



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“Aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 para
aumentar el Nivel de Servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C.,
Los Olivos 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL**

Autor

Torres Abad, Gezer Alfredo

Asesor

Conde Rosas, Roberto

Línea de Investigación

Sistema de Gestión de la Calidad

Lima – Perú

2017 – II

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Gezer Alfredo Torres Abad cuyo título es: "Aplicación de un manual de calidad con base ISO 9001 para aumentar el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 catorce.

Lima, San Juan de Lurigancho, 07 de diciembre del 2017



.....
 Mgtr. Luz Sánchez Ramírez
 PRESIDENTE



.....
 Mgtr. Roberto Conde Rosas
 SECRETARIO



.....
 Dr. Julio Montoya Molina
 VOCAL



Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis familiares y amistades que me dieron su apoyo durante el desarrollo de mi formación profesional, gracias a ellos he podido lograr mis propósitos como el caso de la presente tesis.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios en primer lugar por darme vida y salud. Así mismo me siento agradecido con mis padres por darme su apoyo económico y moral para lograr ser profesional, han sido un soporte muy importante en mi vida. Gracias a mis abuelos que durante el tiempo que estuvieron conmigo, siempre me enseñaron a ser perseverante y a ser una persona de bien. También agradezco a los docentes de la universidad quienes con esmero prepararon sus clases para formarnos, muchos de ellos incluyeron sus propias experiencias para que nosotros podamos tener un mejor aprendizaje, a todos ellos muchas gracias.

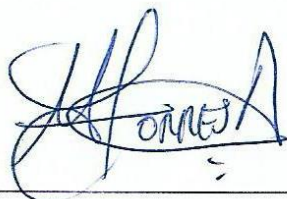
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Torres Abad, Gezer Alfredo con DNI N° 70493511 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería, Escuela de ingeniería Industrial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre del 2017

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gezer Torres', written over a horizontal line.

TORRES ABAD, GEZER ALFREDO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Aplicación de un Manual de Calidad con Base ISO 9001 para aumentar el Nivel de Servicio en la Corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

TORRES ABAD, GEZER ALFREDO

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	3
1.2.1 Antecedentes Nacionales.....	3
1.2.2 Antecedentes Internacionales	6
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.3.1 Manual de Calidad ISO 9001	9
1.3.2 Nivel de servicio	14
1.4. Formulación del problema	16
1.4.1 Problema general	16
1.4.2 Problema específico	16
1.5. Justificación del estudio.....	16
1.6. Hipótesis.....	17
1.6.1 Hipótesis general.....	17
1.6.2 Hipótesis específicas.....	17
1.6.3 Hipótesis nula	18
1.7. Formulación de objetivos.....	18
1.7.1 Objetivo general	18
1.7.2 Objetivos específicas.....	18
II. Método	19
2.1. Diseño de marco metodológico	19
2.1.1 Tipo de investigación.....	19
2.1.2 Diseño de investigación.....	19
2.2. Variables	20

2.3 Población, muestra.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5.Método de análisis de datos.....	21
2.6.Aspectos éticos	22
2.7.Desarrollo.....	23
2.7.1.Situación actual	23
2.8.Situación mejorada.....	30
III. Resultados	36
3.1.Análisis descriptivo de la variable independiente	36
3.2.Análisis descriptivo de la variable dependiente	40
3.3.Análisis inferencial.....	42
3.3.1. Pruebas de normalidad – Shapiro Wilk	42
3.3.2. Validación de hipótesis	47
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	55
VII. Recomendaciones	56
VIII. Referencias.....	57
ANEXOS	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación según la finalidad es aplicada con un nivel explicativo y de naturaleza cuantitativa, tiene como objetivo determinar como la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 mejorará el Nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017. Por ello se realizó una recolección de datos durante los meses de Julio y Agosto, para evidenciar el antes de la empresa respecto a su nivel de servicio, así mismo en los meses Septiembre y Octubre se tomaron los datos Post a la aplicación del Manual de Calidad ISO 9001, estos datos fueron introducidos en el sistema SPSS para contrastar la hipótesis que dio como resultado la afirmación de la hipótesis alterna, además se obtuvo un 100% en el nivel de servicio. Esto nos lleva a la conclusión que el uso del manual de calidad basado en ISO 9001 permite incrementar el nivel de servicio.

Palabras claves: Manual de Calidad ISO 9001, Nivel de Servicio, PHVA, ciclo de Deming, Gestión de la calidad.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the application of a Quality Manual based on ISO 9001 to improve the level of service at Cocktail Perú SAC, Los Olivos 2017. Therefore, a data collection was carried out during the months of July and August, to show the before the company regarding its level of service, likewise in the months of September and October the data was taken Apply to the application of the ISO 9001 Quality Manual, these data were entered in the SPSS system to compare the hypothesis that resulted in the affirmation of the alternative hypothesis, in addition, 100% was obtained in the service level.

Keywords: ISO 9001 Quality Manual, Service Level, PHVA, Deming cycle, Quality management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad el nivel de servicio ha ido tomando bastante importancia en las empresas debido a la exigencia de los clientes. La gran variedad de empresas del mismo rubro compiten día a día por captar más clientes y fidelizarlos, sin embargo los clientes evalúan muchos aspectos para comprar o usar un servicio, anteriormente se enfocaban en la calidad del producto, hoy en día muchas de las empresas ofrecen garantías en su producto, por lo que los clientes evalúan aspectos como el trato que se les brinda, la fiabilidad que tiene el servicio y otros aspectos que le permitan sentirse más valorado como individuo, es decir toman mayor importancia al nivel de servicio.

Respecto a la **situación internacional**, México pasa por problemas de nivel de servicio en su educación. La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) emitió su informe, en el cual muestra un registro de 428 quejas ocasionadas por el mal servicio educativo, esta afirmación la podemos ver en el anexo 6.

A nivel nacional ocurren problemas similares, puesto que la educación brindada no es la mejor o al menos, no se está logrando cumplir con los servicios ofrecidos, por ello en el nivel de servicio de educación, por ello el diario Gestión realizó un informe que podemos observar en el anexo 5, en los cuales muestra las principales sugerencias sobre la educación brindada en los distintos centros de nuestro Perú. Las quejas atendidas fueron 4181 en el año 2016, dentro de las cuales resalta el incumplimiento de del currículo escolar, este problema es el mismo que tiene la empresa Cocktail Perú.

A nivel local y del sector industrial, existe un instituto de bar que se encuentran en Los Olivos y compite de manera directa con Cocktail Perú puesto que se dedican al mismo rubro, esta empresa también busca brindar una mejor formación de bartenders y de esta manera competir con Cocktail Perú para atraer a más clientes. La empresa que se toma para esta investigación está dedicada al rubro de educación y según la INEI dirigida al sub sector restaurantes donde se encuentra el servicio de bebidas. La Corporación Cocktail Perú S.A.C. que ofrece servicio

educativo para formar Bartenders profesionales fue creada en el 2006 y registrada en el 2011, cuenta con 4 trabajadores y 2 socios, con amplia experiencia en el rubro de bar y coctelería. En el año 2016 los socios decidieron trabajar de manera independiente, por ello a través de un acuerdo financiero, uno de los socios se retiró de la sede Surco y decidió aperturar una nueva sede. Esta fue ubicada en Los Olivos, dedicada a la formación de bartenders, sin embargo está pasando por problemas de deficiente nivel de servicio, debido al incumplimiento de lo ofrecido en la formación de bartenders, esto es debido a la inadecuada organización, la falta de formatos que controlen el proceso del servicio y que hagan cumplir con lo ofrecido, así mismo la impuntualidad en las clases y la falta de preparación de los temas de enseñanza, esto perjudica la imagen del instituto trayendo como consecuencia, una baja cantidad de matriculados y por otro lado una incomodidad del servicio de parte de los alumnos. Los alumnos que la corporación Cocktail Perú forma, no solo se limitan a ser bartenders profesionales sino también a ser empresarios, formando sus negocios donde realizan procesos productivos de bebidas, es por ello que existen muchas empresas del mismo rubro, según la **INEI** el rubro de bebidas en el 2016 incremento en 2.45% como podemos ver en el anexo 1 , en la ficha técnica del mes de Agosto 2017 emitida por **INEI**, anexo 2, nos indica que el servicio de bebidas incremento en 2.94%, dentro de los cuales está todo lo relacionado a coctelería, el rubro de bar está cada vez atrayendo más gente por la participación en distintos eventos.

El problema del nivel de calidad se puede notar en el anexo 3 y su respectivo Pareto en el anexo 4. Algunos alumnos deciden no manifestar su incomodidad de manera verbal, y simplemente proceden a retirarse; este problema del deficiente nivel de servicio ocasiona pérdida de clientes, por ello esta investigación está enfocada en solucionar este inconveniente y pueda tenerse un mejor control del servicio a través del uso de un manual que será mejorado continuamente siguiente el ciclo, puesto que en toda institución el cliente juega un rol muy importante en los negocios.

En esta tesis se realizara la aplicación de una metodología bastante conocida en ingeniería industrial, la cual ha sido aplicada en distintas empresas como una mejora continua e incluso para contrarrestar problemas que surgen en la empresa. En Cocktail Perú se realizó una sesión tipo lluvia de ideas, donde los alumnos

brindaron información de las incomodidades que ocurrían en el centro educativo, de todas las quejas mostradas en el diagrama de Ishikawa que los podemos ver en el anexo 7, la mayoría de las quejas están enfocadas en el incumplimiento del servicio y la impuntualidad.

1.2 Trabajos previos

Es importante tomar en cuenta trabajos anteriores que se han realizado respecto al tema tratado en esta tesis, puesto que nos ayudara a tener un mejor enfoque. Por ellos para conocer más sobre el tema, a continuación, se muestran tesis nacionales e internacionales que están relacionadas a la presente investigación

1.2.1 Antecedentes nacionales

Respecto al tema tratado en nuestro país, podemos encontrar a tesis que involucran a la normativa ISO 9001 2008 y a la aplicación de la metodología PHVA para mejorar el servicio que se brinda a los clientes, las tesis se muestran a continuación:

Ugaz (2012), en su tesis de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial, titulado “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, en Lima – Perú, tiene como objetivo analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad, demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Para realizar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad se utilizó como herramienta de estudio la norma ISO 9001:2008, la cual se revisó e interpretó cada uno de sus requisitos en los ocho capítulos que la conforman. A partir de ello se establecieron las bases para el diseño del sistema. Llegando a la conclusión que con el Sistema de Gestión de Calidad debidamente instalado se podrá tener mayor enfoque a las no conformidades levantadas. Debido a que existen una cantidad considerable de no conformidades a cerrar, se espera tener solucionadas el 80% de las mismas al término de cada trimestre. El índice de mejora aumento atendiendo inmediatamente los reclamos y sugerencias de los clientes cuando sea posible llegando a cerrar por lo menos el 80% de los registrados en la base de

datos. Por último, las auditorías se convertirán en un procedimiento clave para mantener un Sistema de Gestión de Calidad efectivo, es por ello que se espera cumplir con todas las auditorías programadas anualmente.

