentos del restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021;Analizar los procesos de manipulación de los alimentos en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco,2021.

Dentro de la Justificación Teórica, gestión de calidad es todo el conjunto y procesos que sigue toda empresa, lo cual buscan garantizar los procesos adecuados con el fin de brindar un mejor servicio

Dentro de la justificación práctica, tiene como finalidad la investigación contribuir a las empresas debido a que permitan un análisis en su entorno y en focalizar en sus áreas. A su vez, esto contribuya a establecer una relación de funcionalidad para el desarrollo en la gestión de la empresa. De igual forma, que las empresas puedan solucionar sus necesidades.

Dentro de la justificación social, esto permite demostrar que gestión de calidad en los establecimientos pueda concientizar a los empresarios en el manejo de los procesos de los servicios, con la finalidad de fidelizar a los consumidores y a su vez que los colaboradores puedan brindar un protocolo de atención, teniendo en cuenta el cumplimiento de sus funciones y la comunicación entre áreas.

Dentro de la justificación Metodológica, en la presente investigación se basa en el método científico, esto va a permitir profundizar las herramientas a través de los resultados en las entrevistas obtenidos lo cual esto servirá como confiabilidad y a su vez contribuir con la mejora en la investigación futura.

II. MARCO TEÓRICO

Para entender el contexto de la investigación actual se considerarán algunos trabajos previos de aspecto tanto internacional como nacional, el cual estarán respaldando en relación a la investigación desarrollada.

Al respecto, González y Palomino (2015). En el artículo científico titulado, Acciones en la gestión de calidad sanitaria e inocuidad en los alimentos en el restaurante servicio buffet, la Habana, Cuba. Fue un estudio de tipo descriptivo, así mismo con un enfoque cuantitativo, tuvo una población de estudio de 110 colaboradores, la muestra fue probabilístico, el muestreo fue aleatorio simple, el tipo de instrumento que utilizaron fue cuestionarios, con técnica de investigación encuesta. A su vez se realizó la encuesta al personal del área de manipulación en alimentos y tuvo la muestra de 95% de miembros del equipo de limpieza y desinfección. Se Concluyó que la investigación aplicada permitió identificar las deficiencias la cual esto pudo ser solucionada mediante un plan de acción en el establecimiento, corrigiendo los errores de los malos hábitos, lo cual esto permitió favorecer mediante un diagnóstico la cual se logró identificar algunos errores con el fin de aplicar medidas correctivas en el área.

Según, Araujo y Borrego (2017). En su artículo de investigación titulada, gestión de la calidad en la empresa turística de restaurante de la ciudad de México (2017): Tuvo como objetivo contribuir su prestación de servicios para sus principios de la Gestión de la Calidad en la empresa Turística de restaurante de la ciudad de México (2017). A través de su enfoque cualitativo, tuvo una población de estudio con 510 clientes que se aplicó el diseño de cartilla de autoevaluación, la muestra fue conformada por una población finita, el muestreo es estratificado, tuvo como técnica entrevista, que a su vez se utilizó el instrumento de guía de entrevista. Se concluye que, es necesario comprometerse con la empresa que requiere interés de todos los miembros cumpliendo sus requisitos que obtiene el empleador para satisfacer a los visitantes.

Por otra parte, Luyo (2019). Su artículo de investigación titulada, Caracterización de la gestión de calidad en la atención al cliente de la mype, rubro restaurante, caso: "el huarco", distrito de san vicente, año 2019. Tuvo como objetivo: Identificar

las características de la gestión de calidad en la Atención al Cliente de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “EL HUARCO”, Distrito de San Vicente, Año 2019. Tuvo un enfoque cualitativo, se aplicó el diseño No Experimental -Transversal, la muestra fue conformada por la MYPE, “EL HUARCO”, Distrito de San Vicente, Año 2019.” Tuvo como técnica la entrevista a su vez se usó del instrumento guía de entrevista. Se concluye que, el establecimiento se observó una buena gestión de calidad, la cual aplican las características y protocolos ante el servicio de atención con el fin de fidelizar al consumidor y cumplir sus expectativa y experiencia. Asu vez de la entrevista se verificó que los colaboradores están capacitados y cuentan con la información adecuada para resolver cualquier inquietud del consumidor.

Según, Pérez (2019). En su investigación, nombrado como Propuesta en la mejora de la capacitación en el colaborador como un factor importante en la gestión de calidad en micro y pequeñas empresas en el restaurante de Pacarán, cañete, 2018. Tuvo como objetivo, Proponer una mejora de la capacitación en el personal como un punto importante en mejorar respecto a la gestión de calidad. Con un enfoque cuantitativo, la población de estudio se consideró unas 20 micro y pequeñas empresas de Pacarán, provincia de Cañete. Así mismo, los datos de la investigación de La muestra fueron conformada por 20 restaurantes. Al mismo tiempo, tuvo un nivel descriptivo con un diseño de no experimental y corte transversal. Por esta razón, utilizamos como técnica la encuesta usando el instrumento de recolección de datos para la investigación el cuestionario. El resultado fue 75 emprendedoras de 31 años y más, 65 mujeres, de las cuales se graduaron de la escuela secundaria. Concluyó que las evaluaciones del desempeño en las empresas son muy favorables, por ello que algunas empresas invierten muy pocas veces en evaluaciones. A su vez, las empresas están al pendiente de lo que necesitan sus colaboradores, así mismo, también realizan capacitaciones para el mejoramiento del establecimiento con el fin de que tengan las informaciones la cual pueden desarrollarse profesionalmente y mejorar las habilidades de cada miembro de la organización.

A su vez, Exebio; (2016), en su artículo de investigación titulada, la propuesta de gestión por procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios en la dirección de turismo y artesanía de la gercetur Lambayeque-Chiclayo (2016).

Tuvo como objetivo, Analizar los procesos que permiten garantizar una buena implementación de sistema de gestión lo cual incrementa el valor de servicios de turismo y artesanía Gercetur Lambayeque-Chiclayo (2016). Se determina un enfoque cuantitativo, la población de estudio se consideró 380 en Lambayeque-Chiclayo. Es por ello que su muestra es de 125 participantes del servicio turístico. Por ello, se aplicó el nivel descriptivo- diseño no experimental, transversal. Por consiguiente, el tipo de instrumento que utilizaron fueron cuestionarios. Se concluye que la propuesta gestionada es un factor de gran importancia, la cual se podrá lograr hacer medidas correctivas en relación al servicio de calidad, se mejorará si identifican diagramas de procesos en las irregularidades, también concientizando al personal dando al uso apropiado de ellos mismos, capacitando sus normativas y ayudando en su necesidad de permitir desarrollarse en sus habilidades obteniendo la satisfacción del consumidor. Por otra parte, Díaz, López, Medina y Moreno (2016) en su tesis, calidad de las empresas en el sector restaurantes de la región Lambayeque, (2016).

Tuvieron como objetivo interpretar la capacidad del nivel de gestión de calidad en empresas de restaurantes identificando Quality Management que es un método de organización que ayuda a los colaboradores a tomar conciencia en la calidad de sectores en sus establecimientos como la Calidad de las Empresas en el sector Restaurantes de la región Lambayeque (2016). Fue un estudio de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo, tuvo una población de estudio de 279 restaurantes. Así mismo la muestra es de 162 encuestados, fue transeccional, Para ello, se usó como técnica la encuesta, así mismo el uso del instrumento cuestionario, del mismo modo encontramos 62% que cuentan con 1 a 10 trabajadores de microempresas con una factura de 150 UIT, también un 38% con total de 11 a 50 en pequeñas que cuentan con 1700 UIT. Concluyó que el cumplimiento es determinar cada uno de los 9 factores de Quality Management con la finalidad de estándares de calidad, con un sector oportuno de servicio logrando resultados en las empresas para el bienestar del cliente.

Bases teóricas: Para conocer el desarrollo del tema que se está abordando, fue necesario mencionar diferentes teorías relacionado con el trabajo de investigación las cuales fueron las subsiguientes: Gestión de calidad: Técnicas y métodos para

el mejoramiento de un producto o servicio, para visualizar los mejores resultados se realiza el uso de control estadístico. Esto consisten en una continua evaluación con el fin de lograr satisfacer al cliente. Según Gaitán, J y Conde, I. (2017).

Según Gisbert, Pérez, y Sirvent, (2017) en su enfoque nos menciona algunos procedimientos de gestión en la calidad en Iso 9001 lo cual es fundamental para la empresa, son las siguientes: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del talento, orientación a procesos, innovación y toma de decisiones presentando los sustentos de evidencias. Asimismo, en todo el mundo se sabe que la gestión en la calidad ISO 9001 son los más utilizados en el mundo actual, ya que en conjunto de estándares establece una buena gestión, lo cual proporciona un marco para la integración de la ética e implementa un sistema de gestión eficaz. Esta norma contiene requisitos del sistema y está destinada a utilizarse en contratos, reglamentos o certificados. De retrocesos en las actividades, verificando y haciendo seguimientos continuos. De igual forma, esto refiere a la frescura en los alimentos y el cuidado en la manipulación de alimentos lo cual va dirigido directamente consumidor, escoger los mejores productos, verificar e identificar las composiciones en la alimentación.

Por ende, se desglosa cada dimensión de gestión de calidad, mencionando cada teoría según los autores. Primera Categoría Planificación: Según Kemenade, E. Hardjono, T. (2018) manifiesta que se debe de considerar la función del personal en las actividades que realiza dentro de las organizaciones, a su vez resaltar la importancia de su trabajo, así mismo se debe planificar actividades que se integren en otras áreas con el fin de intercambiar ideas, conocer y también comprender los principales puntos importantes que hacen la gestión estratégica del personal.

A su vez, la segunda categoría enfoque en el cliente: Según Salas, C. (2017). Manifiesta que el enfoque en el cliente, es el punto importante de la gestión de calidad la cual esta se relaciona en la satisfacción a través de los procesos que aplica la organización, viendo el tipo de clientes que se observan y cual es sus necesidades, a su vez reconocer consumidores directos e indirectos.

De igual importancia, la tercera categoría Sistemas de Gestión: Llanes, M., Lorenzo, J., y Moreno, M. (2018). En su dimensión, Sistema de Gestión de Calidad

ISO 9001:2015 forma una de las prácticas de los servicios más populares en el mundo internacional, con el fin de contribuir una implementación adecuada en su proceso relacionada con la organización y liderazgo: se han dividido en 5 capítulos, el primero proporciona los elementos esenciales en sus sistemas. En el segundo se analiza el comportamiento de mejora continua. El tercero describe los estándares de la O. Internacional de Normalización. Por último, el cuatro y cinco se mantienen en un aprendizaje en conjunto de herramientas requeridas. Es así que su propósito es brindar herramientas de consultoría a estudiantes y profesionales técnicos.

Según Contreras (2016). En su Sistema de Gestión de calidad propone un planteamiento que busca mejorar constantemente la percepción del cliente, a través de satisfacer y manteniendo necesidades de los clientes, cual esta investigación se ha considerado un mejor desarrollo en su organización, para identificar el sistema de gestión sólido, gestión responsable, gestión de recursos y finalmente lograr la percepción del consumidor.

Así mismo, la cuarta categoría calidad en los alimentos: De igual importancia Paulino, et al. (2015) expone de manera clara que la manipulación en los alimentos debe ser muy riguroso para asegurar la calidad de los productos a su vez considerando que los colaboradores influyen mucho en la calidad de los alimentos la cual determina un producto final que va directamente al consumidor, así mismo cumplir las expectativas del cliente como resultado de una planificación adecuada.

Leyva, C.,Guzman, M. & Pérez, R. (2016). Manifiesta que la evaluación del desempeño se ha considerado un punto importante en las organizaciones donde puedan ser más efectivas donde el sector turístico debe aplicarlo en los procesos de los resultados y a su vez en la entidad. Así mismo la evaluación del desempeño debe permitir los procesos de la mejora continua tras las acciones que exigen las organizaciones. Según Nowell (2015). La capacitación de personal se enfoca en el sector al cliente lo cual se considera necesario, para lograr los objetivos establecidos en las empresas competidoras para mejorar la calidad de los empleados. Es así que son más competitivas en el mercado, ya que hoy en día se preocupan por los servicios que brindan a los consumidores en mantener su

organización conformada, con el fin de establecer un bienestar en los consumidores.

Caurin, J. (2018). El control de calidad es el factor clave y guía de desarrollo para todo tipo de desarrollo de empresas e industrias, lo cual asegura la confiabilidad en toda la cadena de producción, como el control de calidad, esto quiere decir que se puede mejorar y perfeccionar continuamente en todas las áreas de la organización empresarial y con eso somos capaces de innovar todos los días para brindar productos de la más alta calidad. Carbajal (2014). Manifiesta que cumplir con una excelente atención es uno de los factores relevantes en el crecimiento de los negocios, lo que permite una buena mejoría en la calidad del cliente, así como la eficacia: tratar bien al trabajador como se quiere que trate al cliente, reconociendo su empeño de los colaboradores, su avance y su pulcritud. A fin de lograr una planificación de buenas prácticas en la calidad de atención, para así adquirir un valor satisfactorio del cliente.

Según Matsumoto (2014). La Evaluación de la calidad y análisis de la satisfacción del cliente, utiliza un modelo SERVQUAL, que permite que tomemos las expectativas del consumidor y el conocimiento del servicio. Es por ello que determina el valor de un servicio que afecta la satisfacción del cliente. Dado que las empresas ahora están haciendo lo mismo que otras empresas que realizan un trabajo similar, uno de los factores es brindar e innovar sus necesidades de aceptación y actualización de la empresa lo cual satisface sus expectativas.

Cevallos, Bastidas, Fierro y Ordoñez (2019). Indica que es de gran importancia el protocolo en la gestión de calidad, lo que aplica los principios del comportamiento en la vida social, lo cual permite que la etiqueta es la conducta personal y el otro está conforme a la oportunidad de criterios que garantizan satisfacer las necesidades del cliente, ya que incluye elementos de valoración de personas que han recibido un producto o servicio.

Yianas, (2015) La producción de alimentos en uno de las actividades que la persona desarrolla, en el entorno de los alimentos se desarrolla todo un conjunto de dimensiones que da la existencia vital en la salud directamente al consumidor. A su vez la inocuidad en los productos refiere a las medidas que se deben aplicar durante

su producción para asegurar la salud del consumidor, que una vez ingeridos esto no representará ningún accidente. Chacón, J & Rugel, S (2018). Indica, la mejora continua es una organización es un proceso lo cual permite a las empresas que conllevan a sus actividades de producción, lo cual les permite escalar y desarrollar en sus elementos concisos en la clave de negocio que mejoran su rendimiento. De igual forma que determine las variables que tienen el mayor impacto en el proceso y las actividades continúan creciendo, debe continuar monitoreando estas variables y continúan planificando en el número de investigadores identificados. Con el fin de ser un elemento recomendado debido a la flexibilidad que recibirán las organizaciones a lo largo del proceso.

Garay (2014) La bioseguridad en los alimentos se debe de cumplir constantemente en función a los procesos debido a que conllevan a la elaboración de los productos con el fin de tener el mayor cuidado, control e inspección, al manipular, se debe aplicar estas medidas para garantizar y minimizar los riesgos ocurrientes durante la actividad. Bolman y Deal (2015) es el conjunto de fuerza capaz de poder crear un entorno en los miembros de la organización la cual estén dispuesta a dar lo mejor de ellos, a su vez lograr aquellos objetivos dispuesto por la empresa, así mismo; son las tareas realizadas la cual esto pueden aplicar métodos eficaces de tal manera esto pueda ser evidenciado para el servicio del cliente.

Concepto Sociológico: Menciona Méndez y Garcia (2014). La Sociología en la sociedad ha tomado relevancia en los últimos años, aplicando estrategias para un resultado en conjunto a factores, que permitan que las personas tengan el conocimiento de cambiar algunos cambios con el fin de mejorar sus actividades involucradas.

Concepto Antropológico: Según, Domínguez (2016) menciona que actualmente el desarrollo relacionado con el control de la calidad, en las empresas puedan acoplarse al cambio en conjunto a los intereses y posicionamientos a fin de comprender los resultados aplicando a la gestión, evaluando las actividades que se realizan con el fin de mejorar y entender los aspectos que demandan una reflexión demandada.

Concepto Psicológico: Cevallos (2017) la psicología se ha venido aplicando en

algunos individuos de la sociedad con el fin de analizar la conducta de las personas en grupo, a su vez la calidad está relacionada, ambas disciplinas están conectadas con el fin de que influyan en la organización a realizar un cambio repentino en medio de las actividades a fines.

Marco Conceptual

Complacencia: Satisfacción en algo que le resulta agradable, felicidad, diversión.

Decadencia: Se hace referencia al descuido o desgaste, que con el paso del tiempo no es igual, algo que disminuye con el periodo de su vida.

En focalizar: Implica esfuerzos alcanzables hacia un interés, con el objetivo de lograr una meta de visión a futuro.

Especialización: Es un dominio de disciplina, lo cual en particular demuestra su eficiencia en su desempeño del graduado en su profesión elegida.

Fidelizar: Conseguir que alguien se resista a no cambiar en una decisión sobre algo, con el fin de sentirse satisfecho y bien tratado.

Implementación: Son procedimientos determinados de un proceso, que permite representar el resultado final de la implementación desde el diseño medio hasta el mínimo.

Inocuidad: Garantiza que los alimentos que ingerimos no causen daño a nuestra salud, es así que se tomarán medidas higiénicas para reducir el riesgo a que contaminen lo que consumimos.

Inspeccionar: Identifica las características físicas más importantes en determinar que es normal y distinguirlo cual no, como, por ejemplo, asegurarse de que estén cumpliendo con la ley

Pulcritud: Es aquello que se designa aquello que es muy limpio, educado, quien está empeñado en preocuparse por hacer algo.

Riguroso: Designa una situación con respecto a algo, una persona que sea apropiado y consistente, que significa a personas realmente dedicadas, experimentadas y comprometidas.

Transeccional: Es analizar sus variables, su incidencia determinando sus casos y sus relaciones que abarcan a grupos de personas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación contiene un enfoque Cualitativo el tipo de investigación que se utilizó es aplicado con un diseño fenomenológico. Según Lozada (2014) La investigación aplicada busca la generalización del conocimiento a desarrollar en la investigación a los problemas de la sociedad, estos tipos de estudio presenta un valor agregado debido que se utiliza el conocimiento lo cual proviene de la investigación básica. Así mismo, la investigación aplica se basa en todo el proceso en relación a la teoría y el producto.

Sánchez y Suarez (2017) el enfoque cualitativo recaba la información no cuantificadas, estas son basadas en la observación así mismo en las conductas para que están puedan ser superiormente interpretadas por el investigador, a su vez se interesan también en la experiencia, interacciones y algunos documentos en el contexto, la cual estas están relacionadas a la ciencia sociales a su vez permitiendo desarrollar la interacción humana.

Por último, el diseño de la investigación es fenomenológico, Garcia, Echeveryy y Guillermo (2014) infiere que es debidamente estructurado debido que se basa en la experiencia de la vida respecto a un suceso en la cual se produjo en la sociedad desde la perspectiva desarrollada, el diseño considera los aspectos más relevantes de la vida, aquellos que son más allá de lo cuantificables, lo cual esto pretende mostrar y explicar la naturaleza de las cosas.

Esta investigación está basada en ello, debido a que busca ampliar una visión más compleja y profundizada con el fin a dar referencia a la Gestión de calidad para que los administradores de establecimientos puedan tomar en cuenta a una investigación futura en proyectos.

3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización

En relación a las teorías mencionadas en la investigación, cuenta con 4 categorías que son las siguientes: Planificación en la gestión del personal, Enfoque en el cliente, Sistema de Gestión y Calidad en los Alimentos, mismas que fueron desglosadas con las subcategorías que se mencionan en lo siguiente.

De manera que, Evaluación del personal, Capacitaciones, Control de calidad pertenecen a la categoría de Planificación en la gestión del personal. Así mismo; Atención al cliente, Servicio y Protocolo pertenecen a la categoría de Enfoque en el cliente. Por otra parte; Liderazgo, Tecnología pertenece a la categoría de Sistema de Gestión. Y finalmente; Control de calidad, inocuidad y bioseguridad pertenecen a la categoría de Calidad en los Alimentos.

3.3 Escenario de estudio

Gianfranco Caffè es un restaurante que ofrece comidas italianas y con una variedad de pizzas, pastas, postres, sopas, fondos y variedad de vinos italianos, con el fin de dar un servicio adecuado al cliente, es por ello que es fundamental que los colaboradores den lo mejor de sí para garantizar que sus productos de calidad satisfaga a la necesidad del consumidor.

Varilla (2016). La gestión de calidad muestra los estándares en los productos y la organización mediante una herramienta para planificar y controlar las diversas acciones necesarias para cumplir con su misión. La calidad se mide por los hitos de satisfacción del cliente, por ello es importante un módulo operativo para mejorar la forma en que funciona su empresa.

3.4 Participantes

Para el estudio investigación en el restaurante Caffè Gianfranco en el distrito de Santiago de Surco se consideró entrevistar a los miembros de la empresa, al Administrador, y tres azafatas con el fin de recolectar la información mediante la guía de entrevista, para obtener una información más amplia de acuerdo a las respuestas.

En el trabajo de investigación se utilizó como técnica, la entrevista y como instrumento, la Guía de Entrevista para la recolección de información y datos, lo cual se realizará a partir de un conjunto de preguntas a los miembros de la empresa, orientados a un propósito de la investigación realizada Gestión de Calidad.

Bravo et al. (2013), manifiesta que la entrevista se basa en una conversación que se propone con el fin de tener las respuestas dables a las interrogantes planteadas, aplicar un instrumento importante para la investigación del enfoque cualitativa para

la recolección de datos, establecido por el investigador el indagar sobre el presente tema desarrollado. Lo cual esta es muy ventajosa debido a que aclara las dudas durante el proceso a su vez está asegurando las respuestas concretas.

Suarez Y Suarez (2018) La recopilación de datos es importante en cualquier desarrollo de trabajo, la investigación cualitativa es de naturaleza exploratoria lo cual esto se desarrolla un análisis. Los métodos de recopilación de datos cualitativos llevan la dimensión de la investigación más allá, ya que se centran principalmente en la adquisición de ideas, el razonamiento y la motivación. Dado que los datos cualitativos no se pueden medir, se recomienda un método limitado de recopilación de datos estructurados.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de información en la investigación se utilizó como herramienta de datos la técnica de entrevista y la guía de entrevista, esto ayudará a obtener una base precisa sobre el tema a investigar.

3.6 Procedimiento

El tema de investigación, se realizó una revisión de fuentes confiables, artículos y tesis. Así mismo, se utilizó la entrevista aplicada a 8 azafatas de salón, para la recolección de datos. Así mismo, los datos que se elaboraron para responder a los problemas de la investigación.

3.7 Rigor científico

Consistencia lógica: La investigación fue validada por 3 expertos de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería.

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad: Se requiere la aplicación de reglas con respecto a la confiabilidad y validez de los diseños, métodos, herramientas y recolección de datos. Estas reglas se derivan de un modelo científico empírico con una sólida base estadística, cuya base filosófica es el positivismo.

Transferibilidad y aplicabilidad: La responsabilidad del investigador de proporcionar información suficiente sobre el trabajo de campo y el contexto del estudio para

permitir resultados con otros contextos.

Confiabilidad: Asegura que, en la medida de lo posible, los resultados sean el resultado de las ideas y experiencias del informante, no de las opiniones y preferencias del entrevistador. Para ello, los investigadores deben analizar el triángulo e incluir argumentos relevantes para la toma de decisiones con respecto a las bases teóricas utilizadas.

Tabla 1: Rigor científico

N°	Expertos	Grado académico	Promedio de validez
1	José Francisco Lázaro Velásquez	Magister	90%
2	Luis Flavio García Haro	Licenciado	90%
3	Ruiz Palacios, Miguel Ángel	Magister	90%

Fuente: Elaboración propia.

3.8 Método de análisis de la información

Los resultados obtenidos se basan en la guía de entrevista y guía de observación obteniendo resultados precisos, que nos facilitara con la información adecuada en nuestra investigación.

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación se llevó a cabo con total transparencia y de manera original, a su vez en la redacción se ha considerado diferentes autores.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

1. Planificación

En el Presente investigación teniendo en cuenta las categorías de planificación, nos basamos en control, capacitaciones, evaluación de desempeño, Para poder tener los resultados se aplicó la guía de entrevista, y a su vez la guía de observación. Para culminar con un proceso de análisis de datos.

Tabla 2: Resultados de la categoría planificación

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	CÓDIGO	RESULTADOS
PLANIFICACIÓN	CONTROL	COMUNICACIÓN	En el restaurante Caffè Gianfranco se aplica el control en la gestión de calidad, lo cual esto presenta un factor importante, debido a que los entes de la organización hacen una inspección cada mes, todos los colaboradores mantienen una uniforme comunicación respecto a la actividad desarrollada en el restaurante.
	CAPACITACIONES	INFORMACIÓN	La capacitación en el restaurante debe ser más constante para los colaboradores, debido a que deben tener mayor información en general de las áreas, para así resolver las dudas del consumidor, y evitar errores y retrocesos.
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	ACTIVIDADES	La empresa reconoce el desempeño de sus colaboradores, durante sus actividades, debido a como se desenvuelven con el consumidor, como brinda el servicio o atención, ellos reciben un (%) comisión, es por ello que todos trabajan en equipo para llegar a la meta y eso les ayuda económicamente.

Fuente: Elaboración propia.

2. Enfoque en el cliente

En el Presente investigación teniendo en cuenta las categorías de enfoque en el cliente, nos basamos en atención al cliente, Servicio, Protocolo, Para poder tener los resultados se aplicó la guía de entrevista, y a su vez la guía de observación. Para culminar con un proceso de análisis de datos.

Tabla 3: Resultados de la categoría enfoque en el cliente

CATEGORÍA	SUB-CATEGORIA	CÓDIGO	RESULTADO
ENFOQUE EN EL CLIENTE	ATENCIÓN EN EL CLIENTE	SATISFECHOS	Los trabajadores del restaurante logran mantener satisfechos y cumplir sus necesidades a los consumidores y es así que logran fidelizarlos y se sientes seguros de cada mismo.
	SERVICIO	CONFIANZA	La confianza que los personales brinda al consumidor durante su visita al restaurante es muy importante debido a que cliente volverá, brindan un buen servicio, debido a que están atentos a sus necesidades.
	PROTOCOLOS	SEGURIDAD	La empresa cumple con todo el protocolo de bioseguridad durante la entrada al restaurante y al finalizar la visita al consumidor, debido a esto permite la seguridad y confianza. Así mismo los colaboradores hacen el uso de sus herramientas de seguridad.

Fuente: Elaboración propia.

3. Sistemas de Gestión

En el Presente investigación teniendo en cuenta las categorías de Sistema de Gestión, nos basamos en Liderazgo, Tecnología. Para poder tener los resultados se aplicó la guía de entrevista, y a su vez la guía de observación. Para culminar con un proceso de análisis de datos.

Tabla 4: Resultados de la categoría sistema de gestión

CATEGORÍA	SUB-CATEGORIA	CÓDIGO	RESULTADO
SISTEMA DE GESTIÓN	ORGANIZACIÓN	ORDEN	ORDEN Es fundamental la organización lo cual permite que exista una distribución eficiente en las tareas y recursos en la empresa, es así como equipo se trabaje en orden en sus colaboradores con el fin de lograr un objetivo en común, para ello es necesario que se planteen normas, metas que ayuden a lograr la misión.
	LIDERAZGO	EQUIPO	En la empresa el liderazgo es de suma importancia hacia sus colaboradores lo cual ayuda en la mejora en sus actividades, que permiten organizar en cada área establecida garantizando la confianza en ejercitar su desempeño en sus funciones, es así que motiva a trabajar en equipo con fines de lograr sus objetivos.
	TECNOLOGÍA	ACCESIBLE	En su tecnología hoy en día es más accesible en las tablets, lo cual se usa una aplicación donde se colocan los apellidos y el DNI de contraseña, para poder acceder en cada número de mesa y establecer ordenes de acuerdo a sus pedidos, por ello es más factible y ayuda en sus procesos de producción, bienes o servicios en garantizar la satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración propia.

4. Calidad de Alimentos

En la investigación teniendo en cuenta las categorías de Calidad de Alimentos, nos basamos en control de Calidad, Inocuidad, Bioseguridad. Para poder tener los resultados se aplicó la guía de entrevista, y a su vez la guía de observación. Para culminar con un término de análisis.

Tabla 5: Resultados de la categoría calidad de alimentos

CATEGORIA	SUB-CATEGORIA	CÓDIGO	RESULTADO
CALIDAD DE ALIMENTOS	BIOSEGURIDAD	PROTOCOLOS	En su bioseguridad brinda la confianza a sus colaboradores y al cliente con su manejo de cuidado en su implementación de seguridad en sus protocolos de higiene, usando mascarillas, protectores faciales, guantes, etc. Como objetivo garantiza un buen procedimiento que contribuya el bienestar de nuestros consumidores.
	INOCUIDAD	MEDIDAS	En el restaurante la inocuidad en los alimentos es muy importante, para no representar un riesgo para la salud, lo cual la empresa da medidas de seguridad, que cada producto que llega, esté en orden de acuerdo al producto, como en el almacenamiento, preparación de alimentos, que sean lavados por orden, y que tenga su lugar sin mezclar con otros, es así dando la confianza en nuestra calidad de servicio que transmitimos en nuestra manipulación de alimentos.

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

En la investigación tuvo como objetivo general Conocer la gestión de calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021. Por el medio del uso del instrumento se recopiló la información necesaria en el restaurante, con el fin de saber cómo es el sistema integrado de su gestión, el manejo y los procesos que pueden optar en los buenos resultados de la calidad. En diferentes áreas se verifican continuamente el uso de las herramientas necesarias para mitigar productos descompuestos, en mal estado, que son identificados y retirados, luego se clasifican como merma, y se registran en un formato para validar cada día cuantos productos están siendo mermados.