Además **Mariño (2016)**, en su tesis de grado para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias con mención en Sistemas Integrados de Gestión de la calidad, Ambiente, seguridad y responsabilidad Social Corporativa, titulada “Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Mister Dent del Distrito de Trujillo – La Libertad, año 2014”, en Trujillo – Perú, tiene como objetivo determinar el mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la satisfacción del cliente en la Empresa MÍSTER DENT del Distrito de Trujillo / La Libertad. La investigación es un tipo de estudio cuantitativa y experimental. Se obtuvo como resultados en la premuestra y pos muestra: En la premuestra son indiferentes al servicio de atención recibida con un 10% y 20%, pero rescatamos que después que se aplicó un sistema de gestión de calidad, los clientes que eran indiferentes en la post muestra empezaron a opinar favorablemente sobre su satisfacción con respecto al servicio de atención, en su mayor porcentaje su opinión era muy satisfactoria con un 80%. El resultado positivo del trabajo es que los clientes se dieron cuenta que ellos son un aliado estratégico para la mejora del servicio y con su opinión son parte fundamental de la relación empresa – cliente.

De la misma manera **Accacusi (2015)** en su tesis de grado para optar por el título de Maestra en Marketing Turístico y Hotelero, titulada “Programa de gestión de calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel antigua Miraflores durante el año 2015”, en Lima – Perú, tiene como objetivo determinar si el sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001: 2008 incrementa la calidad percibida de los huéspedes del Hotel “Antigua Miraflores”, es así que en los establecimientos de hospedaje y en aquellas empresas relacionadas con la actividad turística, surge la necesidad de ser empresas de calidad, “Calidad” que no sobrepase las expectativas del cliente, sino que hoy en día busca alcanzar la excelencia de gestión de calidad. Evitando cometer los errores y obtener un servicio o producto

cero defectos. Llegando a la conclusión, que al existir una regular o mediana gestión basado en las normas ISO 9001: 2008 existirá también una percepción de los clientes externos sobre una mediana o regular calidad en el servicio que ofrece el Hotel “Antigua Miraflores”, por lo que es probable inferir que si la gestión basado en las normas ISO 9001: 2008 aumenta de nivel también aumentará el nivel de calidad en el servicio que se ofrece en el Hotel “Antigua Miraflores”. Así mismo los datos puestos a prueba, permitió establecer que el nivel medio de responsabilidad de la dirección incrementa medianamente el nivel de confiabilidad en el servicio que brinda el Hotel “Antigua Miraflores”.

De la misma manera el autor **Huanca (2014)**, en su tesis de grado para optar el título profesional de ingeniero industrial, titulada “implementación de una mejora continua para una lavandería en el área de lavado al seco”, en Lima – Perú, tiene por objetivo aplicar un plan de mejora continua que permite obtener un mayor rendimiento y calidad en el servicio del proceso del lavado al seco en la lavandería Sagita S.A., luego de analizar los datos históricos de la empresa y de hacer un análisis interno de esta, se ha determinado, que el problema es la baja productividad existente. La metodología que se aplicó para el estudio fue el Ciclo PHVA o también denominado Ciclo de Deming, el cual consta de 4 etapas: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. El resultado de la evaluación que se realizó a la empresa, se puede observar la ausencia de manuales de trabajo, programas de planeamiento, bitácoras de mantenimiento para las máquinas y falta de capacitaciones al personal. Se concluyó que la implementación de un plan de mejora continua permite tener un mejor desempeño de los trabajadores, aumentando la efectividad en un 64% y disminuyó el costo de la calidad a S/. 198 097.09; por lo que el proyecto es rentable puesto que el VAN es de S/. 326 608.12.

Por último **Orozco (2015)**, en su tesis para obtener el título de ingeniero industrial, “propuesta” de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones”, en Lima – Perú, tuvo como objetivo la identificación de las principales causas de las deficiencias del proceso de atención

al usuario final y back – office del área de call center técnico de Atento Perú, empresa proveedora de servicios para una empresa de telecomunicaciones. El análisis de la situación actual de la empresa diagnóstico que los problemas principales fueron: incremento del tiempo de operar el proceso genera el incumplimiento de los objetivos de los indicadores que miden la eficiencia del área: nivel de atención 1, nivel de atención 2 y tasa de abandono. Es por ello que, se elaboró la propuesta de mejora con el fin de reducir o eliminar las causas del problema que presenta actualmente el área y evitar las penalidades. Para el diseño de la propuesta se utilizó la metodología del ciclo de Deming y herramientas Lean. Se llegó a la conclusión que luego de la implementación se obtuvo una reducción del tiempo medio de operación a 396 segundos, el tiempo de espera a 12 segundos y llamadas abandonadas al 7.7%. Con estos nuevos resultados se lograron alcanzar uno de los objetivos de los indicadores de operación y se logró la reducción de las penalidades.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Respecto a los antecedentes internacionales tenemos al autor **Domínguez (2011)**, en su tesis de grado para optar el título de Ingeniero Industrial, titulada “Diseño de un plan de mejoras de calidad para una empresa de refrigeración comercial bajo el enfoque de ciclo PDCA” en Barquisimeto, Venezuela, tiene como objetivo realizar un plan de mejora de la calidad para la empresa TECOVEN bajo un enfoque de ciclo PHVA, con el objetivo de reducir el número de productos defectuosos y de esta manera tomar acciones preventivas y correctivas donde sea necesario. Este proyecto es una investigación de campo, puesto que los datos que se requieren para analizar el problema se obtienen de una forma directa a la realidad; es de naturaleza descriptiva ya que parte de un diagnóstico donde se destacan las características del proceso sometido a estudio. El universo o población de estudio está conformado por el personal que labora en el departamento de producción de Tecno Congeladores Venezolanos, C.A., cuya cantidad resultan 100 personas, se consideró un lote de 100 equipos que se fabricó en un periodo de 15 días. En conclusión en el trabajo se logró realizar un plan de mejora para la empresa TECOVEN bajo el enfoque del ciclo PDCA, con el objeto de reducir el número de

defectos en el producto terminado y poder así, tomar acciones preventivas y correctivas donde sea necesario.

Además el autor **Cruz (2006)**, en su tesis de grado para optar al título de ingeniería Industrial, titulada “ Aplicación del ciclo de mejoramiento continuo en el sistema de targeting del panel médico de primary care y nature products en Novartis de Colombia” en Bogotá – Colombia, tiene como objetivo implementar un proceso de mejora continua en el sistema de Targeting del panel médico de Novartis de Colombia, con la finalidad de mantener, mejorar y controlar la calidad de la información en la selección y segmentación de los médicos con mayor potencial de prescripción de los products de Novartis. El ciclo de mejora continua PDCA, fue aplicada a el sistema. De Targetinf de Novartis de Colombia en el cual consiste en poder identificar, escoger y clasificar los mejores médicos, que tuviesen un gran potencial. Así mismo se aplicó cada etapa del ciclo PDCA, con el fin de implementar el proceso de mejora continua, y de esta manera mantener, mejorar y controlar la calidad de información en la sección y segmentación del cliente. Por último se modificó los paneles médicos en la cual se incluyó los mejores médicos potenciales en cuanto a prescripción de producto de marca para que los representantes enfoquen su trabajo de visita médica en estos clientes y de este modo la empresa pueda direccionar los recursos humanos y recursos económicos sobre médicos potenciales. En conclusión el PHVA fue aplicado con éxito, obteniendo mejoras en los resultados finales, se continuará implementando en la compañía ya que siempre habrá más médicos potencias por incluir dentro del panel.

Así mismo **Castro y Sánchez (2006)**, en su tesis de grado para optar al título de profesional en Administración de empresas, titulada “Modelo de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente para el Banco Davivienda desde la perspectiva de quejas y reclamos de los clientes” en Bogotá – Colombia, tiene como objetivo proponer un modelo de mejora de calidad de servicio al cliente en el Banco Davivienda desde una perspectiva de reclamos y quejas, mediante el uso de técnicas que permitiesen identificar y solucionar problemas en los procesos con el

fin de atraer y fidelizar los clientes. El tipo de investigación que se desarrolla en este trabajo es la investigación descriptiva, que de acuerdo con Carlos Méndez, este tipo de estudio puede identificar las características del universo de investigación, señala distintas formas de conducta y actitudes, el universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre ambas variables investigadas, el estudio descriptivo acude a técnicas de recolección de información como la observación, entrevistas y encuestas. La investigación es descriptiva, porque busca lograr identificar las características generales del banco Davivienda en cuanto al manejo de reclamos, quejas, y niveles de satisfacción de los clientes. Se concluye que el banco Davivienda tiene que concentrar sus esfuerzos en mejorar los niveles de satisfacción del cliente y así generar mayor ventaja competitiva, debido a la gran cantidad de bancos que ofrecen portafolios con producto y servicios homogéneos.

Además **Mancilla y Méndez (2014)**, en su tesis “propuesta de un mejoramiento continuo e implementación del ciclo de Deming en una empresa de servicios de inspección” en Santiago – Chile, tuvo como objetivo mejorar la calidad de los procesos administrativos y de inspección para lograr entregar un mejor servicio y producto a sus clientes, en dicha tesis se realiza la implementación del ciclo de Deming llegando a una propuesta de solución mediante la estandarización de procesos y mejora del software LIMS, el cual es utilizado en la empresa como base de datos para facilitar el proceso administrativo. Se llegó a la conclusión que para lograr el mejoramiento continuo existen diversas herramientas dentro de las cuales está el Ciclo de Deming y de este se puede concluir que es necesario que exista una continua búsqueda de las falencias que se puedan tener en los procesos y procedimientos de una empresa, logrando así una constante mejora y progreso en ésta, así mismo la estandarización realizada en la documentación de las inspecciones se pudo llevar a cabo fácilmente gracias a la actitud que adquirieron las personas involucradas. Para lograr este cambio, transcurrió un periodo de tiempo en el que se tuvo que romper los paradigmas de los trabajadores, es decir, fue necesario que cada una de las personas tuviera que cambiar la estructura de hacer su trabajo.