Así mismo, el establecimiento pasa por auditoría donde se verifica que cumplan y que se usen las buenas prácticas en los alimentos, donde se van a elaborar, realizando un buen rotulado en cada producto, para así verificar que productos están por salir y por vencer. Asimismo; mencionan que mensualmente viene la municipalidad a inspeccionar al establecimiento, y que todos los documentos estén en regla y presentados correctamente, en algunas ocasiones entrevistan a los colaboradores haciendo algunas preguntas acerca de cómo hacen el proceso de la calidad en el restaurante. De acuerdo al marco Teórico, Haciendo referencia se concuerda con el autor Paulino, et al. (2015) expone de manera clara que la manipulación en los alimentos debe ser muy riguroso para asegurar la calidad de los productos a su vez considerando que los colaboradores influyen mucho en la calidad de los alimentos la cual determina un producto final que va directamente al consumidor, así mismo cumplir las expectativas del cliente como resultado de una planificación adecuada.

Es por ello que el establecimiento realiza continuamente una cobertura informando a todo el miembro del personal dando una retroalimentación acerca de cómo actuar y como saber realizar correctamente estas prácticas, teniendo en cuenta el uso de los EPP (Equipo de protección personal) lo cual esto comprende un conjunto de medidas de seguridad que deben de considerar, accesorios, vestimenta adecuada, que debe emplear el trabajador.

De acuerdo coinciden los resultados a los antecedentes:

Pérez (2014) Gestión de calidad para la implementación de la mejora en el restaurante Fusión, Pisco, 2016. Planificar e implementar sistemas de calidad, el siguiente paso en el proceso de garantía es el control de calidad. Es decir, lo mismo, según los diferentes especialistas convocados, es fundamental para cumplir con los requisitos de calidad, ya que es seguido por un seguimiento sistemático y documentado de la calidad lograda y así podamos analizar las desviaciones de la planificación que se producen.

En relación al primer objetivo Conocer los procesos del servicio en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021. Se evidencia a través de la recolección de información que los colaboradores conocen los pasos del servicio, técnicas las cuales van a ofrecer al consumidor, realizan una adecuada actividad, que satisfacen las necesidades del consumidor, muchos de ellos son clientes frecuentes que visitan el establecimiento, lo cual fideliza mucho. Muchos de las azafatas conocen la correcta actuación de cómo actuar frente a un cliente, es por ello que realizan los protocolos de servicio al cliente, se ha observado que los consumidores buscan la satisfacción de sus necesidades. De acuerdo al marco teórico Cevallos, Bastidas, Fierro y Ordoñez (2019).

Menciona que es un punto importante cumplir con el protocolo de servicio al cliente, debido a que los colaboradores aplican los principios de aquellos comportamientos y conductas, debido a que esto conforma una oportunidad debido a que garantizan la satisfacción del cliente, lo cual califican una alta valoración de acuerdo a su experiencia y percepción que recibieron durante su visita. Por otra parte, la investigación coincide con el antecedente de López, D (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, la calidad del servicio al cliente es una consideración importante que deben considerar las empresas, ya que los clientes demandan cada vez más un mejor trato al comprar un producto o servicio, los clientes no solo buscan precio, sino también buen servicio, ambiente agradable, trato personalizado, rapidez en el servicio, comodidad, seguridad. Es por ello que tienen bien establecidas sus metas

y estrategias para mantener la fidelidad de sus clientes. Tal como en las leyes gubernamentales, las empresas deben ofrecer un servicio de calidad al consumidor.

En relación al segundo objetivo específico es Conocer los procesos de inocuidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021. Como se ha evidenciado a través de los resultados obtenidos, se verificó que tienen en cuenta contaminación en la manipulación de los alimentos y así mismo ellos pueden garantizar que los productos estén en perfectamente en un buen estado. Así mismo, el colaborador cuenta con pautas específicas para que se cumplan toda la seguridad de manera adecuada. Los encargados de cocina velan por la seguridad de los comensales brindándoles un buen producto finalizado que vendría ser los alimentos, para esto identifican el control de peligros en la inocuidad alimentaria. Así mismo, tienen un control de ingreso cuando los proveedores ingresan con la mercadería, en diferentes agrupaciones se dividen, para así evitar la contaminación cruzadas en ello.

De acuerdo al marco teórico se concuerda con Yianias, (2015) En la producción de los inocuidad en los productos son un conjunto de medidas que se consideran durante los alimentos es muy importante tener en cuenta los procesos que se conlleva de manera cuidadosa, debido a que se tiene que cumplir diversos estándares para que pase por un proceso para finalmente sea consumido por el consumidor, así mismo la su producción para que esto sea seguro para el consumidor, debido a que sea ingerido no presente ningún accidente o consecuencia a futuro. Por otra parte, presente investigación coincide con los resultados con el antecedente de Temoche, M y Mauricio, J (2016). Propuesta de un proceso de inocuidad alimentaria para restaurantes MYPEs de Lima Metropolitana, bajo un enfoque de gestión por procesos de posición y su proyección. Así mismo, se proporcionará conceptos relacionados con la calidad, la gestión y la inocuidad alimentaria, de acuerdo con los enfoques de buenas prácticas internacionales, esto les permite garantizar la seguridad en la elaboración de sus productos, no generar ningún daño al consumidor, y aumentar su competitividad en el mercado mediante el acceso a nuevas demandas mayores.

En relación al tercer Objetivo Específico Analizar el control de calidad en los alimentos del restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, 2021, por medio del uso del instrumento recopilamos la información que realizan un control en el establecimiento debido a que esto permite realizar un seguimiento continuo, lo cual esto permite minimizar errores o fallas en la elaboración de los alimentos. Así mismo también los colaboradores pueden mejorar en algún procedimiento, tener una retroalimentación acerca de lo sucedido, durante la entrevista los colaboradores nos informaron que reciben capacitaciones por parte de los encargados de cómo realizar correctamente las funciones debido que el control de calidad es responsabilidad de todo el miembro del equipo que trabajan en la elaboración de los alimentos en el establecimiento, reportando algunas observaciones en la manipulación de los alimentos. Su vez realizan un inventario mensualmente donde verifican la existencia de sus productos, para así evitar merma desconocidas, que pueden perjudicar el porcentaje de sus incentivos que lo reparten entre los miembros del establecimiento, ya que esto les ayuda económicamente y es un ingreso más.

A su vez los colaboradores del área de cocina nos comentaron que tienen una proporción adecuado en todo los ingredientes para la elaboración del alimento, así mismo verifican el estado de los ingredientes en constante verificación que no hayan caducado algunos de los empaques que vienen ensobres, ya que esto se debe de mermar, así mismo controlan la temperatura de sus alimentos, con una aguja medidora a través de ellos los alimento se mantiene en refrigeración adecuada, debido que si no está correctamente esto pierden una cadena de frío y afectaría en los alimentos. Este resultado coincide con la base teórica Caurin, J. (2018).

El control de calidad es un punto muy importante para toda las organizaciones e industrias alimentarias, lo cual esto genera la confiabilidad en sus procesos de producción haciendo la correcta verificación y control de calidad, debido que a través de esto se puede minimizar los errores y evitando algunas perdidas, para así mejorar y perfeccionar consecutivamente en el área de cocina y producción en los establecimientos. De acuerdo a estos resultados con bases teóricas coinciden con los antecedentes Fernández, M., Á., & Motto, M. (2014).

Determinar el Servicio y el control de calidad en restaurante los laureles, Trujillo,2017. Concluye que el servicio del cliente cumple las expectativas que tiene de un producto o servicio, con el objetivo de que el producto satisfaga la necesidad, expectativa de todos estos en el lenguaje mismo expresado, como la apariencia, durabilidad o consistencia de un producto, o la eficiencia y efectividad del transcurso y la rapidez y amabilidad la que se sirve en su establecimiento.

En relación al cuarto Objetivo Analizar los procesos de manipulación de los alimentos en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco,2021. Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través del instrumento, en el establecimiento mantienen un registro de documentos y almacenan según los procedimientos que se deben optar en relación a la seguridad, teniendo en cuenta las acciones que pueda tomar cada colaborador del establecimiento, a su vez el encargado revisa periódicamente los documento revisando que esto se cumpla correctamente. También se observó que el personal maneja una buena higiene empezando desde su vestimenta, debido a que se tiene que tener en cuenta la buena presentación, así mismo los hábitos higiénicos en los alimentos durante el proceso de la manipulación, se observó que hacen el uso de la desinfección en los alimentos es importante la adecuada manipulación debido a que esto lleva una serie de protocolos de los colaboradores cumple explícitamente en cada actividad que realizan durante su turno, los encargados de cocina tienen en cuenta antes de que esto llegue directamente al consumidor. De acuerdo al antecedente Rodríguez,

L. (2018) Analizar los procesos de manipulación en el restaurante Miramar, Arequipa, 2028. Donde concluyo de muchos establecimientos no hacen el uso correcto de los procesos para evitar alguna anomalía durante la elaboración de los alimentos, debido a que no están correctamente capacitados con el fin de tener un mayor conocimiento.

V. CONCLUSIONES

1. Tuvo como propósito conocer la gestión de calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco, por ello se tuvo que analizar los resultados que se obtuvo mediante la visita al establecimiento, debido a que la gran mayoría de sus colaboradores tienen conocimiento sobre los procesos de lleva acabo y la importancia de la calidad en los alimentos y la respectiva rotación de ello, también se observó que cuentan con las herramientas necesarias para poder ejecutarla durante las inspecciones que visita la municipalidad del distrito. Por su parte también se observó que el personal que recién que integro no tiene mucha noción a cerca de gestión de calidad en las áreas del establecimiento.
2. Por otro lado, en cuanto a Conocer los procesos del servicio, se llevó a concluir que Gianfranco Caffè cumple con los protocolos de atención, además el personal tiene la vocación de brindar un excelente servicio a los comensales tienen esto un resultado agradable, lo cual esto fortalece un vínculo de confianza y seguridad donde esto puede lograr la fidelización al cliente generado esto un ambiente fiable y confortable durante su visita. Se observó que los colaboradores del establecimiento están al pendiente de las necesidades del consumidor en cada momento, debido a que se debe de sentir a gusto, así mismo se debe de realizar el seguimiento al personal nuevo que ingresa y enseñar el funcionamiento de las actividades.
3. Así mismo en cuento a conocer los procesos de Inocuidad, el establecimiento cumple con las condiciones y medidas para llevar a cabo el correcto proceso, tanto en la producción, almacenamiento y distribución de los alimentos que este en perfecto estado, antes de ser ingeridos directamente al consumidor, verifican y desinfectan los alimentos tanto en verduras, frutas, etc. Así mismo también, los productos que no estén en buenas condiciones se retiran inmediatamente y se clasifican en zona de merma.
4. En cuanto a analizar el control de calidad, se tuvo conformidad los hechos que cumplen respecto a los procesos básicos, lo cual se observó que

identifican los puntos más importantes para mantener el cuidado de inocuidad de los alimentos y a su vez para poder minimizar incidencias durante el control de las actividades de cocina y herramientas que se utilizan, debido a todo el equipo de trabajo cumplen con los procesos que brinda el establecimiento considerando así evitar incidencias.

5. En cuanto analizar los procesos de manipulación de los alimentos en Caffè Gianfranco, según el resultado obtenido mediante la visita que se realizó al establecimiento, se concluyó que es un factor muy importante el uso correcto de las herramientas de trabajo que cuenta en Caffè Gianfranco, constantemente hacen la desinfección de sus utensilios durante la elaboración de los alimentos, usan toda las medidas que sean considerables, debido a que se debe de garantizar la higienización en los alimentos que van directamente al consumo del cliente.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda brindar cobertura a los colaboradores apenas inicia las actividades a la apertura de tienda, para que así tengan en cuenta durante sus actividades la importancia de la gestión de calidad en el establecimiento, así mismo se recomienda implementar un mural de panel donde se visualice los indicadores y porcentajes de satisfacción al consumidor, lo cual esto se debe de hacer seguimiento constante. Así mismo; todo el trabajador del establecimiento debe tener el compromiso.
2. Se recomienda que se debe realizar constante capacitaciones a cerca de como interactuar con el consumidor debido a que se le brinda un servicio completo, las encargadas del establecimiento tienen un protocolo de atención actualmente, lo cual hacen el seguimiento continuo de cada azafata durante la visita del consumidor.
3. Se sugiere que sigan con las practicas aplicadas durante las actividades de cómo llevar el proceso y cuidado de los alimentos, debido que es un factor que conduce una efectiva operación mediante un funcionamiento satisfactorio, el seguimiento de esas actividades o procesos pueden posibilitar la evaluación del estado de mejora de la organización sobre una base continua, debido a que se apertura del establecimiento se debe verificar los alimentos que estén en buen estado, un grupo de encargados deben de revisar y observar cada día.
4. Se recomienda al establecimiento que deben de contratar un personal extorno para así los colaboradores puedan abordar del tema complemente, donde realicen las observaciones en donde se están equivocando y realizar una retroalimentación con el propósito de que puedan evitar alguna anomalía durante alguna inspección de alguna entidad competente, y así puedan resolver las dudas acerca de las preguntas que pueden realizarles a cerca de como manejan el control en el establecimiento.
5. Se sugiere seguir usando las herramientas que sean necesaria para evitar alguna contaminación durante la etapa de manipulación en los alimentos,

entre ello guantes, toca, mandil entre otros, durante la reposición y recepción deben cuidar que los productos no entren en contacto con sustancias químicas o contaminantes, debido a que esto podría incurrir ante una negligencia al consumidor. Así mismo el establecimiento requieren además de normas y regulaciones, de un personal capacitado en higiene alimentaria, debido a que otros personales no deben interceptar en otras áreas.

REFERENCIAS

1. Aguirre, G, Echeverri, J, Guillermo, L (2015). APORTES DEL MÉTODO FENOMENOLÓGICO A LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (Colombia), 8(2),51-74.
2. Borrego, C. y Araujo B. (2017) Gestión de la calidad en la empresa turística de restaurante de la ciudad de Chachapoyas: ciencia y tecnología, 13(2):61-76.
3. Bravo, et al. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Investigación en Educación Médica, 2(7),162-167. Bolman, L. y Deal, T. (2015) Organización y liderazgo: El arte de la gestión. Buenos aires: Addison-Wesley Iberoamericana.
4. Domínguez (2016). Control de calidad en alimentos. Gestión de recursos. vol (2) 15-24.
5. Cevallos, O. (2017). La psicología en la investigación cualitativa.by sistema.12. (1) 45-50.
6. Carbajal, M. (2014). "Programa de las buenas prácticas para mejorar la calidad de la atención al cliente en el restaurante Al Punto".
7. Cevallos, T. Bastidas, M., Fierro, A. y Ordoñez, E. (2019). Indicadores para medir la calidad de servicio y normas de protocolo y etiqueta, aplicando el modelo servqual en el restaurante Tapas &Topes, de Puyo, Provincia de Pastaza.
8. Chacón, J & Rugel, S (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. (Pág. 14).
9. Cortés, J., (2015) Sistema de gestión de calidad (1ª ed.). España: Interconsulting Bureau S.L.
10. Contreras, C (2016). la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing, 10(2),146-162.

11. Caurin, J. (2018). Calidad en las empresas turísticas. Investigación empresarial. Vol 2 12-14.
12. Díaz, E. López, K. Medina, C. Moreno, J. (2016) la Calidad de las Empresas en el sector Restaurantes (tesis pregrado).
13. Exebio, L (2016) Propuesta de gestión por procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios en la dirección en la dirección de turismo y artesanía de la gercetur. Gestión – Calidad vol. 15 175-185.
14. Gaitán, J y Conde, I. (2017). Gestión de la calidad en el desempeño laboral (seminario de graduación para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, RUCFA, Managua, Nicaragua.
15. Garay, A., Ghisler, L., Y López, B., (2014). Bioseguridad I: agrobiotecnología y riesgo revista científica: /ISSN 1514-5976/Vol pag.143-165.
16. Gisbert, V., Pérez, E., y Sirvent, S. (2017). Los 7 principios de gestión de la calidad en ISO 9001. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, Edición Especial, (pp10-18).
17. González, Y, y P, C. (2015). Acciones en la gestión de calidad sanitaria e inocuidad en los alimentos en el restaurante servicio buffet, la habana, cuba. by calidad,100, (200)133.145.
18. Gonzales O. y Arciniegas J. (2016). Sistema de gestión de calidad, Bogotá: Editorial.
19. Hung, W., Zurinawati, M. (2015) Assessment of Service Quality in the Fast-Food Restaurant of Foodservice Business Research 18:4, pages 358-388.
20. Yianas, L. (2015). Técnicas en procesos de alimentos. Gestión Culinaria,145, 150168.
21. Hayeon, C., et al. (2021) Understanding vegetarian customers: the effects of restaurant attributes on customer satisfaction and behavioral intentions.

Journal of Foodservice Business Research 0:0, pages 1-24.

22. Kemenade, E., Hardjono, T. (2018). "Twenty-first century Total Quality Management: the Emergence Paradigm" (pag. 150-166.).
23. Kuzmin, A. (2018). The quality management system in the banquet service as one of the elements of innovative development of the hotel-restaurant industry. (pág.101-110).
24. Llanes, M., Lorenzo, J., y Moreno, M. (2018). Conciencia ediciones. Holguín, Cuba
Leyva, C, Guzmán, M. y Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. Gestión de recursos humanos, 164-177.7.
25. Lozada, J. (2015). Investigación Aplicada (2ªed). Londres: Inglaterra, Rialp.
26. Luyo, F., (2019). Caracterización de la gestión de calidad en la atención al cliente de la Mype, rubro restaurante, caso: "el huarco" distrito de San Vicente, año 2019. Horizonte 150 (250) 112-12.
27. Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. PERSPECTIVAS, (34),181-209.
28. Muñoz, Y. (2015) Acciones para una gestión en la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio buffet. Rev. Gerenc. Vol11 (22): 123.
29. Mendez, C., y Garcia, I., (2014). La mirada sociológica hacia la alimentación de calidad: análisis crítico del desarrollo de la investigación en el campo alimentario. (3ª Ed.). España: política y sociedad.
30. Mukwakungu, K. Lumbwe, C. Mbohwa, C (2019) The Importance of Quality Management System and Leadership in the South African Restaurant, Fast Food and Catering Sector – Case of the Gauteng Region. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Toronto, Canada, October 23-25.

31. Nowel, C. (2015). Capacitación y servicio al cliente. Gestión empresarial, 156-170.
32. Pérez, Y. (2019). Propuesta en la mejora de la capacitación en el personal como un factor relevante en la gestión de calidad en micro y pequeñas empresas en el restaurante de Pacarán, cañete, 2018. Comunicaciones y gestión 154 vol 155165.
33. Paulino, et al. (2015) Manipulación de alimentos testingher. Vol 2. 23-45.
34. Leyva, C., Guzmán, & Pérez, R. (2016). La evaluación del desempeño, los procesos y la organización. Ingeniería Industrial, vol (2),164-177.
35. Sánchez, C y Suarez, L (2017) Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Machala - Ecuador: UTMACH.
36. Suarez Y Suarez (2018) recopilación de datos en la investigación: Gestión. 4(5) 35-40.
37. Shapoval, V, Murphy, S. Denver S. (2018) Does service quality really matter at Green restaurants for millennial consumers. The moderating effects of gender between loyalty and satisfaction. Journal of Foodservice Business Research 21:6, pages 591-609.
38. Salas, C. (2017). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las MYPES del sector comercial boutique de damas, provincia de Satipo, año 2017". Pucallpa- Perú.: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
39. Varilla, J (2016) Implementación de la calidad en las empresas turísticas. Revista Delpha Catta.45(12),15-24.

ANEXOS

ANEXO 1: Categorización de la unidad temática

Tabla 6: Matriz de categorización

CATEGORÍAS		SUBCATEGORÍAS
Categoría 1	Planificación	Control
		Capacitaciones
		Evaluación del desempeño
		Atención del cliente
Categoría 2	Enfoque del cliente	Servicio
		Protocolo
		Organización
Categoría 3	Sistema de gestión	Liderazgo
		Tecnología
		Seguridad
Categoría 4	Calidad de alimentos	Inocuidad

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 2: Validaciones de expertos

Figura 1: Tabla de evaluación del experto Dr. Luis García



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 16 de Junio de 2021

Apellido y nombres del experto: Luis Flavio García Haro

DNI: 08489082 Teléfono: 950472784

Título/grados: DR. EN ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: DOCENTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?										X		
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?										X		

Promedio de valoración: 90%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2: Tabla de evaluación del experto Mg. José Lázaro



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 17 junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: José Francisco Lázaro Velásquez

DNI: 42444867 Teléfono: 973497136

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Respecto a la guía de observación, el planteamiento es muy amplio, debe contener mayores criterios para poder realizar la observación adecuadamente.

Promedio de valoración: 90%

FIRMA DEL EXPERTO

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3: Tabla de evaluación del experto Dr. Miguel Ruiz



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 20 junio de 2021

Apellidos y nombres del experto: Ruiz Palacio Miguel

DNI: 43678006 Teléfono:-

Título/grados: Magister

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

ITEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1										X		
2										X		
3										X		
4										X		
5										X		
6										X		
7										X		
8										X		

Respecto a la guía de observación, el planteamiento es muy amplio, debe contener mayores criterios para poder realizar la observación adecuadamente.

Promedio de valoración: 90%

FIRMA DEL EXPERTO

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3: Consistencia

Tabla 7: Matriz de Consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJECTIVOS	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	ÍTEMS O PREGUNTAS	MARCO METODOLÓGICO
Problema General: ¿Cómo es la gestión de calidad en los colaboradores del restaurante Gianfranco cafe en el distrito de Santiago de surco, 2021?	Objetivo General: Conocer la gestión de calidad en el restaurante Gianfranco cafe en el distrito de Santiago de surco, 2021.				Control	1. ¿Usted considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?	Enfoque de Estudio
				Planificación	Capacitaciones	2. ¿Cual es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?	Cualitativo
					Evaluación del desempeño	3. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?	Diseño de Investigación
Problemas Específicos: ¿Cómo se desarrolla la planificación en restaurante Gianfranco cafe en el distrito de Santiago de surco, 2021?	Objetivos Específicos: Conocer los procesos del servicio en el restaurante Gianfranco Cafe en el distrito de Santiago de surco, 2021.			Enfoque en el cliente	Atención al cliente	4. ¿Cual es su opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?	Fenomenológico
					Servicio	5. ¿Que opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades.	
		Gestión de Calidad	Gestión de calidad		Protocolo	6. ¿Usted qué opina de los protocolos de bioseguridad en la empresa, brinda mayor confianza al cliente?	Participantes
					Organización	7. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?	Colaboradores del restaurante gianfranco cafe en el distrito de Santiago de surco.
				Sistemas de Gestión	Liderazgo	8. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?	
					Tecnología	09. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la toma de órdenes de pedidos?	Técnica
					Bioseguridad	10. ¿Usted opina que la práctica de manejo de bioseguri correctamente en ¿los alimentos? ¿Por qué?	
				Calidad en los Alimentos	Inocuidad	11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración en los alimentos?	Entrevista

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 4: Operacionalización de las variables

Tabla 8: Matriz de Operacionalización de las variables

UNIDAD TEMÁTICA	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	INSTRUMENTO	ITEMS	
GESTION DE CALIDAD	Según Vargas(2015) Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad en los establecimiento lo cual brinda servicios o productos con el fin de cumplir las expectativas del cliente.	La variable Gestión de calidad se ha considerado en 4 categorías, la cuales consisten en, Planificación, Enfoque en el cliente, Sistemas de Gestión, y Calidad en los Alimentos, con un instrumento guía de entrevista con 12 ítems para la recolección de datos.	Planificación	Control	GUÍA DE ENTREVISTA	1. ¿Usted considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?	
				Capacitaciones		2. ¿Cual es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?	
			Enfoque en el cliente	Evaluación del desempeño		3. ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?	
				Atención al cliente		4. ¿Cual es su opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?	
			Sistemas de Gestión	Servicio		5. ¿Que opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades.	
				Protocolo		6. ¿Usted qué opina de los protocolos de bioseguridad en la empresa, brinda mayor confianza al cliente?	
				Organización		7. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?	
			Calidad en los Alimentos	Liderazgo		GUÍA DE OBSERVACIÓN	8. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?
				Tecnología			09. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la toma de órdenes de pedidos?
				Bioseguridad			10. ¿Usted opina que la práctica de manejo de bioseguri correctamente en ¿los alimentos? ¿Por qué?
				Inocuidad			11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración en los alimentos?

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 5: Transcripción de Observaciones

Tabla 9: Tabla de evaluación del experto Dr. Miguel Ruiz

LUGAR DE OBSERVACIÓN	FECHA DE LA OBSERVACIÓN	DURACION DE LA OBSERVACIÓN	RESPONSABLES DE LA OBSERVACIÓN	COMPONENTE TEMÁTICO	COMPONENTE SUBTEMÁTICO	OBSERVACIONES
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce Cristina Julieth Mercado Cajaleon	Gestión de calidad	Control	Se observó en el restaurante el buen trato de los trabajadores dispuesto a ayudar en el proyecto de investigación, tiene un buen clima laboral entre áreas , apenas ingresa el cliente el personal de prevención cumple con los protocolos de bioseguridad , eso brinda confianza y seguridad al cliente , a la hora que se sienta en la mesa en el salón de igual manera se hace el uso de la desinfección del área en delante del consumidor. Se observó que hay clientes frecuentes que ya conocen a los trabajadores donde hay una relación de confianza, debido a que los trabajadores ya conoce sus gustos y preferencias del consumidor.
					Capacitaciones	
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce Cristina Julieth Mercado Cajaleon	Gestión de calidad	Evaluación del desempeño	
					Atención al cliente	
					Servicio	
					Protocolo	
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce	Gestión de calidad	Organización	
					Liderazo	
					Tecnología	
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce		Seguridad	
					Inocuidad	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6: Análisis de Resultados de Entrevista y Observaciones

Tabla 10: Matriz de análisis de resultados de entrevista y observaciones

LUGAR DE OBSERVACIÓN	FECHA DE LA OBSERVACIÓN	DURACION DE LA OBSERVACIÓN	RESPONSABLES DE LA OBSERVACIÓN	COMPONENTE TEMÁTICO	COMPONENTE SUBTEMÁTICO	OBSERVACIONES
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce Cristina Julieth Mercado Cajaleon	Gestión de calidad	Control	Se observó en el restaurante el buen trato de los trabajadores dispuesto a ayudar en el proyecto de investigación, tiene un buen clima laboral entre áreas , apenas ingresa el cliente el personal de prevención cumple con los protocolos de bioseguridad , eso brinda confianza y seguridad al cliente , a la hora que se sienta en la mesa en el salón de igual manera se hace el uso de la desinfección del área en delante del consumidor.
					Capacitaciones	
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce Cristina Julieth Mercado Cajaleon	Gestión de calidad	Evaluación del desempeño	Se observó que hay clientes frecuentes que ya conocen a los trabajadores donde hay una relación de confianza, debido a que los trabajadores ya conoce sus gustos y preferencias del consumidor.
					Atención al cliente	
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce	Gestión de calidad	Servicio	
					Protocolo	
					Organización	
					Liderazo	
Restaurante Gianfranco Caffè	12/09/2021 (Domingo)	De 12 pm a 4 pm (4 hrs.)	Alina Cristal Nuñez Arce	Gestión de calidad	Tecnología	
					Seguridad	
					Inocuidad	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 7: Descripción de las observaciones en específico