Por último **San Martín (2012)**, en su tesis de grado para optar por el título de Maestra en Gerencia de la calidad, titulada “Estrategia de implementación de un programa de calidad en los servicios que brinda el tribunal supremo de elecciones de costa rica”, en San José – Costa Rica, el objetivo principal fue objetivo del presente documento fue formular estrategias de implementación de un programa de calidad en los servicios que brinda el Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica. Con el fin de determinar las estrategias que garanticen el éxito en la implementación de un programa de calidad basado en el sistema de estandarización ISO 9000 en los servicios que brinda el Tribunal Supremo de Elecciones, se realizó una investigación con enfoque cuantitativo y según su profundidad es de tipo descriptiva. Las herramientas utilizadas fueron el Análisis de la Norma ISO 9000:2008, tanto la revisión de la situación actual, así como encuestas, entrevistas, consultas y revisión documental. Finalmente se realiza un plan de acción que establece responsabilidades y plazo de las acciones planteadas para la implementación de un programa de calidad.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Existen diversos autores que al tratar sobre calidad, en algún momento mencionan al ciclo de Deming como base, haciendo evidente que este proceso cíclico brinda una mejora continua en aspectos de productividad y calidad. A continuación se muestra las teorías relacionadas al Manual de Calidad ISO 9001 y Nivel de Servicio.

1.3.1 Manual de Calidad ISO 9001

El manual de calidad presenta el resumen de la norma ISO 9001 enfocado en las capacidades y habilidades de la empresa para alcanzar un mejor potencial (Natarajan, 2017, p.14).

“La norma ISO 9001 es la norma más popular de la familia ISO 900. Aunque la más conocida es ISO 9001 por ser la norma que describe los requisitos del sistema de gestión de calidad, en realidad, este grupo de normas está compuesto en la

actualidad por los siguientes estándares:” (López, 2016, p.27). La norma ISO 9001, se enfoca en la base de un ciclo de mejora continua, conocido como ciclo de Deming, debido a que constantemente se realiza una mejora para poder satisfacer al cliente.

Además el autor Montaña (2016) en su libro: la calidad es más que ISO 9000, nos menciona “El objetivo de la mejora continua del sistema de la calidad es robustecer los procesos e incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.”(p.

El manual de calidad que es el punto 4.2.2. de la norma ISO 9001, cumple un rol importante para tener un nivel de servicio adecuado, esta norma está enfocada en el ciclo PHVA, como lo menciona las autoras **Marcelino y Ramírez** (2014) en su libro Administración de la Calidad: Nuevas perspectivas, “La norma ISO 9001: 2008 adopta de manera adicional la metodología conocida como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA; en inglés, Plan, Do, Check and Act, PDCA); al ser esta un ciclo dinámico, puede desarrollarse en cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo, atiende al modelo propuesto por Edward Deming, que ha tenido una amplia aplicación para el mejoramiento continuo de la calidad, consiste en una serie de pasos lógicos y actualmente se incluye en la familia ISO 9000 de manera implícita.”(p. 96)

Imagen N° 01 – Metodología Deming con perspectiva ISO 9001



Fuente: Libro Administración de la Calidad: Nuevas perspectivas p. 96.

Así mismo la normativa ISO 9001 2008 en su documento emitido agrega la siguiente nota respecto al enfoque basado en procesos:

“[...] puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" [...] puede describirse brevemente como:

Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

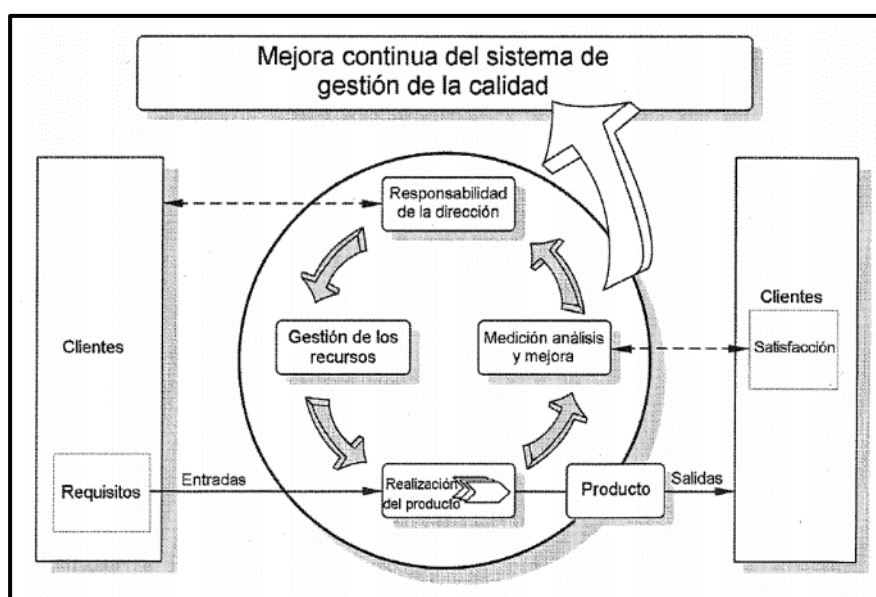
Hacer: Implementar procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.” (p. 10)

“Las normas ISO 9000 son estructuras de acuerdo con un modelo de proceso de negocio que representa el modo en que las organizaciones deben operar bajo un sistema de gestión de la calidad (SGC). El SGC desarrollado bajo la norma ISO 9001: 2008 puede ser certificable, [...] el valor de esta radica en el grado de confianza que se obtiene de los clientes [...]” (Marcelino y Ramírez, 2014, p. 69)

Imagen N° 2 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos



Fuente: Normativa ISO 9001 2008 p.10.

En esta investigación se tomara en cuenta el punto 4.2 de la norma ISO 9001- 2008, lo cual incluye un manual de calidad que contenga control de documentos y control de registros. El manual de calidad según la **Norma ISO 9001** debe contener los siguientes aspectos fundamentales:

La, organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier excusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismas, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. (Norma ISO 9001, P. 13).

Ciclo de Deming para Manual ISO 9001

El PHVA o ciclo de Deming es la base de un sistema de gestión de calidad por ello debemos conocer mejor esta metodología. Según los autores **Pérez y Múñera** (2007) en su libro Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 90001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidarias nos mencionan lo siguiente: “El ciclo “Planificar –Hacer-Verificar-Actuar” fue desarrollado inicialmente en la década de 1920 por **Walter Shewart**, y fue popularizado luego por W. Edwards Deming, razón por la cual es frecuentemente conocido como “Ciclo de Deming”. Dentro del contexto de un SGC, el PHVA es un ciclo dinámico que puede desarrollarse dentro de cada proceso de la organización [...]. Está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora continua [...]”. (p. 50).

Para **Cuatrecasas** (2011) en su libro Gestión de la calidad total nos da a conocer que el ciclo de Deming es aquel que “[...] actúa como guía para llevar a cabo la mejora continua y lograr de una forma sistemática y estructurada la resolución de problemas [...]” (p. 590).

Además **Organz** (2009), en su libro La gestión de la excelencia en los centros sanitarios, menciona: “el PDCA (ciclo de Deming) es una metodología que [...] asegura que se ataquen las causas desde su raíz, proporcionando, el camino más

corto y más seguro para la resolución de problemas o la consecución de la mejora pretendida [...] y permite obtener los objetivos de la institución. Este método aporta [...] un amplio desarrollo en toda la institución”. (p. 201).

El ciclo de Deming cuenta con cuatro etapas:

Planear. Primero identificaremos el problema.

“Después se desarrolla una teoría de posible solución, para mejorar un punto, y por último se establece un plan de trabajo en el que probaremos la teoría de solución. (Pérez y Muñera, 2007, p. 50).

“Consiste en definir los objetivos, establecer las estrategias, los tiempos, costos, recursos necesarios y responsables.” (De la Parra, 1997, p. 38).

$$\text{Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad} = \frac{\text{N}^\circ \text{ Act. Realizadas del manual de calidad}}{\text{N}^\circ \text{ total de act. planeadas del manual de calidad}} \times 100$$

Fuente: Elaboración propia

Hacer. Se efectúa lo acordado, se empiezan las acciones, capacitaciones, etc. “En esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido anteriormente, junto con algún control para vigilar que el plan se esté llevando a cabo según lo acordado [...]” (Pérez y Muñera, 2007, p. 50).

Tiene como finalidad “Llevar a cabo la acción correctora apropiada” (Cuatrecasas, 2011, p. 591).

$$\text{Porcentaje de capacitaciones realizadas} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ de capacitaciones programadas}} \times 100$$

Fuente: Elaboración propia

Verificar. “Aquí se comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en forma sistemática. [...]” (Pérez y Muñera, 2007, p. 50).

Por ello “Consiste en reunir datos y evaluar el resultado, de acuerdo con los parámetros propuestos como satisfactores”. (De la Parra, 1997, p. 39). Es decir “Diagnosticar a partir de los resultados. De no alcanzarse los resultados apetecidos, se regresará a la etapa uno” (Cuatrecasas, 2011, p. 591).

Porcentaje de actividades		
Correctas realizadas del manual de calidad	=	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades correctas realizadas del manual de calidad}}{\text{N}^\circ \text{ total de act. Planeadas del manual de calidad}} \times 100$

Fuente: Elaboración propia

“**Actuar.** Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad; si al verificar los resultados se logró lo que teníamos planeado entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo; pero si al hacer una verificación nos damos cuenta que no hemos logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente y corregir la teoría de solución y establecer un nuevo plan de trabajo.” (Pérez y Muñera, 2007, p. 50-51).

Porcentajes de Estándares cumplidos =	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de estándares cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de estándares documentados}} \times 100$
---------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia

1.3.2 Nivel de Servicio

Según **Vargas** (2006) en su libro *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas* nos menciona: “El nivel de servicio es el [...] dinamismo permanente para la búsqueda de la excelencia en las actividades e interrelaciones que generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca un buen servicio” (p. 119).

Además **Gosso** (2008) en su libro *Hiper satisfacción del cliente* nos menciona: “El nivel de servicio [...] es el grado de cercanía que existe entre lo que brinda el producto y las expectativas de cliente. En consecuencia, la calidad es un concepto subjetivo, ya que, de acuerdo a sus propias expectativas, los clientes pueden calificar con distintos grados de calidad a un mismo producto o servicio. Por ejemplo [...] esto sucede en la evaluación de los cursos de capacitación, donde algunos

alumnos que tienen conocimientos previos percibirán que no están recibiendo un servicio de formación de calidad. Entonces, podemos decir que la calidad en el servicio se refiere al grado de ajuste entre las expectativas de los clientes y el desempeño obtenido por el servicio” (p. 42-43).

De la misma manera **Hayes** (2002) en su libro Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios cita a Montgomery, y menciona: El nivel de servicio “[...] es el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza” (p. 15).