Tabla 11: Transcripción de observaciones en específico

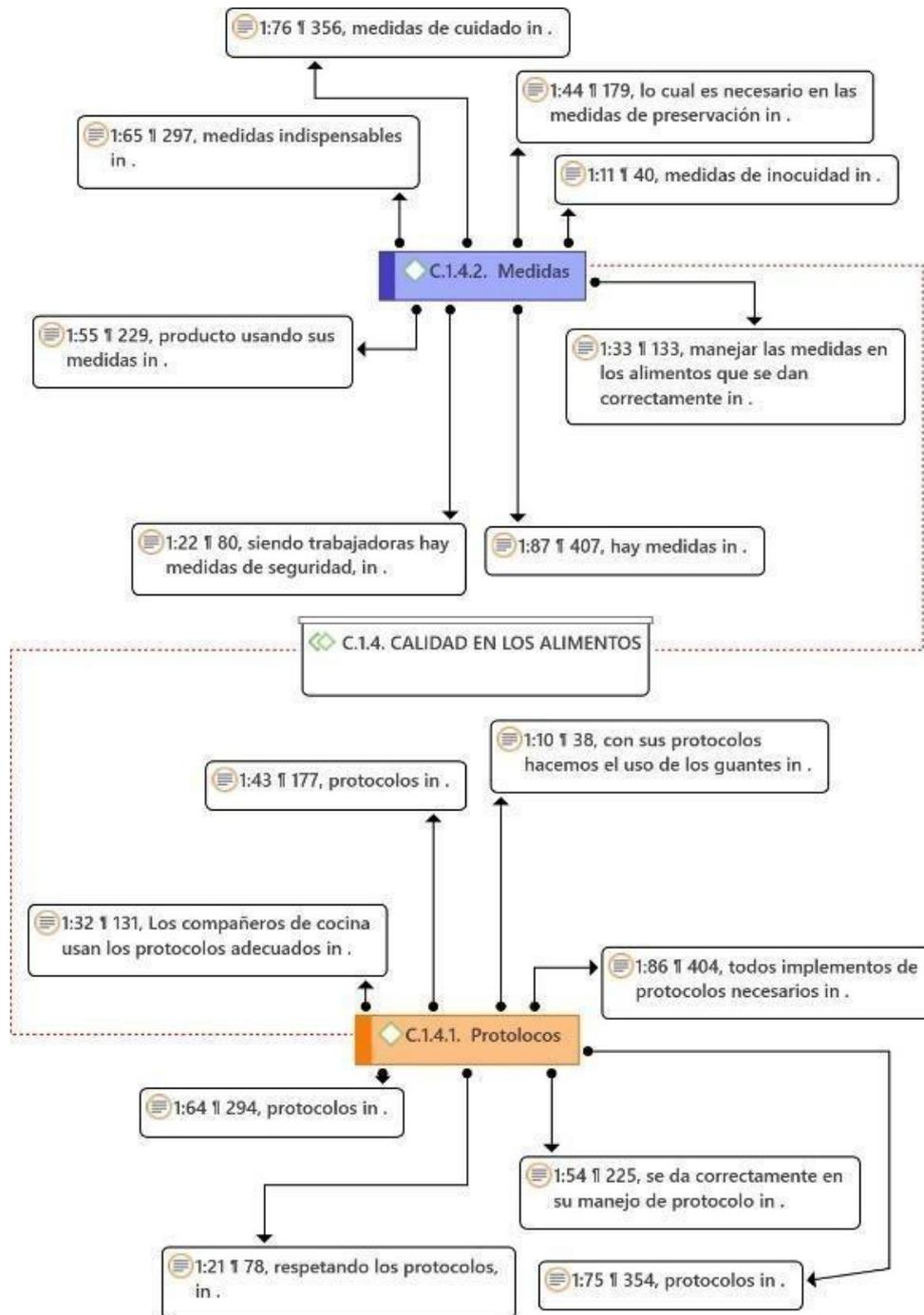
ÁREA DEL RESTAURANTE IMÁGENES		OBSERVACIONES
SALAS DE ESPERA		En su bioseguridad brinda la confianza a sus colaboradores y al cliente con su manejo de cuidado en su implementación de seguridad en sus protocolos de higiene, usando mascarillas, protectores faciales, guantes, etc. Como objetivo garantiza un buen procedimiento que contribuya el bienestar de nuestros consumidores.
SALON PRINCIPAL		En el restaurante la inocuidad en los alimentos es muy importante, para no representar un riesgo para la salud, lo cual la empresa da medidas de seguridad, que cada producto que llega, esté en orden de acuerdo al producto, como en el almacenamiento, preparación de alimentos, que sean lavados por orden, y que tenga su lugar sin mezclar con otros, es así dando la confianza en nuestra calidad de servicio que transmitimos en nuestra manipulación de alimentos.
AREA DE BEBIDAS		En el restaurante la inocuidad en los alimentos es muy importante, para no representar un riesgo para la salud, lo cual la empresa da medidas de seguridad, que cada producto que llega, esté en orden de acuerdo al producto, como en el almacenamiento, preparación de alimentos, que sean lavados por orden, y que tenga su lugar sin mezclar con otros, es así dando la confianza en nuestra calidad de servicio que transmitimos en nuestra manipulación de alimentos.
PEQUEÑO SALON PRINCIPAL		Al ingreso del Restaurante Café Gianfranco a la dirección izquierda cuenta con un pequeño ambiente acogedor, donde el cliente puede compartir sus momentos de consumo con sus familiares, amigos entre otros, lo cual cuentan con mesas más grande para 5 o 8 personas, tiene aproximadamente 5 mesas, también cuenta con un Tv.

SERVICIOS HIGIENICOS		<p>En los servicios higiénicos, observamos que tanto como para hombres y mujeres, hay una parte para discapacitados, lo cual es muy importante para los clientes, en su higiene se mantiene en orden, ya que el señor de limpieza está pendiente de que todo este correcto, y no se presente ningún riesgo, lo que garantiza que se cumplan sus protocolos de bioseguridad, utilizan desinfección, ambientación, asimismo como empresa la limpieza es de suma importancia ante todo para mantener un aseo público libre de gérmenes infecciosos que se basan en su eficiencia.</p>
SERVICIOS HIGIENICOS		<p>Antes de entrar al salón principal en la parte izquierda en la parte de al fondo cuentan con variedades tipos de vinos importados, como el vino de la casa que es semi seco, que es el vino tinto y blanco, lo cual siempre lo piden en el restaurante al servicio del cliente, Gianfranco Caffè se caracteriza más por lo italiano, lo cual destaca mucho con sus pastas, pizzas, postres, es así que va de la mano con su deleite de los vinos.</p>
COCINA		<p>En la parte de cocina observamos, una plancha para ser sándwich, ollas de diferentes tipos, grandes para las pastas, también cortadora para los jamones, y para pizzería lo que lleva encima como el peperoni, salame, jamón inglés, Salami, entre otros. Por otro lado, hay una parte donde se preparan diferentes tipos de jugos como fresa con naranja, surtido, plátano con piña, etc. Cuenta con utensilios de cocina, por la entrada antes de llegar a cocina hay diferentes tipos de refrigeradoras, congeladoras donde se guardan los pescados, pastas, carnes, frutas, postres, verduras, y donde están los helados, cada uno de ellos se guardan separados en diferentes congeladoras.</p>
INTERNO SALON PRINCIPAL		<p>Por la parte del salón principal observamos la barra donde salen los Caffes, hay utensilios de vasos para agua, para capuchino, vaso medidor mixer que es esencial para preparar un cóctel, hielera, colador, jarra medidora, también herramienta para compactador de Caffè, ahí observamos tragos importados, bebidas.</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 8: Red sistemática de las entrevistas de la categoría calidad de los alimentos

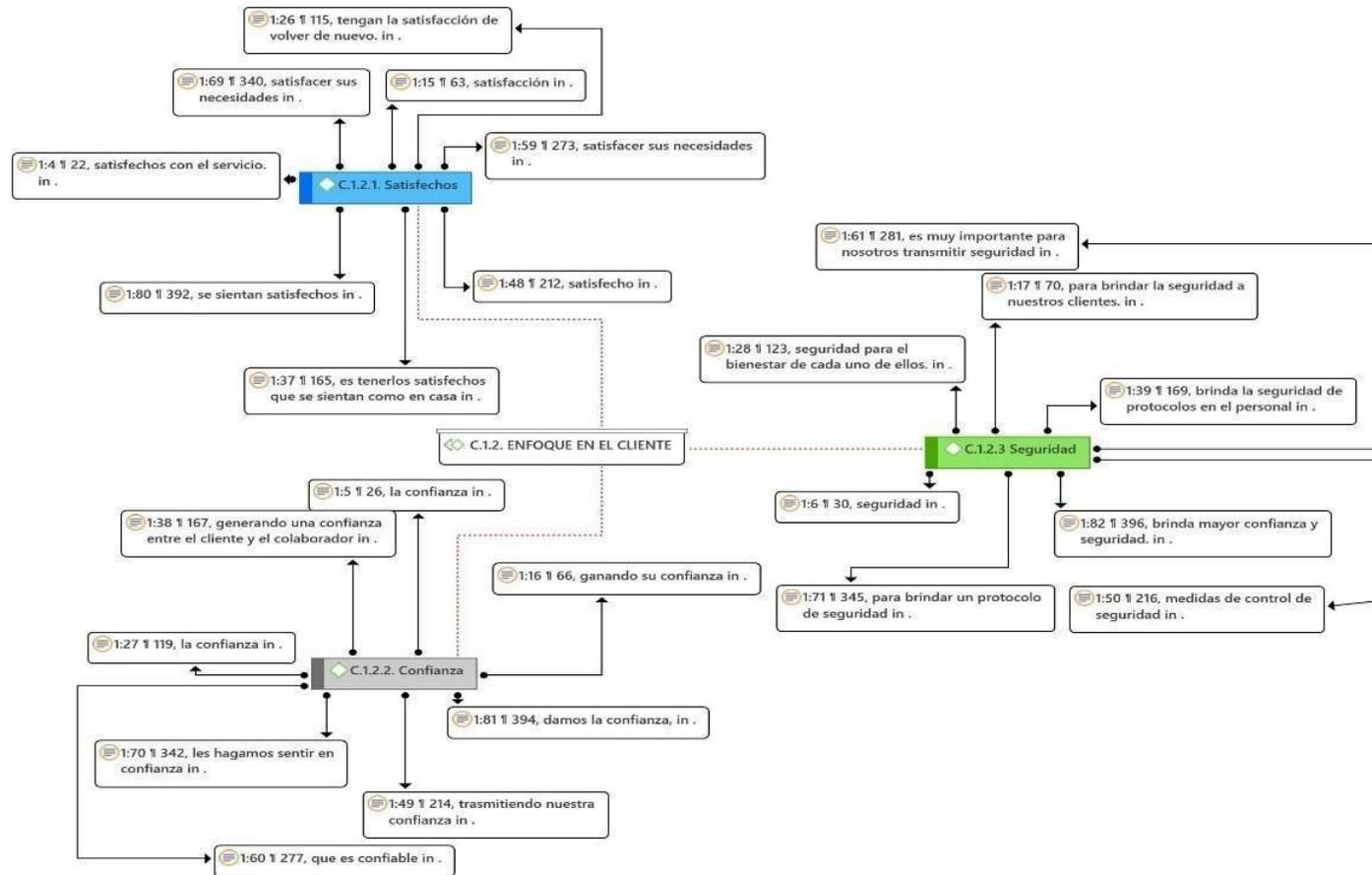
Figura 4: Categoría de la calidad de los alimentos



Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 9: Red sistemática de las entrevistas de la categoría enfoque en el cliente

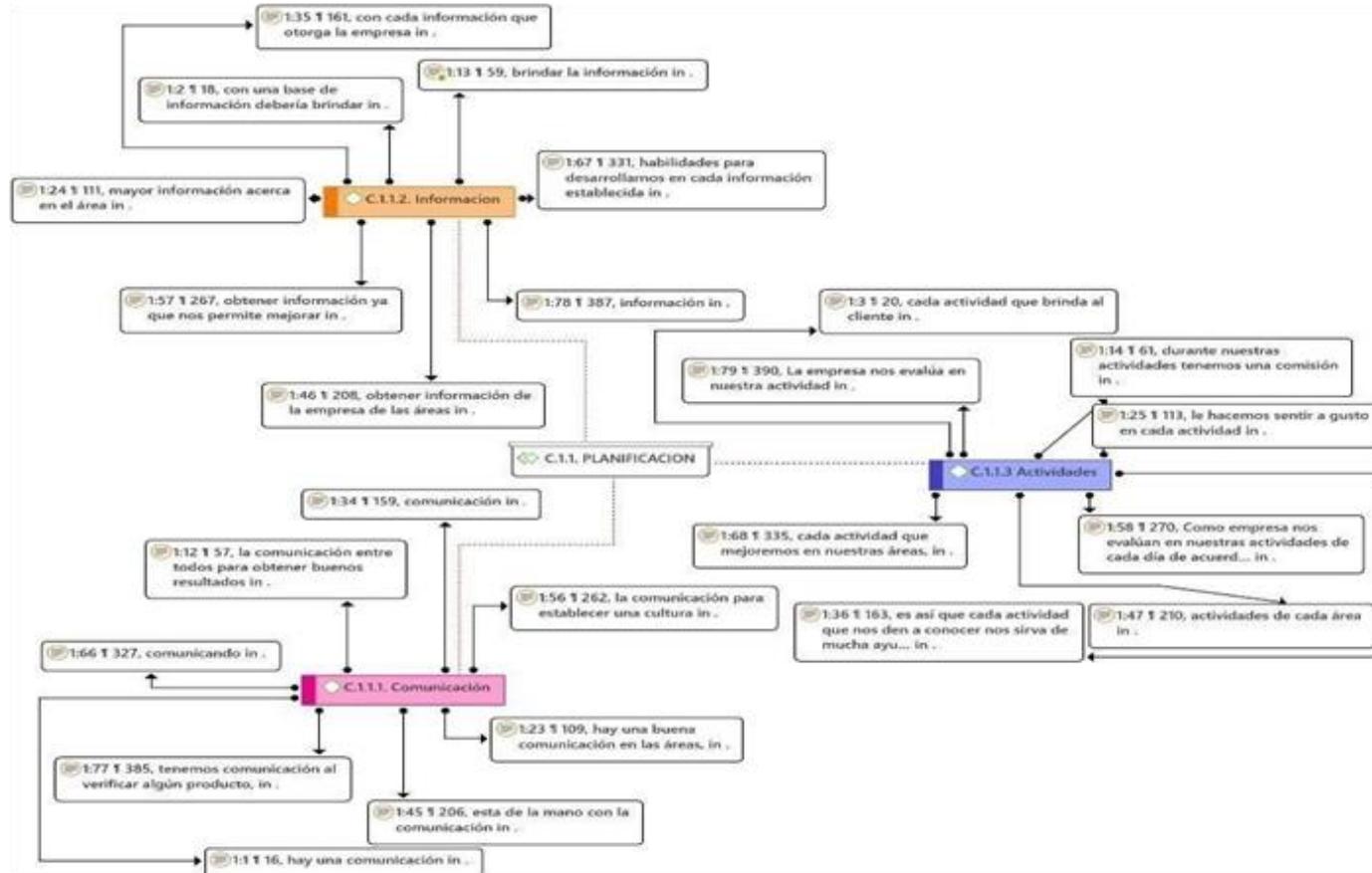
Figura 5: Categoría del enfoque en el cliente