Así mismo **Alvarado** (2010) citado por Hernández (2013) en su revista Evaluación clientelar y calidad de servicio. Lineamientos para un plan de entrenamientos, nos hace mención de lo siguiente: El nivel de servicio “[...] se refleja en la satisfacción de la persona como usuario del servicio, así como a través de la satisfacción del personal [...] que presta dicho servicio [...]”. (p. 9).

Sin embargo para los autores Stewart, Warburton y Smith un buen nivel de servicio está basado en el buen trato al cliente, es decir ser amigable y prestar atención a sus necesidades. (Stewart, Warburton y Smith, 2017, p. 65).

Para **Zeithaml** citado por **Rial** (2007) en su libro La evaluación percibida como herramienta de gestión en los servicios deportivos menciona: El nivel de servicio “[...] está en cumplir o exceder aquello que los consumidores esperan del servicio” (p.77). Además la calidad de servicio representa una serie de dimensiones que permiten satisfacer las necesidades del cliente, tal como nos menciona Zeithaml citado por la Asociación Española para la calidad (2003) en su libro Como medir la satisfacción del cliente “[...] Zeithaml, a principios de los años 90, resume esos 10 factores a tan solo [...] tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.”(p. 55-56).

Para el presente trabajo de investigación se consideró dos dimensiones que serán de mayor utilidad para la identificación de un buen nivel de servicio, estas dimensiones son:

1. **Confiabilidad /Fiabilidad:** Valoración de la confianza que tiene el usuario sobre la prestación del servicio prometido. (Zeithaml, p. 55.)

“Es la función de un producto o servicio de actuar según lo esperado durante un periodo de tiempo específico]. Generalmente, la fiabilidad se mide utilizando el tiempo medio hasta el primer fallo y el tiempo medio entre fallos [...]” (Garvin, p. 37).

$$\text{Porcentaje de servicios cumplidos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de servicios cumplidos}}{\text{N}^\circ \text{ de servicios ofrecidos}} \times 100$$

Fuente: Elaboración propia

2. **Capacidad de respuesta:** Valoración de la rapidez en las respuestas a las demandas de los usuarios y también la flexibilidad ante imprevistos. (Zeithaml, p. 55.)

$$\text{Porcentaje de servicios cumplidos} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Sugerencias atendidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de sugerencias}} \times 100$$

Fuente: Elaboración propia

1.4 Formulación del problema

Luego de conocer los aspectos de la norma ISO 9001 y teorías del ciclo de Deming y el Nivel de servicio es posible que surjan interrogantes como las que se muestra a continuación.

1.4.1 Problema general

- ¿Cómo la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017?

1.4.2 Problemas específicos

-¿Cómo la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017?

-¿Cómo la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017?

1.5 Justificación del estudio

Para el presente estudio se ha tomado en consideración tres aspectos fundamentales que justifican el proyecto, dentro de los cuales están:

Justificación institucional: Este estudio se realiza debido a la relevancia que tiene la mejora continua para la empresa que está en proceso de crecimiento, se brinda conocimientos en aspectos importantes de un Manual de Calidad ISO 9001, con la finalidad de solucionar problemas que se presenten dentro de la empresa y así poder proporcionar un buen nivel de servicio a los alumnos de la Institución Peruana de Barmen. Así mismo la información que se presenta en esta tesis, puede ser usada para futuras investigaciones que estén dirigida a la mejora continua en una empresa para mejorar el nivel de servicio.

Justificación económica: Por otro lado dirigiéndolo a un enfoque económico, la institución al brindar un mejor servicio y al solucionar las quejas evitarán la pérdida de los alumnos y por ende pérdida económica. Además la imagen de la institución mejorará siendo recomendada a otras personas, lo que traerá posibles clientes, así mismo respecto a su rubro catering podrá brindar una mayor confianza a las personas que deseen contratarla para sus eventos.

Justificación social: La escuela de bartenders al tener un mejor servicio atraerá a nuevos jóvenes en búsqueda de una profesión que les permita obtener ingresos, de esta manera se les podrá formar de la mejor manera y podrán formar parte de competencias nacionales e internacionales en las que participa la empresa, pudiendo dejar en alto el nombre de la escuela e incluso de nuestro país.

1.6 Hipótesis

Conociendo las teorías relacionadas al tema que se muestran en el punto 1.2., podemos generar nuestras propias hipótesis con relación a la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 y siguiendo la metodología PHVA para una reacción el nivel de servicio. La presente investigación deberá demostrar las siguientes hipótesis verdaderas, o por el contrario la hipótesis nula:

1.6.1 Hipótesis general

- La aplicación de la metodología PHVA aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

1.6.2 Hipótesis específicas

- La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

- La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumentará la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

1.6.3. Hipótesis nula

- La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 no aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017

1.7 . Objetivos

Con el presente proyecto se busca aumentar el nivel de servicio para que de esta manera el instituto sea uno de los mejores centros de formación de bartenders profesionales y futuros empresarios en el rubro de bar. Así mismo los alumnos tengan la capacidad de semi industrializar la formulación de sus bebidas como néctares, zumos de frutas, gaseosas e incluso cervezas, teniendo como meta la creación de su propia marca empresarial debido al cumplimiento de una formación

correcta. Por otro lado el objetivo es que estén preparados para representarnos en competencias nacionales e internacionales.

1.7.1 Objetivo general

- Determinar como la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017

1.7.2 Objetivos específicos

-Determinar como la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

-Determinar como la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

II. MÉTODO

En este capítulo se tratara de las características que tiene la presente investigación, centraremos mejor como se realizara el proyecto, es decir finalidad, profundidad, entre otros aspectos relevantes.

2.1 Diseño de marco metodológico

2.1.1 Tipo de investigación

-Según la finalidad

El tipo de investigación según la finalidad es aplicada puesto que se usara las teorías del Manual de calidad ISO 9001 y PHVA para la solución de problemas en la corporación Cocktail Perú S.A.C., y de esta manera obtener un beneficio para la empresa y cliente.

-Según el carácter, nivel o profundidad

Es explicativa, puesto que responde las causas del inadecuado nivel de servicio, y se enfoca en explicar por qué ocurre este fenómeno, dando a conocer sus condiciones y como se relacionan estas dos variables en estudio.

-Según su enfoque o naturaleza

Es cuantitativa, puesto que sigue un conjunto de procesos secuenciales, es decir primero se obtuvo la idea, se plantea los objetivos, se procede a revisión de teorías para luego plantear las hipótesis, posteriormente se realiza un plan en el cual se medirán las variables para un resultado final.

2.1.2 Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan: “Los diseños cuasi experimentales también manipulan deliberadamente, al menos, una variable independiente para observar su efecto y relación con una o más variables dependientes [...]” (p. 148). El diseño de investigación es cuasi experimental puesto que se manipula la variable independiente (Manual de Calidad ISO 9001) para analizar los cambios que se producen en la variable dependiente (Nivel de servicio). Además la asignación de los sujetos en estudio no es aleatoria.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Según su función

Variable Independiente: Manual de Calidad ISO 9001

Variable Dependiente: Nivel de servicio

2.3 Población y Muestra

Población:

Según Chávez (2007), “la población es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por características o estratos que le permiten distinguir los sujetos, uno de otros” (p. 162).

La población en esta conformada por las 16 semanas, dentro de las cuales 8 semanas se analizaron previas a la aplicación y posteriormente 8 semanas más para conocer los datos después de la aplicación.

Muestra:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población” (p. 173). Al ser una investigación cuasi experimental, se determina que la población es igual a la muestra, por ello la muestra está constituida por las 16 semanas.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos:

-Técnica: Observación, puesto que se hará uso de los sentidos para captar los acontecimientos ocurridos dentro de la empresa, además es no participante debido a que se observara de manera neutral los hechos, es decir sin involucrarse en el grupo investigado.

-Instrumento: Check list, donde se analizara los rasgos necesarios a través de lo observado.

Validez

Para la validez de los instrumentos se realizara mediante el juicio de expertos, en la cual se presentará a tres jueces para la adecuación o ajuste de los ítems de los instrumentos en términos de coherencia y relevancia.

Confiabilidad

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro Metodología de la Investigación, menciona “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.”(p. 200).

Los datos se obtendrán de fuentes primarias de la corporación Cocktail Perú S.A.C.

2.5. Métodos de análisis de datos

A nivel descriptivo los datos se analizaran a través de una tabla de contingencia, así mismo se presentara los gráficos respectivos para su respectiva interpretación.

La hipótesis será comprobada mediante la prueba de normalidad llamada Shapiro – Wilk, puesto que los datos son menor a 30.

2.6. Aspectos Éticos

Esta investigación ha sido realizada respetando aspectos éticos, por lo cual el investigador está comprometido en dar la confiabilidad de la recolección de datos obtenidos de los implicados en la investigación para los posteriores resultados veraces. Así mismo se ha respetado la información de los datos personales de los participantes que fueron objeto de estudio; cabe recalcar que la presente investigación fue realizada con el permiso y consentimiento de la empresa. Por último se tuvo objetividad en el proceso del proyecto para beneficiar a la empresa y el cliente.

2.7 DESARROLLO

En este capítulo conoceremos los datos obtenidos previos a la aplicación del ciclo de Deming para mejorar la calidad de servicio y así mismo los datos obtenidos luego de aplicar esta misma metodología. A continuación se muestra la situación actual y posteriormente la propuesta.

2.7.1 SITUACIÓN ACTUAL

En este instituto se forma a bartenders profesionales a través de un proceso sistemático, se les brinda capacitación para formular bebidas, siguen una serie de estudio de densidades, niveles de alcohol, mezclas de insumos peruanos, creando así bebidas de sabores pocos conocidos pero bastante aceptados por el mercado, estos productos que los alumnos aprenden en el instituto, hoy en día están industrializados y mucho de ellos tienen su propia empresa donde elaboran licores, destilan aguardientes e incluso preparan su propia cerveza artesanal.

La empresa Cocktail Perú tiene una amplia experiencia en el rubro de bar y coctelería, sin embargo no se planifica, ni se controla de manera correcta el servicio que se brinda al alumno, existe incumplimiento de las actividades de enseñanzas ofrecidas en el servicio y por ello los alumnos no logran tener las capacidades mencionadas anteriormente y así mismo el servicio no cumple con los horarios establecidos, por otro lado no existe un documento que permita registrar las sugerencias que los alumnos tienen, en este punto se muestra la situación actual de la empresa, los cuales son mostrados con datos previos a la aplicación estudiada (Datos Pre).

Variable Independiente

Manual ISO 9001

En la empresa se realiza las actividades poco tiempo antes de iniciar las clases, lo que ocasiona incumplimiento de algunas actividades del servicio e incluso impuntualidad. Es necesario un manual que permita seguir correctamente el proceso del servicio, sin embargo en este periodo previo no existe un manual por ello no contamos con datos previos.

Planear

No existe un manual para determinar el cumplimiento de sus actividades, por ello los datos previos en este aspecto son cero.

Tabla N° 01 – Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad

SEMANA 1					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 2					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 3					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 4					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 5					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 6					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 7					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 8					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		

Fuente: Elaboración propia

Hacer

En el análisis pre se pudo observar que no se realizan capacitaciones del personal. Durante el desarrollo de esta investigación la empresa no ha realizado ninguna capacitación, no se han actualizado en temas que permitan mejorar el servicio. Por ello los datos de estas 8 semanas de evaluación brindan como resultado lo siguiente.

Tabla N° 02 – Porcentaje de capacitaciones realizadas

SEMANA 1					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		
SEMANA 2					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		
SEMANA 3					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		
SEMANA 4					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		
SEMANA 5					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		
SEMANA 6					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		
SEMANA 7					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		
SEMANA 8					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	-	=	0%
	N° de Capacitaciones programadas		-		

Fuente: Elaboración propia

Verificar

Como se mencionó anteriormente no se cuenta con un manual, lo que significa que no tenemos actividades del manual para verificar.

Tabla N° 03 – Porcentaje de actividades correctas realizadas del manual de calidad

SEMANA 1					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 2					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidad	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 3					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 4					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 5					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 6					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 7					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		
SEMANA 8					
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	-	=	0%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		-		

Fuente: Elaboración propia

Actuar

La forma de trabajar de la institución es con una preparación poco anticipada, esto quiere decir que las clases se plantean en última instancia, no cuentan con formatos estandarizados que permitan seguir un orden, así mismo en la evaluación a los alumnos que se realiza mensualmente, no se sigue una estructura que permita obtener el avance académico en aspectos de conocimiento, retención y creatividad, en este periodo no se cuenta con formatos estandarizados, lo que ocasiona los siguientes datos.

Tabla N° 04 – Índice de estándares cumplidos

S E M	Fórmulas					
	1	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=
	N° total de Estándares documentados			-		
2	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=	0%
		N° total de Estándares documentados		-		
3	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=	0%
		N° total de Estándares documentados		-		
4	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=	0%
		N° total de Estándares documentados		-		
5	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=	0%
		N° total de Estándares documentados		-		
6	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=	0%
		N° total de Estándares documentados		-		
7	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=	0%
		N° total de Estándares documentados		-		
8	% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	-	=	0%
		N° total de Estándares documentados		-		

Fuente: Elaboración propia

2.7.2 Variable Dependiente

Nivel de Servicio

Debido a la falta de un manual de calidad que oriente las labores y permita tener un control para elevar el nivel de servicio, la institución realiza sus actividades de acuerdo a su criterio, y siguiendo este aspecto los resultados en el nivel de servicio se muestran a continuación:

Fiabilidad

Es la confianza que tiene el cliente sobre nuestro servicio, si la empresa ofrece una serie de actividades, entonces deben ser cumplidas en su totalidad, de esta manera el cliente tendrá la certeza que nuestra empresa cumple con los servicios ofrecidos. En la empresa no se cumple con lo ofrecido al 100%, en las clases no se realizan 2 o 3 actividades a la semana, y genera incomodidad en los alumnos puesto que cada actividad es importante en la formación como profesionales este incumplimiento se puede observar en check List de cada semana (anexo 8 al 15)

Tabla N° 05 - Porcentaje de servicios cumplidos

SEM	Fórmulas					
1	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	13x100	=	86.7%
		N° de servicios ofrecidos		15		
2	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	14 x100	=	87.5%
		N° de servicios ofrecidos		16		
3	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	13x100	=	81.3%
		N° de servicios ofrecidos		16		
4	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	14x100	=	87.5%
		N° de servicios ofrecidos		16		
5	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	14x100	=	87.5%
		N° de servicios ofrecidos		16		
6	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	13x100	=	81.3%
		N° de servicios ofrecidos		16		
7	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	13x100	=	86.7%
		N° de servicios ofrecidos		15		
8	% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	13x100	=	86.7%
		N° de servicios ofrecidos		15		

Fuente: Elaboración propia

Capacidad de Respuesta

Los alumnos no han manifestado sus sugerencias de manera escrita, pero la manifiestan de manera verbal. Esto es percibido a través de la observación, sin embargo se realizó una auditoría de calidad de servicio con el fin de obtener los problemas más resaltantes, los resultados se muestran en el (anexo 16), donde se aprecia las sugerencias de los alumnos, sin embargo estas no fueron atendidas en los dos meses siguientes por ello tenemos los datos de cero.

Tabla N° 06 – Porcentaje de sugerencias Atendidas

SEM	Fórmulas					
1	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		
2	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		
3	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		
4	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		
5	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		
6	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		
7	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		
8	% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	0x100	=	0%
		N° total de sugerencias		6		

Fuente: Elaboración propia

2.8 SITUACIÓN MEJORADA

2.8.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Se implementó el Manual de Calidad con base ISO 9001, el cual sigue un proceso de mejora continua, esto quiere decir que el manual debe actualizarse constantemente, en este manual contiene los aspectos necesarios que se requieren según el manual de calidad ISO 9001 en el punto 4.2, el cual incluye el manual de calidad con el alcance del sistema de gestión de calidad, además tiene los procedimientos y su relación entre ellos a través de un mapa de procesos. Estos procesos están acompañados de actividades y respectivos formatos que permiten el control del servicio correcto, el manual se puede observar en el anexo 17.

Planear

El plan es el manual, el cual tiene actividades que se deben cumplir para mejorar el nivel de servicio en la institución. Cada proceso tiene actividades distintas, en el manual se muestran los 3 procesos en el servicio, estos procesos se pueden apreciar en el anexo 17, así mismo se muestran los anexos del 18 al 25 un resumen de las actividades de cada proceso, está representado mediante un check List que se usó para recolectar los datos, estos datos están respaldados por los formatos de cada proceso que fueron llenados y se muestran en los anexos 26 al 54.

Tabla N° 07 – Porcentaje de actividades realizadas del Manual de Calidad

Fórmulas					
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	30 x 100	=	91%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	33 x 100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	31 x 100	=	94%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	36 x 100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36		
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	33 x 100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	33 x 100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		
% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	36 x 100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36		

Fuente: Elaboración propia

Hacer

Se empezó a capacitar a los encargados de cada proceso con la finalidad que puedan manejar los formatos de manera correcta y tener un mejor control sobre el servicio, en el periodo de los dos meses del post se programaron 16 capacitaciones, las cuales se cumplieron en su totalidad, la programación mencionada se muestra en el anexo 55, el cumplimiento de las capacitaciones se evidencia con los formatos presentados desde el anexo 57 al 88. Además en el anexo 56 se muestra un check List que resume las capacitaciones realizadas.

Tabla N° 08 – Porcentaje de capacitaciones realizadas.

SEMANA 1					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	3x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		3		
SEMANA 2					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	1x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		1		
SEMANA 3					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		2		
SEMANA 4					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	1x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		1		
SEMANA 5					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		2		
SEMANA 6					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		2		
SEMANA 7					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		2		
SEMANA 8					
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas x100	=	1x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas		1		

Fuente: Elaboración propia

Verificar

Para esta etapa se considera las actividades del manual que se realizaron correctamente, es decir, se pudo culminar un proceso pero esto no quiere decir que se haya respetado las actividades indicadas dentro del manual, por ello se toma en consideración los formatos antes mencionados (del anexo 26 al 54), aquí se puede ver que se ha llenado los formatos con las especificaciones del manual (anexo 17), y en los anexos 89 al 96 se muestra el check List. En resumen se obtuvo los siguientes del correcto llenado de los formatos según el manual implementado.

Tabla N° 09 – Porcentaje de actividades correctas realizadas del Manual de Calidad

SEMANA 1				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	30 x100	= 91%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33	
SEMANA 2				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidad	=	33x100	= 100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33	
SEMANA 3				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	31x100	= 94%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33	
SEMANA 4				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	36x100	= 100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36	
SEMANA 5				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	33x100	= 100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33	
SEMANA 6				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	33x100	= 100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33	
SEMANA 7				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	33x100	= 100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33	
SEMANA 8				
% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	36x100	= 100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36	

Fuente: Elaboración propia

Actuar

Por último, tenemos a la etapa donde se estandariza, aquí mediremos si los formatos estandarizados están siendo usados, como hemos observado todos los formatos de los procesos han sido llenados, constantemente cada semana se implementaban nuevos formatos y se medía el cumplimiento, hasta la semana 8 del post se logró implementar 16 estándares, los cuales se cumplieron en su totalidad, y se demuestra observando los anexos 26 al 54, la lista maestra de los estándares se encuentra dentro del manual y también lo mostraremos en el anexo 54, donde se indica las fechas de los formatos estandarizados que han sido objeto de capacitación para los encargados y en el anexo 55 se encuentra como fue creciendo la lista durante las 8 semanas, y se observa que en la semana 1 del post se empezó con 3 formatos y en la semana 8 del post se llegó a implementar 16. Los datos recolectados fueron los siguientes.

Tabla N° 10 – Porcentaje de estándares cumplidos del manual de Calidad

Fórmulas					
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	3 x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		3		
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	4 x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		4		
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	6 x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		6		
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	7 x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		7		
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	9 x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		9		
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	11 x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		11		
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	13 x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		13		
% de estándares cumplidos	N° de Estándares cumplidos x100	=	16x100	=	100%
	N° total de Estándares documentados		16		

Fuente: Elaboración propia

2.8.2. VARIABLE DEPENDIENTE

La implementación del manual se realizó con el fin de mejorar el Nivel de Servicio, por este motivo observaremos los resultados obtenidos en consecuencia de su aplicación.

Fiabilidad

La fiabilidad es una característica importante en el servicio, puesto que refleja el cumplimiento del servicio que se ofrece, es decir, cumplir con lo ofrecido en el momento indicado. Debido a la implementación del manual donde muestra el seguimiento correcto del proceso del servicio siendo controlado por formatos, ha permitido cumplir con los servicios ofrecidos en cada clase, esto se muestra en los anexo 29 a 52, se observa en su parte de check List del formato de preparación de clases.