Fuente: Elaboración propia

ANEXO 10: Red sistemática de las entrevistas de la categoría planificación

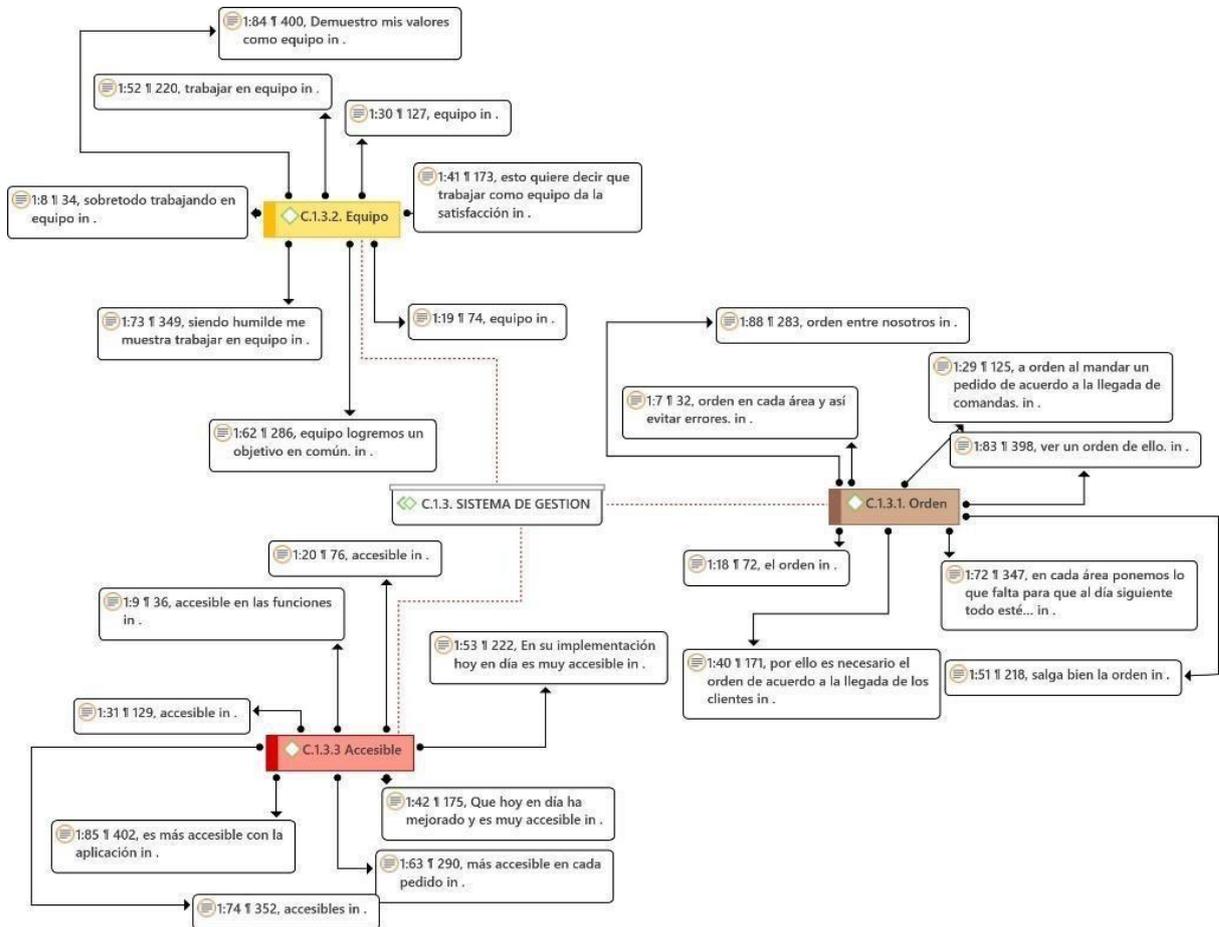
Figura 6: Categoría de planificación



Fuente: Elaboración propia

ANEXO 11: Red sistemática de las entrevistas de la categoría sistema de gestión

Figura 7: Categoría del sistema de gestión



Fuente: Elaboración propia

ANEXO 14: Restricciones de las entrevistas

Tabla 12: Transcripción de las entrevistas

Transcripción de Entrevista	
Registro 1	
Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleón
Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021
Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco	
Informante: Yessenia Quispe Vera	
Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.	
TRANSCRIPCION:	
<p>1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?</p> <p>Si, en la forma de ayudarnos mutuamente entre compañeras, también hay una comunicación entre áreas a la hora de empezar la jornada laboral, iniciamos una cobertura para comunicar acerca de las funciones que cada una hará y distribuirnos a donde iremos, a salón, recepción, barra, y también si hay alguna oferta en los productos que brindamos, para así tener mayor comunicación e informar al cliente cuando nos pregunte.</p>	

2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?

Debería ser más seguido las capacitaciones en la empresa, con una base de información debería brindar, para así tener conocimiento de ello, porque a veces cuando entran compañeras nuevas no saben por dónde empezar y nosotros que ya somos antiguas y llevamos años en la empresa ya tenemos esa experiencia y le enseñamos a cómo tiene que realizar los procesos de atención al cliente para que así pueda también desenvolverse con el cliente a la hora de entrar en comunicación directamente con ellos.

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

La empresa reconoce a sus trabajadores con un porcentaje de incentivo cuando las azafatas prestan un buen servicio al cliente en cada actividad que brinda al cliente, de todo el recaudado en todo el día se junta y se reparte entre todos los compañeros porque es la atención que ellas han ofrecido la vocación que han tenido para satisfacer a los consumidores y ellos se vallan felices, es por ellos que tienen una motivación de incentivo cuando logran cumplir con sus funciones correctamente.

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

Se debe de cumplir las necesidades que el cliente desea, atenderlos de la mejor manera con el fin de llevarse una buena experiencia durante su visita al restaurante y así poder recomendarnos con sus amistades y puedan volver a recomendarnos, tratamos de esforzarnos y ser empáticos al momento de la atención al cliente, cumpliendo el protocolo de atención y se sientan satisfechos con el servicio.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Cada cliente tiene la forma de calificarnos respecto al servicio que se le brinda en la empresa, uno de ellos lo publican mediante las redes sociales, comentando a cerca de su experiencia durante su visita, hay otros que nos comentan presencialmente a cerca sobre qué le pareció el ambiente o la comida o el servicio, indicándonos algunos puntos para mejorar, y eso nos ayuda a nosotras como trabajadoras tratar de ver algunos errores y mejorar es por ello la confianza que transmitimos nos ayuda en las necesidades para cumplir sus perspectiva.

6. ¿Usted qué opina de los protocolos de bioseguridad en la empresa, brinda mayor confianza al cliente?

El protocolo que se aplica en la cafetería brinda seguridad y confianza al cliente, cada vez que ingresan se realiza el proceso de medida de temperatura y la desinfección, para ello tenemos un alcohol en gel para que el cliente pueda utilizar, también contamos con un desinfectante en la empresa que se llamada DMQ lo cual se hace uso para todo el equipo que tenemos en diferentes áreas para la desinfección.

7. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

A veces suceden imprevisto a última hora, por ejemplo, hay inconvenientes donde algunas compañeras no puede asistir al trabajo a último momento y nosotras tratamos de cubrir con el fin de que no se sienta la falta de 1 personal, tratamos de buscar la mejor solución posible durante algún suceso de impreviso, es necesario que siempre haiga un orden en cada área y así evitar errores.

08. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

Los valores que demuestro en el trabajo, es ser empática y comprensiva ayudando a mis compañeras con algún problema, por ejemplo, cuando ingresan nuevas colaboradoras tratamos de explicarle cuáles son sus funciones que van a desarrollar para así evitar algunos errores, le acompañamos durante su proceso hasta el día en que ella misma pueda hacerlos sola y desarrollarse desenvolviéndose muy bien con el cliente, sobretodo trabajando en equipo nos lleva a lograr un objetivo en común.

09. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la tomade órdenes de pedidos?

Me parece bien porque nos facilita a tomar rápido la orden y no estar escribiendo como aquellos años cuando todavía no se tenía esa tecnología, antes se trabajaba con comandas en cada área era un poco más desordenado. A veces tenemos inconvenientes con la Tablet, a veces la señal del internet no llega y hace eso que se cuelga y pueda tardar unos minutos en tomar la orden al cliente. Pero son muy pocas veces que sucede, nos ayuda el sistema directamente que figure en caja las ordenes que se añade en el sistema, se nos hace accesible en las funciones al alcance de los consumidores.

10. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

En la empresa manejamos correctamente los procesos de bioseguridad en los alimentos, con sus protocolos hacemos el uso de los guantes, para así evitar cualquier error en la elaboración de los alimentos, tratamos de que todo se maneje impecablemente ya que estova directamente al cliente, es por ello que cada alimento tiene su lugar de conservación, cada producto tiene su fecha de vencimiento.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

En la empresa cada alimento tiene su lugar para su conservación, lo cual usamos medidas de inocuidad, donde se retira días anticipados antes de llegar a la fecha, verificamos que las

Frutas, verduras entre otros estén en buen estado, los que están un poco malos lo retiramos y lo mermamos, para así evitar una mala imagen a la hora de preparar los alimentos, medimos y evaluamos las temperaturas de los alimentos a la hora de la cocción, para que todo esté en su punto durante la entrega al cliente y todo sea uniforme.

Transcripción de Entrevista

Registro N°2

Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleon
Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021

Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco

Informante: Lizbet Quintalla Huamani

Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.

TRANSCRIPCIÓN:

1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?

Si hay ciertos procesos que se debe cumplir muchas veces no se logra a la

perfección, pero la idea está en que se debe de evitar las malas prácticas, cada uno sabe que hacer durante su área laboral, también los colaboradores están pendiente a las necesidades del cliente, no se le pierde de vista durante su visita al restaurante, que se sientan cómodos y seguros, acogidos en la empresa, para que puedan volver a visitarnos, teniendo en cuenta con la comunicación entre todos para obtener buenos resultados.

2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?

La verdad el tema de capacitaciones lo he estado viendo debe haber un tiempo, o darse unos 10 a 15 minutos antes de empezar sus labores, una cobertura, brindar la información general de ciertos puntos, en la cual se refleja de que si se está fallando en tan cosa y como se debería solucionar para que no se vuelva a repetir, un cierto porcentaje de avance en las actividades que se está realizando para así nosotros tener en cuenta de cómo está lleno la empresa, debería haber lo que es indicadores que reflejan las ventas que se hace a diario, para poder mejorar, de todas maneras una retroalimentación que se debe hacer durante todo el día, para así mejorar la calidad de servicio en la empresa.

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

De tal manera durante nuestras actividades tenemos una comisión, las propinas que dejan los clientes durante todo el día, ya que los consumidores perciben la buena atención que se les dio durante su visita al restaurante, y eso nos ayuda económicamente y es algo que nos motiva a seguir trabajando confortablemente, también ahí enfatiza las encargada que nos menciona de que nos estamos equivocando en realizar para tratar de mejorar, entre todos nos ayudamos, pero a veces hay personas que no te apoya y cada quien ve por su áreas, la gerente transmita los ánimos.

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

El cliente siempre quiere llevarse lo mejor donde valla, es por ello que nosotros como trabajadoras logramos cumplir su visita acorde a lo que busca el cliente, mucho de ellos son clientes frecuentes que nosotros ya conocemos y sabes que es lo que busca y lo que quiere, son esos clientes la cuales deben fidelizarlos todos los días porque son consumidores antiguos que siempre vienen al restaurante, se lleven esa satisfacción de la atención adecuada.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Los clientes nos hacen notar su percepción durante su visita en el restaurante, nosotros tratamos de cumplir sus expectativas y ganando su confianza buscamos la excelencia duran el servicio prestado, no cometer errores y que ellos estén satisfechos, y vuelvan a elegirnos una y otra vez y más que eso el objetivo principal es que nosotros como empresa seamos recomendados, y así nosotros llegar a más personas.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

Me parece muy bien que la empresa considere el cuidado a sus clientes con el fin de no tener ningún inconveniente durante la elaboración de los alimentos es por ello que se utilizandiferentes procesos de cuidados, como en sus protocolos hacemos el uso de desinfección y nos ponemos la toca y los guantes para realizar las actividades de preparación que van directamente a la mesa del cliente.

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

A veces se nos sale de control cuando hay mucha gente, no, nos organizamos muy bien, más que todo a veces no, nos comunicamos bien, cuando son mesas grandes nos olvidamos del pedido o nos confundimos en enviar algo, de todas maneras, pasa estos percances, por el orden que mandamos no lo tomes en cuenta, mandamos

una y que otra comanda, pero tratamos de tener un plan b durante esos inconvenientes que podemos tener durante nuestra actividad laboral.

08. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la tomade órdenes de pedidos?

Cuando alguien nuevo entra a la empresa, se le debe de enseñar cómo te han enseñado a ti, mientras vas aprendiendo más enseñas mejor a las personas, la verdad que a veces pocas enseñan bien, aquí cada uno tiene su forma de pensar una de dice una que otras cosas o se lo toman personal a veces unos lo aceptan para mejorar, es así que como equipo debemos demostrar una buena comunicación entre nosotras y tener actitud positiva con el fin de lograr una meta.

09. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

Eso es lo que más me encanta, ya que pocas empresas, es más accesible en el restaurante en su implementación, tienen esa tecnología que es la Tablet, nos facilita en realizarnos en organizar mejor y también reduce procesos en la toma de órdenes, a veces en la tecnología siempre va a ver errores no todo es perfecto, por ejemplo, en algunas ocasiones se queda colgado o no hay sistema y tenemos que buscar un plan de contingencia durante ese suceso, o la batería, entre otras cosas.

10.- ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

En el Tema de la salubridad en los alimentos, hay una persona que se encarga de desinfectar todos los alimentos antes de la manipulación de ellos, que estén correctamente y respetando los protocolos, el uso de los guantes es indispensable es algo que suma la calidad de los productos que vamos a ofrecer a la mesa de los clientes, teniendo en cuenta el cuidado de ellos, para evitar tener una mala imagen

como empresa, es algo muy bueno que la empresa esté cumpliendo eso.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Si la verdad que sí, siendo trabajadoras hay medidas de seguridad, nos exigen bastante la limpieza, del baño de la mesa, que nosotras debemos de manejar, todo limpio, las uñas cortadas, el cabello recogido para así evitar cualquier pelo pueda caer en la comida, eso es lo primero que se debe de tener en cuenta cuando se trabajó con la manipulación de alimentos.

Transcripción de Entrevista

Registro N°3

Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleon
Nombre de la Población:	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021
Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco	
Informante: Juana Domínguez Quispe	
Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.	
TRANSCRIPCIÓN:	
1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?	
En la empresa hay una buena comunicación en las áreas, también se observa que hay un manejo de control en los alimentos que brindamos directamente al cliente, siempre pasa por un filtro antes de la manipulación en los alimentos, debido a	

que tenemos de ser muy cuidadoso antes de entregar el plato al consumidor, ya que el cliente es muy observador en todo.

2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?

Las capacitaciones son muy importantes para nosotras, debido a que son necesarias saber mayor información acerca en el área que estamos desarrollándonos, siempre es importante tener una retroalimentación, en el restaurante nos brindan las herramientas necesarias para poder tener en cuenta todo.

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

Nosotros cuando atendemos directamente al consumidor, y le brindamos la mejor experiencia durante su visita, le hacemos sentir a gusto en cada actividad que estamos, porque eso es lo que queremos que el consumidor sienta, las encargadas nos observan la atención que se está brindando, todo lo que el cliente deja como un incentivo se recauda durante todo el día, y lo compartimos con todas las compañeras, eso nos motivó a seguir así todos los días, porque nos ayuda es un extra más.

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

Yo llevo trabajando aquí más de 3 años y he aprendido mucho, hay clientes que vienen frecuentemente al restaurante y ya los conozco, el cliente se da cuenta de la atención que le brindamos es por ello que vuelven, y traen a su familia por que hablan bien de la empresa, sabemos que es lo que buscan y desean durante su visita, tengan la satisfacción de volver de nuevo.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Cuando el consumidor entra al restaurante estamos atentas a cada cosa de su interés que desea, cada azafata agarra 3 mesas para estar pendiente en todo, claro no mirándole fijamente al cliente, si no se sentirá intimidado, la empresa tiene una página web donde se le incentiva al cliente que entre para que pueda darnos una calificación a cerca del servicio y atención que recibió en el día que visito al restaurante, de igual manera tenga la confianza de decir lo que piensa para así nosotros saber que le gusto y cómo fue su experiencia.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

Durante la entrada al restaurante contamos con un encargado que brinda las medidas de bioseguridad a cada cliente que entra al restaurante, se le mide la temperatura y se le hace el alcohol en gel al cliente, dentro del restaurante en su presencia se desinfecta la mesa, para que el cliente observe que estamos cumpliendo con el protocolo, así mismo se le recomienda el uso de alcohol en gel durante su visita, así mismo en los servicios higiénicos lo contamos para su uso del consumidor y ofrecer seguridad para el bienestar de cada uno de ellos.

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

Cuando estamos en la jornada laboral a veces a última hora sale cosas fuera de control por algún incidente de algunas áreas, por ejemplo, en cocina en el caso de la cocción de los alimentos, pero siempre tenemos una alternativa de solución antes de llevar la comida al consumidor, siempre tenemos un plan de contingencia ante algún suceso que puede pasar, es por ello que todas tenemos la información adecuada para la orden al mandar un pedido de acuerdo a la llegada de comandas

08. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la tomade órdenes de pedidos?

Cada compañera demuestra sus valores en la empresa, ser empática y bondadosa en la visita del cliente, como equipo ayudándonos para determinar nuestras funciones, es así explicamos las características de cada alimento, tenemos paciencia y nos tomamos el tiempo para que el cliente conozca los platos que se está implementando en la carta con el fin de que pruebe diferentes gustos.

09. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

Es muy bueno que la empresa haya implementado el uso de las tablets, es accesible para realizar el pedido ya que directamente refleja las ordenes en la caja y es mucho más fácil el uso, ya que anteriormente se manejaba con comandos era un poco complicado, a veces las tablets se cuelgan, pero es muy pocas veces.

10.- ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Los compañeros de cocina usan los protocolos adecuados para garantizar un bienestar en la salud de nuestros clientes, hacen el uso de buenas prácticas respecto a la elaboración en los alimentos, clasifican los productos que ingresen que estén correctamente en buen estado, desinfectan los alimentos, registran el tipo, separan la merma que ya no sirve para el uso de la preparación de los alimentos.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

La empresa nos brinda las herramientas necesarias para saber todo acerca de cómo manejar las medidas en los alimentos que se dan correctamente, sabemos clasificar el tipo de alimento que vaya correctamente en su sitio o área, para que así evitemos la contaminación cruzada entre ellos, porque debemos de tener mayor

cuidado con la manipulación de los alimentos, fijar bien la temperatura, inspeccionar el funcionamiento de los equipos para la refrigeración de los insumos.

Transcripción de Entrevista

Registro N°4

Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleón
Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021

Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco

Informante: Mariela Quispe Manco

Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.

TRANSCRIPCIÓN:

1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?

Si, se considera en sus protocolos, alimentos, tanto en el personal, es así que la comunicación es fundamental para su manejo, lo cual cada encargada de área se organiza para que puedan requerir mejoras en su calidad, ya que su manejo de implementación

requiere de cada control para cada proceso como en sus alimentos, en las cosas de aseo, es fundamental para el restaurante tener su organización adecuada.

2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?

Debería ser consecuente, con cada información que otorga la empresa, ya que como toda empresa es primordial para adquirir conocimientos en nuestro entorno laboral lo cual, nos permita cumplir con nuestro trabajo de acuerdo al área asignada, es por ello como equipo

nos ayuda a mejorar en nuestras actividades y sería muy necesario capacitarnos para la mejora de la empresa

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

Como empresa nos reconocen de acuerdo a nuestro empeño y las ganas que le ponemos para trabajar en equipo como en las propinas, los porcentajes, dependiendo de cómo uno mejore en sus habilidades, tratamos de dar nuestro 100% en salón, para que nuestros clientes se vayan contentos y puedan volver, donde se sientan como en casa, es así que cada actividad que nos den a conocer nos sirva de mucha ayuda para nuestro conocimiento.

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

Acerca de sus necesidades es tenerlos satisfechos que se sientan como en casa, cuando un cliente es conocido ya sabemos lo que siempre pide y eso les hace sentir importante, también cuando los llamamos por su nombre, y es así como azafatas a nuestros clientes lo tratamos como si fueran nuestros amigos, ya que se sientan en armonía y podamos satisfacerlos en sus necesidades con nuestros servicios.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Nuestros clientes comentan buenos comentarios tanto vía web y personalmente, con sus palabras alentadoras, que Caffè Gianfranco es única, su esencia no lo iguala a nadie, lo cual les hace diferentes a los demás, generando una confianza entre el cliente y el colaborador, tanto en el servicio cuando un cliente llega la toma de orden es rápida y en sus protocolos, como en la limpieza, tanto en el delivery nos agradecen mucho cuando los pedidos llegan a la hora programada.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

Si, por supuesto ya que brinda la seguridad de protocolos en el personal, en los alimentos, en sus fechas vencidas, se cambia consecutivamente, que permite mayor seguridad y confianza hacia sus clientes, es de gran importancia como para todos, ya que viene inspeccionar si está en orden en sus protocolos de bioseguridad, lo cual brinda confianza hacia sus consumidores.

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

Si, por falta de comunicación cuando mandan un pedido, y lo llevan a otra mesa lo cual genera un malestar al cliente, en el momento a veces por los nervios nos confundimos de mesa, lo que nos retrasa y nos hace confundir más, por ello es necesario el orden de acuerdo a la llegada de los clientes, así como compañeras debemos apoyarnos mutuamente en lo que se pueda, lo cual se observó también que no trabajar en equipo perjudica mucho a la empresa, ya que el servicio es fundamental.

8. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la tomade órdenes de pedidos?

Demostrando respeto, lo que me permito transmitir a todos mis compañeros (os), que la otrapersona lo tenga de igual forma, enseñándoles lo que aprendí desde un principio y ser empática, así ayudando a las nuevas azafatas para que se sientan seguras de su trabajo y puedan aprender de ello, esto quiere decir que trabajar como equipo da la satisfacción de hacer las cosas bien y con ganas

9. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

Hoy en día ha mejorado y es muy accesible, ya que antes se escribía, era más dificultoso porque se tenía que llevar a cada área, hoy en día se usan las tablets, lo cual es más rápido en las tomas de órdenes, aunque a veces se lajea por el internet o el sistema de la aplicación como toda empresa, pero de igual manera nos facilita en nuestras órdenes.

10. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Sí, claro en sus protocolos por qué su desinfección es adecuada de cada alimento que pasa a cocina, en cada refrigerador tiene su orden, como pastas, raviolos, frutas, cosas secas, embutidos, etc, que permite garantizar confianza en sus trabajadores y permita la confianza hacia sus clientes en su uso correcto de alimentos que ayuda a mejorar cada día en su gestión de calidad, generando un bienestar entre colaboradores y consumidores.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Sí, hay un buen manejo en el restaurante ya que vienen a inspeccionar, y tienen certificados sanitarios de la municipalidad, lo cual es necesario en las medidas de preservación en los alimentos para brindar una adecuada orden de inocuidad, en su producción, almacenamiento, distribución para asegurar que cada alimento ingerido no presente ningún riesgo en su salud para sus clientes.

Transcripción de Entrevista

Registro N°5

Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleon
Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021

Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco

Informante: Melva Contreras Mendoza

Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.

TRANSCRIPCIÓN:

1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?

Sí, claro que hay un manejo de control en la organización en sus productos y servicios que brinda el restaurante para evitar posibles errores durante la atención a los clientes, esta de la mano con la comunicación que permite errores innecesarios y eso ayuda para obtener buenos resultados, con el objetivo de identificar áreas que

puedan requerir mejoras de calidad y transmitir la calidad que brindamos al atender a nuestros consumidores.

2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?

De que no son muy seguidos las capacitaciones, ya que son de vez en cuando, para poder obtener información de la empresa de las áreas establecidas en su organización para su mejora tanto del personal, es necesario para toda empresa que pone a disposición de sus trabajadores para que obtengan habilidades a la hora de desarrollar su puesto de trabajo.

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

Nos evalúan a través de nuestro esfuerzo con el servicio que brindamos, nos reconocen con nuestras propinas cada semana lo cual a cada a cada azafata, ayudante de cocina, y encargadas les dan de acuerdo a su rendimiento, también con los porcentajes, es por ello que nos motivan de esa manera en la empresa, brindando la calidad del servicio que realiza el empleado dentro de la organización en sus actividades de cada área.

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

Que los clientes sientan satisfacción y puedan transmitir su confianza hacia nosotras, por ello es de gran importancia, porque a menudo nuestros clientes consumen el Caffé con nuestros productos de calidad y así podamos ayudarlos en lo que ellos necesiten, tanto en comentarios, sugerencias de mejora. Y así el cliente este satisfecho, luego de elegir

y pagar por un producto o servicio, se sienta a gusto con su compra.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Nuestros clientes mayormente nos agradecen por la calidad y el servicio que brindamos, transmitiendo nuestra confianza, amabilidad y cariño, también por vía Facebook hay buenos comentarios acerca del restaurante, lo cual destaca mucho como empresa para satisfacer a nuestros clientes frecuentes, como en nuestras pastas y pizzas, postres, helados. Lo cual destaca mucho para nuestros consumidores que son amantes del deleite de su comida.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

Bueno en sus protocolos hay un buen manejo, con su implementación de bioseguridad, protector facial y todo el uso necesario por la pandemia, para transmitir confianza y como empresa brindar medidas de control de seguridad y evitar problemas innecesarios realizando el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

Si, se observó que a veces una mala incidencia en el servicio, lleva una mala organización, pero no es frecuente, nos pasa como a toda empresa, nosotros como colaboradores damos el 100% para satisfacer a nuestros clientes, que a veces cuando se llena el salón en el momento es tenso y nos olvidamos de la circunstancia del momento, a veces con los nervios de que salga bien la orden, nos olvidamos de la otra mesa atendida, por ello es favorable trabajar en equipo y sobre todo que no falte la comunicación

08. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la tomade órdenes de pedidos?

Como encargada de Salón ser una líder demuestro con la responsabilidad, trabajando en equipo sin faltarnos el respeto, tomando las decisiones tal cuales son y poder transmitirles mis enseñanzas de años para que puedan ser mejores en su trayectoria y aprendan que loque hacemos es por vocación lo cual no todas lo tenemos, es así que como compañeras debemos apoyarnos entre todas y trabajar en equipo.

09.Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente enlos alimentos? ¿Por qué?

En su implementación hoy en día es muy accesible ya que las ordenes de las comandas llegan a cada área, antes de ello eran escritas lo cual dificultaba más, pero como toda empresa siempre hay problemas, acerca de Tablet que hoy día se usa a veces se lajea, pero nos ayuda de mucho en el ámbito laboral.

10.- ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Sí, porque a cada alimento, como verduras, frutas, embutidos, etc., están en cada congelador, lo cual se da correctamente en su manejo de protocolo y eso da seguridad que los alimentos deán una mayor confianza. Para la seguridad alimentaria limpiar siempre, lavando los alimentos, las manos. Mostradores y utensilios de cocina, también separándolos en orden.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de laelaboración en los alimentos?

Si porque cada alimento lo lavan de acuerdo a su producto usando sus medidas necesariasdurante la producción, almacenamiento, producción, y preparación de alimentos, para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la

salud de nuestros clientes, es importante para la inocuidad de los alimentos, la conservación del medio ambiente ya que abarca los marcos normativos y reglamentos para su gestión de calidad.

Transcripción de Entrevista

Registro N°6

Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleon
Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021

Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco

Informante: Claudia Estefani Inuma Tananta

Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.

TRANSCRIPCION:

1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?

Si, con sus protocolos, mascarillas, guantes, fecha de vencimiento, lo cual permita controlar las actividades de cada área establecida, dando confianza a nuestros clientes frecuentes y por ello garantizando su satisfacción. En su gestión de la calidad tienen como objetivo evitar posibles errores en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos a través de él(ella), la comunicación para establecer una cultura corporativa de mejora continua. Para lograrla verdadera calidad en sus productos o servicios, se requiere la participación de la organización, desde el nivel más bajo hasta el más alto.

2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?

Que es muy necesario para el personal, obtener información ya que nos permite mejorar y realizar de manera eficiente en cada actividad, nos ayuda trabajar en equipo y dar un rendimiento realizando una labor grata, tanto para el personal de limpieza, cocina, en general es de gran importancia para nosotros para poder ofrecer nuestros servicios adecuados para obtener buenos resultados.

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

Que es muy necesario para el personal, obtener información ya que nos permite mejorar y realizar de manera eficiente en cada actividad, nos ayuda trabajar en equipo y dar un rendimiento realizando una labor grata, tanto para el personal de limpieza, cocina, en general es de gran importancia para nosotros para poder ofrecer nuestros servicios adecuados para obtener buenos resultados

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

Que nuestros clientes se sientan en armonía y que sus órdenes lleguen bien para satisfacer sus necesidades, ayudándolos en lo que podamos para obtener buenos resultados hacia nuestros servicios, demostrando interés por su bienestar brindándoles la mejor atención posible, también establecer una relación de confianza y conocer al cliente, que permita ofrecerle los productos que necesita como anticiparse aquellos que necesitará, incluso sin saberlo.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Muchos de nuestros clientes frecuentes, comentan que nuestros servicios de calidad, tanto en nuestra gestión, que es confiable y que su café es un deleite que pocos lo tienen, y que las azafatas las atienden con mucha amabilidad, nos motivan con sus palabras de agradecimiento, lo cual satisface las necesidades de nuestros clientes.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

Sí, claro que sí, se brinda en los protocolos del personal, como el procedimiento de lavado de manos, limpieza y desinfección, también recomendaciones de higiene respiratoria y distanciamiento, podremos observar que en la entrada te miden temperatura y brindamos alcohol para desinfectar, tanto en sus zapatos, cuando nos acercamos a las mesas para atender tenemos un distanciamiento y tenemos usos de equipos como las mascarillas, guantes, protector facial, es muy importante para nosotros transmitir seguridad.

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

Si, como toda empresa por falta de comunicación, por no tener el diálogo y orden entre nosotros, ayudándonos para que nuestras ordenes salgan bien, también a veces no hay trabajo en equipo lo cual hace que atrase a su compañera, por ello las encargadas de salón nos ayudan a que nuestro pedido salga en orden y así no tengamos ninguna queja, por ello es fundamental mantenernos unidos.

08. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la toma de órdenes de pedidos?

Cuando me toca un área trato de dar lo mejor de mí, siendo empática tanto con mis compañeras como para mis clientes, haciendo lo que me gusta, teniendo vocación

hacia el servicio es así transmitirles que con amor y las actitudes que le pongamos será para nosotros mismos y mejoremos en cada servicio que brindemos es así que como equipo logremos un objetivo en común

09. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

Mi apreciación hacia la tecnología de nuestras tomas de órdenes, hoy en día nos ayuda mucho, ya que ahora usamos tablets y nos facilita los pedidos en la toma de órdenes en diferentes áreas, nos ayuda que lleguen más rápido y así sea más accesible en cada pedido y no dificulte en llevar, lo cual a nuestros clientes les facilita sus pedidos.

10.- ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Opino que la práctica de manejo es adecuada porque, se dan en sus protocolos en sus requerimientos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo, como empresa damos confianza en cada producto con el objetivo de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Si, considero en la inocuidad de los alimentos es adecuado con sus medidas indispensables durante su producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud, que cada alimento pase por un proceso de lavado y desinfección, para garantizar a los clientes la seguridad del restaurante

Transcripción de Entrevista	
Registro N°7	
Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleon
Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021
Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco	
Informante: Fiorella Marquina Mendez	
Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.	
TRANSCRIPCION:	
<p>1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?</p> <p>Si, en su control de calidad ya que son procedimientos destinados que garantizan que un producto cumpla con criterios de calidad o con los requisitos del cliente, y puedan sentirse en confianza hacia cada compra, comunicando permitan a la empresa dar un manejo en su organización como planear, controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Nos garantiza estabilidad en el desempeño para cumplir con las expectativas del cliente</p>	
<p>2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?</p> <p>No siempre lo dan, sería muy favorable para mejorar en nuestras labores, nos ayuden a obtener conocimientos y habilidades para desarrollarnos en cada información establecida, apoyándonos para desempeñar nuestra función</p>	

satisfactoria, nos sirve como una herramienta en la organización que busca mejorar la actitud del personal como finalidad dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa.