Tabla N° 11 – Porcentaje de servicios cumplidos

Fórmulas					
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	32x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		32		
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	29x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		29		
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	25x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		25		
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	21x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		21		
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	26x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		26		
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	25x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		25		
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	26x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		26		
% de servicios cumplidos	N° de servicios cumplidos x100	=	23x100	=	100%
	N° de servicios ofrecidos		23		

Fuente: Elaboración propia

Capacidad de respuesta

La capacidad de responder ante una sugerencia se ha podido concretar. Anteriormente no se contaba con un formato y por ello no se le daba un seguimiento ante la sugerencia, ahora por el contrario el manual cuenta con un formato que permite responder ante las incomodidades o sugerencias que permitan mejorar el servicio, En el anexo podemos ver las sugerencias que se manifestaron durante los datos post, previo a esto se consideró las sugerencias pasadas durante los datos pre para que sean respondidas en este periodo. En las últimas semanas no se manifestaron nuevas sugerencias por lo tanto significa que hemos respondido por completo las sugerencias que se presentaron dando como resultado 100% es por ello que contamos con los datos siguientes:

Tabla N° 12 – Porcentaje de sugerencias atendidas

Fórmulas					
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	4x100	=	66.70%
	N° total de sugerencias		6		
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	2x100	=	66.70%
	N° total de sugerencias		3		
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	x100	=	66.70%
	N° total de sugerencias		3		
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	1x100	=	100%
	N° total de sugerencias		1		
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	-	=	100%
	N° total de sugerencias		-		
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	-	=	100%
	N° total de sugerencias		-		
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	-	=	100%
	N° total de sugerencias		-		
% de sugerencias atendidas	N° de Sugerencias atendidas x 100	=	-	=	100%
	N° total de sugerencias		-		

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de la variable independiente

3.2.1. Manual de calidad

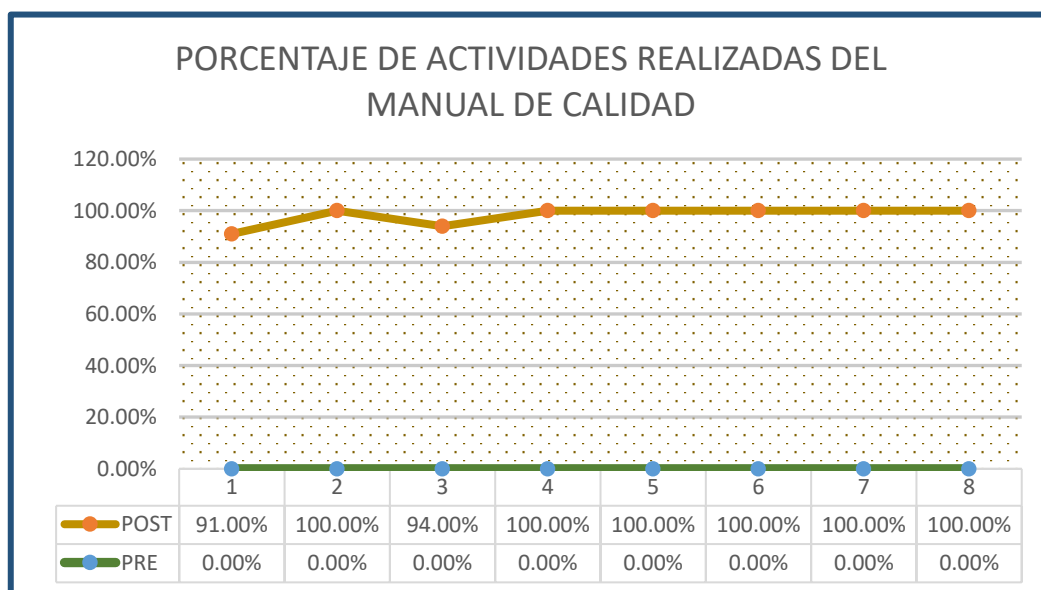
Planear

Tabla N° 13 – Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad

SEMANAS	Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad	
	PRE	POST
1	0.00%	91.00%
2	0.00%	100.00%
3	0.00%	94.00%
4	0.00%	100.00%
5	0.00%	100.00%
6	0.00%	100.00%
7	0.00%	100.00%
8	0.00%	100.00%
PROMEDIO	0.00%	98.13%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 1 - Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la tabla N° 13: Anteriormente no existía un Manual de Calidad por ello se obtienen los datos más bajos en el pre. Luego de implementar el manual se ha cumplido con su contenido en un 98.13% las actividades del manual.

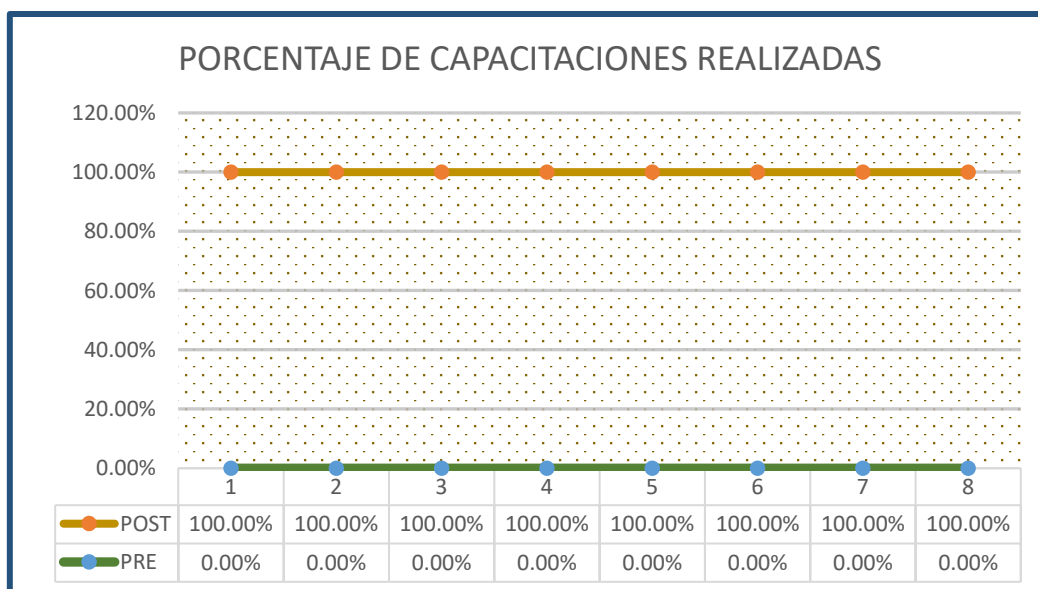
Hacer

Tabla N° 14 – Porcentaje de capacitaciones realizadas

SEMANAS	Porcentaje de capacitaciones realizadas	
	PRE	POST
1	0.00%	100.00%
2	0.00%	100.00%
3	0.00%	100.00%
4	0.00%	100.00%
5	0.00%	100.00%
6	0.00%	100.00%
7	0.00%	100.00%
8	0.00%	100.00%
PROMEDIO	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2 - Porcentaje de capacitaciones realizadas



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la tabla N° 14: En las primeras 8 semanas, no se encontró registros de capacitaciones, en las próximas 8 semanas se programaron 16 capacitaciones que fueron realizadas.

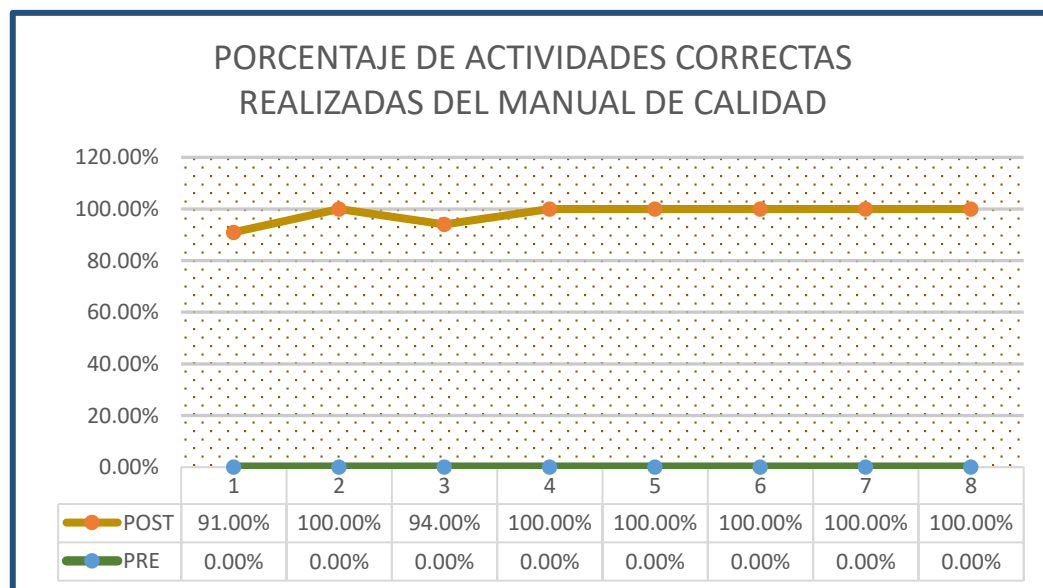
Verificar

Tabla N° 15 – Porcentaje de actividades correctas realizadas del manual de calidad

SEMANAS	Porcentaje de actividades correctas realizadas del manual de calidad	
	PRE	POST
1	0.00%	91.00%
2	0.00%	100.00%
3	0.00%	94.00%
4	0.00%	100.00%
5	0.00%	100.00%
6	0.00%	100.00%
7	0.00%	100.00%
8	0.00%	100.00%
PROMEDIO	0.00%	98.13%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3 - Porcentaje de actividades correctas realizadas del manual de calidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la tabla N° 15: En las 8 primeras semanas no se contaba con un manual, en las siguientes semanas se realizó correctamente el 98.13% de las actividades que nos indicaba el manual, es decir se realizaron los procesos según lo indicaba el Manual de calidad.

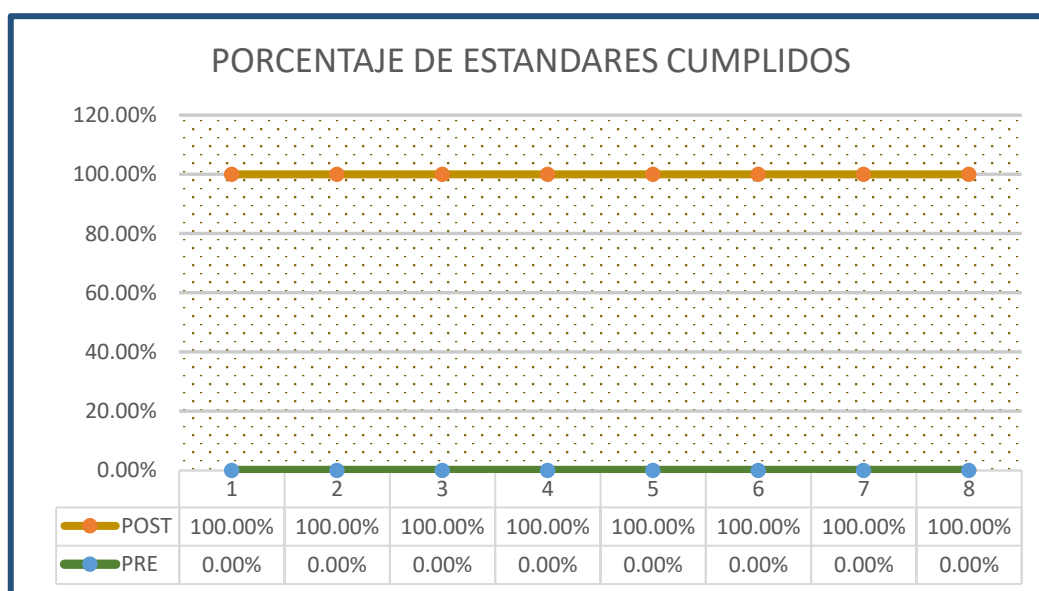
Actuar

Tabla N° 16 – Porcentaje de estándares cumplidos de calidad

SEMANAS	Porcentaje de estándares cumplidos	
	PRE	POST
1	0.00%	100.00%
2	0.00%	100.00%
3	0.00%	100.00%
4	0.00%	100.00%
5	0.00%	100.00%
6	0.00%	100.00%
7	0.00%	100.00%
8	0.00%	100.00%
PROMEDIO	0.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4 – Porcentaje de estándares cumplidos de calidad



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la tabla N° 16: En la situación del pre, la empresa no contaba con estándares documentados, por ello en el manual se muestra una lista maestra con los documentos estandarizados, los cuales en las 8 semanas del post se cumplieron en un 100%.

3.2. Análisis descriptivo de la variable dependiente

3.2.1. Nivel de Servicio

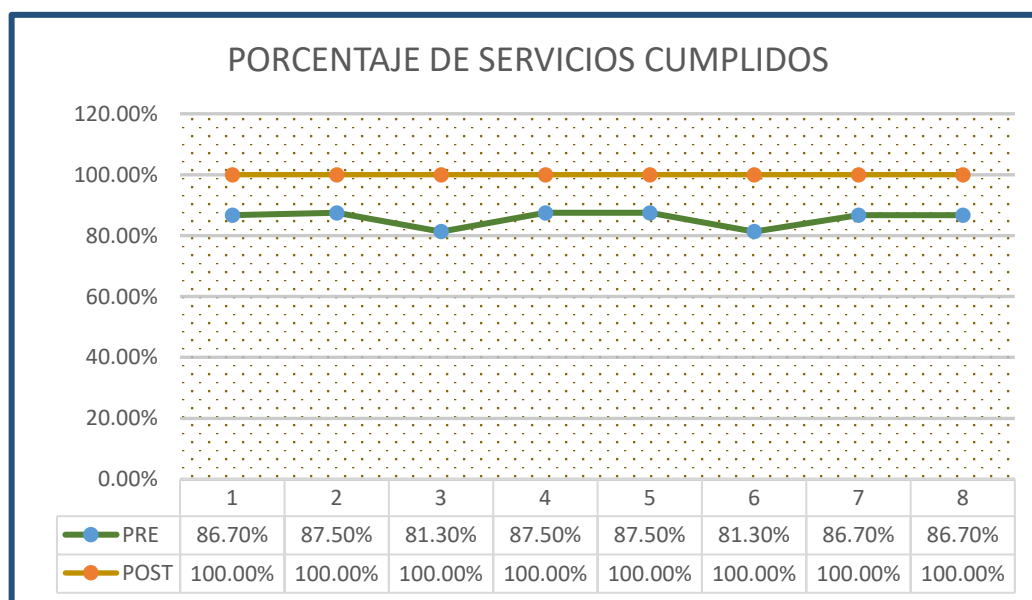
Fiabilidad

Tabla N° 17 – Porcentaje se servicios cumplidos.

SEMANAS	Porcentaje de servicios cumplidos	
	PRE	POST
1	86.70%	100.00%
2	87.50%	100.00%
3	81.30%	100.00%
4	87.50%	100.00%
5	87.50%	100.00%
6	81.30%	100.00%
7	86.70%	100.00%
8	86.70%	100.00%
PROMEDIO	85.65%	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 5 – Porcentaje de servicios cumplidos.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la tabla N° 17: El cumplimiento del servicio en los datos pre tiene un promedio de 85.65%, sin embargo significa que no se cumplen con todos los servicios ofrecidos. Es necesario cumplir con todo, porque cada actividad ofrecida es importante en la formación de los alumnos.

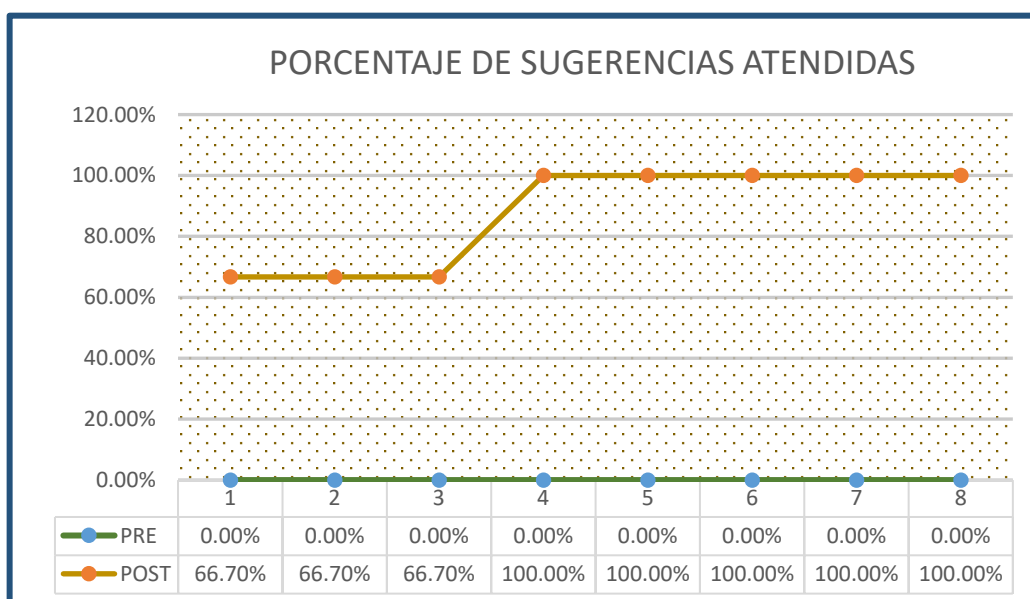
Capacidad de respuesta

Tabla N° 18 – Porcentaje de sugerencias atendidas.

SEMANAS	Porcentaje de sugerencias atendidas	
	PRE	POST
1	0.00%	66.70%
2	0.00%	66.70%
3	0.00%	66.70%
4	0.00%	100.00%
5	0.00%	100.00%
6	0.00%	100.00%
7	0.00%	100.00%
8	0.00%	100.00%
PROMEDIO	0.00%	87.51%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6 – Porcentaje de sugerencias atendidas.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación de la tabla N° 18: dentro de las 8 semanas del pre, se presentaron 6 sugerencias, las cuales no fueron registradas ni atendidas, por ello se obtuvo un porcentaje de respuesta de cero, sin embargo estas 6 sugerencias y 3 que se sumaron durante las 8 semanas del post, fueron respondidas en las tres primeras semanas, luego no se presentaron más sugerencias, lo que significa que se respondieron en su totalidad, obteniendo un porcentaje de 100%.

3.3 Análisis inferencial

3.3.1 Prueba de normalidad Shapiro Wilk

Prueba de normalidad Variable Dependiente

Nivel de Servicio

Para contrastar la hipótesis general es necesario determinar si los datos obtenidos del nivel de servicio antes y después corresponden a un comportamiento paramétrico o no, para ello aplicaremos el análisis de Shapiro Wilk debido a que la cantidad de datos proporcionados son menores a 50.

La regla que determina si los datos son paramétricos es la siguiente:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento no paramétrico

Si $p_{valor} > 0.05$, los datos de la serie tiene un comportamiento paramétrico

Tabla N° 19 – Regla paramétrica.

	ANT	DESP	CONCLUSION
SIG> 0.05	SI	SI	PARAMETRICO
SIG> 0.05	SI	NO	NO PARAMETRICO
SIG> 0.05	NO	SI	NO PARAMETRICO
SIG> 0.05	NO	NO	NO PARAMETRICO

Tabla N° 20 – Resumen de procesamiento de casos – Nivel de Servicio

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
NIVEL_DE_SERVICIO_ANTES	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
NIVEL_DE_SERVICIO_DESPUES	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Tabla N° 21 – Descriptivos antes y después – Nivel de Servicio

Descriptivos				
		Estadístico	Error estándar	
NIVEL_DE_SERVICIO_ANT ES	Media	42,8250	,47912	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior		
		Límite superior		
	Media recortada al 5%	42,8944		
	Mediana	43,3500		
	Varianza	1,836		
	Desviación estándar	1,35515		
	Mínimo	40,65		
	Máximo	43,75		
	Rango	3,10		
	Rango intercuartil	2,43		
	Asimetría	-1,360	,752	
	Curtosis	-,103	1,481	
	NIVEL_DE_SERVICIO_DES PUES	Media	93,7563	3,04664
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior		
		Límite superior		
Media recortada al 5%		93,9875		
Mediana		100,0000		
Varianza		74,256		
Desviación estándar		8,61719		
Mínimo		83,35		
Máximo		100,00		
Rango		16,65		
Rango intercuartil		16,65		
Asimetría		-,644	,752	
Curtosis		-2,240	1,481	

Tabla N° 22 – Prueba de normalidad – Nivel de Servicio

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NIVEL_DE_SERVICIO_ANTES	,666	8	,001
NIVEL_DE_SERVICIO_DESPUES	,641	8	,000

Interpretación de la tabla N° 22: Se puede observar que los datos de nivel de servicio antes es 0.001 lo que significa que es “no paramétrico” (<0.05), así mismo los datos del nivel de servicio después es 0.000 siendo también “no paramétrico” por ser menores a 0.05, entonces según la regla de la tabla N° 19, al tener dos datos menores a 0.05 concluimos que nuestro dato es no paramétrico y debemos realizar la validación de la hipótesis mediante Wilcoxon.

3.3.1 Prueba de normalidad de las dimensiones

Fiabilidad

Así mismo para contrastar la hipótesis utilizaremos el análisis Shapiro Wilk debido a que los datos son menores a 50. Además consideraremos la regla paramétrica antes mencionada.

Tabla N° 23 – Estadísticos descriptivos - Fiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
FIABILIDAD_ANTES	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
FIABILIDAD_DESPUES	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Tabla N° 24 – Estadísticos descriptivos - Fiabilidad.