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

Nos evalúan de acuerdo a nuestro empeño, nos reconocen con el tiempo que trabajamos en la empresa en cada actividad que mejoremos en nuestras áreas, con los porcentajes y las propinas que nos ganamos de acuerdo a nuestro rendimiento, con nuestros valores es esencial para poner a prueba nuestra capacidad de liderar como equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

De que sientan como en casa, como en la manera de conocerlos y saber su orden que siempre piden les hace sentir importante, el trato es fundamental, enfocando nuestros esfuerzos en mejorar sus procesos, también precisar cuáles son los factores de éxito que les permitan responder hacia sus necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes. La relación con el cliente es una oportunidad para que el cliente se sienta escuchado y le mostremos nuestro interés en atenderlo, tener la oportunidad de satisfacer sus necesidades e ir más allá de sus expectativas.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Nuestros clientes opinan que Caffè Gianfranco es única ya que, a diferencia de otros restaurantes, les hagamos sentir en confianza lo cual como azafatas saber sus gustos preferencias, conversando con ellos, entendernos en cada situación se me

manifiesta en ese momento, tratar de ayudarlos y ponerlos de su lado, nos comentan que nuestra compañía y nuestro trato les hace sentir como en familia y nos comentan que como empresa demuestra sus valores.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

Si, por supuesto que brinda la empresa, desde que entran al restaurante, un distanciamiento con el personal, hacia sus clientes, también usamos implementos de bioseguridad que se aplique para evitar el riesgo del COVID-19 es muy importante ese cuidado hacia todos nosotros, para brindar un protocolo de seguridad que nos permitan la tranquilidad y el bienestar de estar en confianza.

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

Si claro como toda empresa a veces hay por la falta de comunicación, por los pedidos de un día a otro cuando se acaban, en cada área ponemos lo que falta para que al día siguiente todo esté en orden, pasa que no se pidió tal pedido, y eso des coordina todo, lo cual nos hace perder tiempo, ya que en postres tenemos que tener cuidado al anotar lo que queda y lo que falta, como compañeras nos ayudamos si se nos olvida algún pedido, en la organización como empresa debemos trabajar en equipo.

08. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la tomade órdenes de pedidos?

Como líder en un área asignada siendo humilde me muestra trabajar en equipo y compartirlo que me enseñaron, transmitiendo mis habilidades como trabajando en equipo, y dar confianza a mis compañeras que con esfuerzo y dedicación todo es posible, la empatía nos ayuda de mucho ya que en el trabajo no todas lo tienen, y por ello a veces no hay mucha comunicación entre compañeras.

09. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

En la toma de ordenes es muy accesibles, nos permite que las ordenes lleguen más rápidasy nos garantizan menos tiempo para que lleguen sus pedidos, aunque a veces hay inconvenientes con la aplicación y se lajea, pero es más accesible que la primera que era todo en escrito, lo cual se llevaba a cada área y era más tiempo en sus órdenes, hoy en día

la aplicación nos ayuda de mucho con la tablets cada azafata tiene su usuario para entrar.

10.- ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Sí, se dan porque el manejo de bioseguridad son medidas de precaución que se deben aplicar en el personal al manipular alimentos, usando utensilios de seguridad al manipular, para el almacenamiento de los alimentos, recordar siempre que antes de guardarlos, deberán higienizarse envase por envase, también los elementos de protección personal, mascarilla y desechable que el personal emplee para el cumplimiento de sus protocolos, se depositen en papeleras o contenedores separados, protegidos con tapa, la recolección de estos residuos debe ser diaria.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Si por supuesto, ya que es un procedimiento que tiene la empresa con la inocuidad en su elaboración de que cada alimento de medidas de cuidado, pasa en su lavado y elaboración, garantizando que el proceso de limpieza y desinfección se realice de manera segura y con los elementos necesarios dependiendo de las áreas o de las zonas de desplazamiento.

Transcripción de Entrevista	
Registro N°7	
Nombre de Investigadores:	Alina Cristal Nuñez Arce
	Cristina Julieth Mercado Cajaleon
Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021
Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco	
Informante: Fiorella Marquina Mendez	
Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.	
TRANSCRIPCION:	
<p>1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?</p> <p>Si, en su control de calidad ya que son procedimientos destinados que garantizan que un producto cumpla con criterios de calidad o con los requisitos del cliente, y puedan sentirse en confianza hacia cada compra, comunicando permitan a la empresa dar un manejo en su organización como planear, controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Nos garantiza estabilidad en el desempeño para cumplir con las expectativas del cliente</p>	
<p>2 ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?</p> <p>No siempre lo dan, sería muy favorable para mejorar en nuestras labores, nos ayuden a obtener conocimientos y habilidades para desarrollarnos en cada información establecida, apoyándonos para desempeñar nuestra función satisfactoria, nos sirve como una herramienta en la organización que busca</p>	

mejorar la actitud del personal como finalidad
dirigir y orientar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa.

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

Nos evalúan de acuerdo a nuestro empeño, nos reconocen con el tiempo que trabajamos en la empresa en cada actividad que mejoremos en nuestras áreas, con los porcentajes y las propinas que nos ganamos de acuerdo a nuestro rendimiento, con nuestros valores es esencial para poner a prueba nuestra capacidad de liderar como equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

De que sientan como en casa, como en la manera de conocerlos y saber su orden que siempre piden les hace sentir importante, el trato es fundamental, enfocando nuestros esfuerzos en mejorar sus procesos, también precisar cuáles son los factores de éxito que les permitan responder hacia sus necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes. La relación con el cliente es una oportunidad para que el cliente se sienta escuchado y le mostremos nuestro interés en atenderlo, tener la oportunidad de satisfacer sus necesidades e ir más allá de sus expectativas.

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Nuestros clientes opinan que Caffè Gianfranco es única ya que, a diferencia de otros restaurantes, les hagamos sentir en confianza lo cual como azafatas saber sus gustos preferencias, conversando con ellos, entendernos en cada situación se me manifiesta en ese momento, tratar de ayudarlos y ponerlos de su lado, nos comentan que nuestra

compañía y nuestro trato les hace sentir como en familia y nos comentan que como empresademuestra sus valores.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la empresa?

Si, por supuesto que brinda la empresa, desde que entran al restaurante, un distanciamiento con el personal, hacia sus clientes, también usamos implementos de bioseguridad que se aplique para evitar el riesgo del COVID-19 es muy importante ese cuidado hacia todos

nosotros, para brindar un protocolo de seguridad que nos permitan la tranquilidad y el bienestar de estar en confianza.

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

Si claro como toda empresa a veces hay por la falta de comunicación, por los pedidos de un día a otro cuando se acaban, en cada área ponemos lo que falta para que al día siguiente todo esté en orden, pasa que no se pidió tal pedido, y eso des coordina todo, lo cual nos hace perder tiempo, ya que en postres tenemos que tener cuidado al anotar lo que queda y lo que falta, como compañeras nos ayudamos si se nos olvida algún pedido, en la organización como empresa debemos trabajar en equipo.

08. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la tomade órdenes de pedidos?

Como líder en un área asignada siendo humilde me muestra trabajar en equipo y compartirlo que me enseñaron, transmitiendo mis habilidades como trabajando en equipo, y dar confianza a mis compañeras que con esfuerzo y dedicación todo es posible, la empatía nosayuda de mucho ya que en el trabajo no todas lo tienen, y por ello a veces no hay mucha comunicación entre compañeras.

09. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

En la toma de ordenes es muy accesibles, nos permite que las ordenes lleguen más

rápidasy nos garantizan menos tiempo para que lleguen sus pedidos, aunque a veces hay inconvenientes con la aplicación y se lajea, pero es más accesible que la primera que era todo en escrito, lo cual se llevaba a cada área y era más tiempo en sus órdenes, hoy en día la aplicación nos ayuda de mucho con la tablets cada azafata tiene su usuario para entrar.

10.- ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Sí, se dan porque el manejo de bioseguridad son medidas de precaución que se deben aplicar en el personal al manipular alimentos, usando utensilios de seguridad al manipular, para el almacenamiento de los alimentos, recordar siempre que antes de guardarlos, deberán higienizarse envase por envase, también los elementos de protección personal, mascarilla y desechable que el personal emplee para el cumplimiento de sus protocolos, se depositen en papeleras o contenedores separados, protegidos con tapa, la recolección de estos residuos debe ser diaria.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Si por supuesto, ya que es un procedimiento que tiene la empresa con la inocuidad en su elaboración de que cada alimento de medidas de cuidado, pasa en su lavado y elaboración, garantizando que el proceso de limpieza y desinfección se realice de manera segura y con los elementos necesarios dependiendo de las áreas o de las zonas de desplazamiento.

Transcripción de Entrevista

Registro N°8

Nombre de Investigadores:

Alina Cristal Nuñez Arce

Cristina Julieth Mercado Cajaleon

Nombre de la Población: Distrito de Santiago de Surco	Fecha de Entrevista: 12/09/2021
	Fecha de Transcripción de Entrevista: 12/09/2021
Tema: Gestión de Calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el distrito de Santiago de Surco	
Informante: Marisol Huamán Quispe	
Observaciones: Se hizo uso del instrumento guía de entrevista, para la recolección de la información.	
TRANSCRIPCION:	
<p>1. ¿Usted Considera que hay un manejo de control en la gestión de calidad en la organización?</p> <p>En el trabajo se observa un buen control de calidad en las áreas de alimentos, debido a que todos verificamos y tenemos comunicación al verificar algún producto, que puedan cumplir los procesos de calidad, y que estén en buen estado, para que el cliente pueda consumir de buena manera, ya que esto permite que la empresa trabaje organizadamente y cumpla con los requisitos que la municipalidad pide, esto garantiza la confianza y seguridad al consumidor.</p>	
<p>2. ¿Cuál es su opinión acerca de las capacitaciones que debería tener toda empresa en una organización?</p> <p>En la empresa frecuentemente no se dan las capacitaciones, debería darse a menudo, ya que estos no ayudarían a mejorar profesionalmente, a tener más conocimiento acerca del tema y adquiriendo información para tener las herramientas necesarias para poder aplicarlos y desarrollarlos de una buena manera, para poder trabajar correctamente nuestras funciones laborales en nuestras áreas, con una buena actitud y vocación de servicio.</p>	

3.- ¿De qué manera la empresa evalúa el desempeño de sus colaboradores reconociendo sus funciones?

La empresa nos evalúa en nuestra actividad durante todo el día, nos reconocen con un porcentaje de incentivo, las propinas que dejan los clientes debido a un buen servicio y una buena atención por parte de nosotras hace que el cliente se sienta feliz de acuerdo a nuestro rendimiento, con nuestras actitudes y valores demostramos dar lo mejor día tras día.

4. ¿Cuál es su Opinión acerca de las necesidades de los clientes para mantenerlos satisfechos?

Nosotros queremos que el cliente se sienta a gusto desde que entra al establecimiento, que sienta esa comodidad como en casa, la confianza que le brindamos durante su visita, a menudo conocemos a nuestros clientes frecuente la cual ya sabemos que orden pide y como desea ser atendido, fidelizar a 1 cliente es importante para que el vuelva otra vez, nosotros hacemos cumplir sus expectativas y se sientan satisfechos en estadía

5. ¿Qué opinan sus clientes respecto al servicio que la empresa brinda para satisfacer sus necesidades?

Opinan que el restaurante donde trabajo es diferente a otros restaurantes convencionales, debido que aquí todos trabajamos en equipo y damos la confianza, tanto que hay 1 sola comunicación uniformemente, hacemos que haya una confianza de relación hacia el cliente, nosotras como azafatas nos esforzamos día a día en cumplir los protocolos de atención, entender al cliente y comprender, somos empáticas en relación a sus necesidades, sabemos entenderlo, esto nos representa como empresa.

6. ¿Alguna vez observó una mala organización en las funciones de la

empresa? Exacto, si la empresa brinda el protocolo de bioseguridad desde que el cliente entra al establecimiento, se le toma la temperatura y se hace la desinfección con el alcohol en gel, entre, el establecimiento nos brinda las herramientas necesarias para poder protegernos ante la COVID-19, también mantenemos el distanciamiento con el personal de diferentes áreas, la empresa se preocupa por sus colaboradores y por sus clientes, ya que esto brinda mayor confianza y seguridad

7. ¿De qué manera demuestras tus valores siendo un líder en el equipo?

En el tiempo que he estado trabajando en la empresa he observado que a veces no hay coordinación cuando sucede algo imprevisto durante el día, a veces calculan mal las comidas y hace falta más platos, para que haya durante toda la noche, y a veces el cliente lo solicita y decirle al cliente que ya no queda, es como un disgusto para él, es por ello de que se debe prever antes estas situaciones y ver un orden de ello.

08. ¿Cuál es su apreciación acerca de la implementación de la tecnología para la toma de órdenes de pedidos?

Demuestro mis valores como equipo en un área asignada, mantener motivada a mis compañeras si son nuevas en el salón ayudándolas que, con esfuerzo y dedicación, todo es posible sobretodo tener esas ganas de aprender y ser mejor, transmitiendo mi buena energía, por último tener compromiso en cada decisión que tomo al realizar alguna función y así compartir cada experiencia de lo aprendido

09. Usted opina que las prácticas de manejo de bioseguridad se dan correctamente en los alimentos? ¿Por qué?

En la toma de órdenes hoy en día es más factible, lo cual se nos hace fácil al realizar un pedido y así demoremos menos en llevar a las mesas, es de gran importancia la Tablet que se usa para los pedidos, es más accesible con la aplicación llamada Royal

Systems, que, a través de la plataforma, usamos nuestro usuario de con iniciales de nuestros apellidos y de contraseña DNI, en ocasiones a veces se lajea y no se puede ingresar, lo cual dificulta, pero no es siempre, a lo de antes era más tedioso porque se escribía y tenías que llevar a cada área.

10.- ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Si, se da porque bien entre algún producto de alimento, usamos protección, como mascarillas, faciales, guantes, todos implementos de protocolos necesarios para la seguridad de nuestros clientes, lo cual garantiza que se sientan en confianza al consumir algún producto y tengan la seguridad que estén en condiciones sanitarias adecuadas, para así que no presenten un riesgo hacia su salud.

11. ¿Considera que hay un buen manejo en la inocuidad de la elaboración de la elaboración en los alimentos?

Sí, hay un buen manejo inocuidad en los alimentos porque hay medidas necesarias durante la producción, almacenamiento, distribución y preparación de alimentos para asegurar que una vez ingeridos, no representen un riesgo para la salud, es así como empresa damos la seguridad a cada cliente en tener la confianza y se sientan seguros al consumir algún producto.

ANEXO 15: Evidencias Fotográficas

Figura 10: Evidencias fotográficas





Fuente: Elaboración Propia



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de calidad en el restaurante Gianfranco Caffè en el Distrito de Santiago de Surco, 2021", cuyos autores son NUÑEZ ARCE ALINA CRISTAL, MERCADO CAJALEON CRISTINA JULIHET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud 13% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 21 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER DNI: 42312593 ORCID 0000-0002-2950-3758	Firmado digitalmente por: RJARAM84 el 21-12-2021 14:59:57

Código documento Trilce: TRI - 0238275