Descriptivos ^a				
		Estadístico	Error estándar	
FIABILIDAD_ANTES	Media	85,6500	,95823	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	83,3841	
		Límite superior	87,9159	
	Media recortada al 5%	85,7889		
	Mediana	86,7000		
	Varianza	7,346		
	Desviación estándar	2,71030		
	Mínimo	81,30		

Máximo	87,50	
Rango	6,20	
Rango intercuartil	4,85	
Asimetría	-1,360	,752
Curtosis	-,103	1,481

a. FIABILIDAD_DESPUES es constante. Se ha omitido.

Tabla N° 25 – Estadísticos descriptivos - Fiabilidad.

Pruebas de normalidad ^b			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
FIABILIDAD_ANTES	,666	8	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

b. FIABILIDAD_DESPUES es constante. Se ha omitido.

Interpretación de la tabla N° 25: Se observa que los datos de Fiabilidad antes es 0.001 lo que significa que es “no paramétrico” (<0.05), por lo tanto debemos realizar la validación de la hipótesis mediante Wilcoxon.

Capacidad de Respuesta

Por ultimo aplicamos el análisis Shapiro Wilk por ser datos menores a 50, para determinar cómo contrastaremos la hipótesis. Así mismo respetaremos la regla paramétrica mencionada antes.

Tabla N° 26 – Estadísticos descriptivos – Capacidad de Respuesta.

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_DESPUES	8	100,0%	0	0,0%	8	100,0%

Tabla N° 27 – Estadísticos descriptivos – Capacidad de Respuesta.

Descriptivos ^a				
		Estadístico	Error estándar	
CAPACIDAD_DE_RESPUE	Media	87,5125	6,09328	
STA_DESPUES	95% de intervalo de	Límite inferior	73,1042	
	confianza para la media	Límite superior	101,9208	
	Media recortada al 5%		87,9750	
	Mediana		100,0000	
	Varianza		297,024	
	Desviación estándar		17,23439	
	Mínimo		66,70	
	Máximo		100,00	
	Rango		33,30	
	Rango intercuartil		33,30	
	Asimetría		-,644	,752
	Curtosis		-2,240	1,481

a. CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES es constante. Se ha omitido.

Tabla N° 28 – Estadísticos descriptivos – Capacidad de Respuesta.

Pruebas de normalidad ^a			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_DESPUES	,641	8	,000

a. CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES es constante. Se ha omitido.

b. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación de la tabla N° 28: Se observa que los datos de capacidad de respuesta antes es 0.000 lo que significa que es “no paramétrico” (<0.05), por lo tanto también debemos realizar la validación de la hipótesis mediante Wilcoxon.

3.3.2. Validación de las hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Nivel de Servicio

H_0 : La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 no aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

H_a : La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{\text{Nivel de Servicio después}} \leq \mu_{\text{Nivel de Servicio antes}}$$

$$H_a: \mu_{\text{Nivel de Servicio antes}} < \mu_{\text{Nivel de Servicio después}}$$

Tabla N° 29 – Estadísticos descriptivos - Nivel de Servicio.

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
NIVEL_DE_SERVICIO_ANTES	8	42,8250	1,35515	41,65	43,75
NIVEL_DE_SERVICIO_DESPUES	8	93,7563	8,61719	83,35	100,00

Interpretación de la tabla N° 29: De la tabla se puede observar que la media del nivel de servicio antes es 42,8250, lo cual es menor a la media obtenida en el nivel de servicio después (93.7563), cumpliendo con la siguiente regla:

$$H_a: \mu_{\text{Nivel de Servicio antes}} < \mu_{\text{Nivel de Servicio después}}$$

Esto significa que la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

Para confirmar que el análisis es el correcto, analizaremos mediante el p_{valor} o significancia de los resultados de la aplicación de la prueba de Wilcoxon a ambos niveles de servicio.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $p_{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 30 – Rangos – Nivel de Servicio.

Rangos				
		N	Rango promedio	Suma de rangos
NIVEL_DE_SERVICIO_DES	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
PUES -	Rangos positivos	8 ^b	4,50	36,00
NIVEL_DE_SERVICIO_ANT	Empates	0 ^c		
ES	Total	8		

a. NIVEL_DE_SERVICIO_DESPUES < NIVEL_DE_SERVICIO_ANTES

b. NIVEL_DE_SERVICIO_DESPUES > NIVEL_DE_SERVICIO_ANTES

c. NIVEL_DE_SERVICIO_DESPUES = NIVEL_DE_SERVICIO_ANTES

Tabla N° 31 – Estadísticos de prueba - Nivel de Servicio.

Estadísticos de prueba ^a	
NIVEL_DE_SERVICIO_DESPUES NIVEL_DE_SERVICIO_ANTES	
Z	-2,527 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,012

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación de la tabla N° 31: Se coincide con la aceptación de la hipótesis alterna, puesto que el dato obtenido es 0.012 siendo menor que 0.05, por lo tanto la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

Contrastación de las hipótesis específicas

Fiabilidad

H_0 : La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 no aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

H_a : La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{\text{Fiabilidad después}} \leq \mu_{\text{Fiabilidad antes}}$$

$$H_a: \mu_{\text{Fiabilidad antes}} < \mu_{\text{Fiabilidad después}}$$

Tabla N° 32 – Estadísticos de prueba - Fiabilidad.

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
FIABILIDAD_ANTES	8	85,6500	2,71030	81,30	87,50
FIABILIDAD_DESPUES	8	100,0000	,00000	100,00	100,00

Interpretación de la tabla N° 32: De la tabla se puede observar que la media de la fiabilidad antes es 85.65 %, lo cual es menor a la media obtenida en el nivel de servicio después (100%), cumpliendo con la siguiente regla:

$$H_a: \mu_{\text{Fiabilidad antes}} < \mu_{\text{Fiabilidad después}}$$

Esto significa que la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

De igual manera aplicaremos el análisis mediante la significancia.

Regla de decisión:

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho_{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 33 – Estadísticos de prueba - Fiabilidad

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
FIABILIDAD_DESPUES -	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
FIABILIDAD_ANTES	Rangos positivos	8 ^b	4,50	36,00
	Empates	0 ^c		
	Total	8		

a. FIABILIDAD_DESPUES < FIABILIDAD_ANTES

b. FIABILIDAD_DESPUES > FIABILIDAD_ANTES

c. FIABILIDAD_DESPUES = FIABILIDAD_ANTES

Tabla N° 34 – Estadísticos de prueba - Fiabilidad

Estadísticos de prueba ^a	
FIABILIDAD_DESPUES - FIABILIDAD_ANTES	
Z	-2,549 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,011

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Interpretación de la tabla N° 34: Coincidimos con la aceptación de la hipótesis alterna, puesto que el dato obtenido es 0.011 siendo menor que 0.05, por lo tanto la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

Capacidad de Respuesta

Fiabilidad

H_0 : La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 no aumenta la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

H_a : La aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

Regla de decisión:

$$H_0: \mu_{\text{Capacidad de Respuesta después}} \leq \mu_{\text{Capacidad de Respuesta antes}}$$

$$H_a: \mu_{\text{Capacidad de Respuesta antes}} < \mu_{\text{Capacidad de Respuesta después}}$$

Tabla N° 35 – Estadísticos de prueba – Capacidad de Respuesta.

Estadísticos descriptivos					
	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES	8	,0000	,00000	,00	,00
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_DESPUES	8	87,5125	17,23439	66,70	100,00

Interpretación de la tabla N° 35: De la tabla se puede observar que la media de la capacidad de respuesta antes es 0%, lo cual es menor a la media obtenida en el nivel de servicio después (87.51%), cumpliendo con la siguiente regla:

$$H_a: \mu_{\text{Capacidad de Respuesta antes}} < \mu_{\text{Capacidad de Respuesta después}}$$

Esto significa que la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

Por último aplicaremos el análisis de significancia.

Regla de decisión:

Si $\rho_{valor} \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si $\rho_{valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula

Tabla N° 36 – Estadísticos de prueba – Capacidad de Respuesta.

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA	Rangos negativos	0 ^a	,00	,00
_DESPUES -	Rangos positivos	8 ^b	4,50	36,00
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA	Empates	0 ^c		
_ANTES	Total	8		

a. CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_DESPUES < CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES

b. CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_DESPUES > CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES

c. CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_DESPUES = CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES

Tabla N° 37 – Estadísticos de prueba – Capacidad de respuesta.

Estadísticos de prueba ^a	
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_DESPUES - CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_ANTES	
Z	-2,598 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	,009
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon	
b. Se basa en rangos negativos.	

Interpretación de la tabla N° 37: Se coincide con la aceptación de la hipótesis alterna, puesto que el dato obtenido es 0.009 siendo menor que 0.05, por lo tanto la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.

IV. DISCUSIÓN

En la corporación Cocktail Perú S.A.C. la implementación de un Manual de calidad con base ISO 9001, mejora el nivel de servicio como se aprecia en la tabla N° 23, donde el máximo nivel de servicio alcanzado en el antes fue de 44% y en el post llegó a un 100%, esto nos muestra que efectivamente se mejora el nivel de servicio teniendo una alta fiabilidad y una buena capacidad de respuesta. Un acontecimiento parecido sucede con la investigación del autor Mariño (2016), en su tesis de grado para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias con mención en Sistemas Integrados de Gestión de la calidad, Ambiente, seguridad y responsabilidad Social Corporativa, titulada “Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Míster Dent del Distrito de Trujillo – La Libertad, año 2014”. Esta investigación tuvo como resultado un 80% de aprobación de los clientes respecto al servicio, anterior a este aspecto el cliente solo consideraba un 20% del buen nivel de servicio como máximo, por ello estamos de acuerdo que la implementación de un sistema de calidad, en nuestro caso el Manual de Calidad según ISO 9001 mejora el nivel de servicio. Por lo cual se coincide con esta norma ISO 9001 que aspira a que el cliente este satisfecho con el servicio brindado.

De la tabla N° 5 podemos observar que los porcentajes de fiabilidad son elevados, siendo el mayor porcentaje 87.50%, sin embargo luego de aplicar el Manual de calidad se logró incrementar de una manera considerable al 100% el cumplimiento del servicio ofrecido (tabla N°11), por esta razón se coincide con el autor Accacusi (2015) en su tesis de grado para optar por el título de Maestra en Marketing Turístico y Hotelero, titulada “Programa de gestión de calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel antigua Miraflores durante el año 2015”, en Lima – Perú. En esta investigación se logró determinar que la fiabilidad respecto a los clientes llegó a un 90%. Así mismo coincidimos con la autora Marcelino en su libro administración de

la calidad quien menciona que una correcta aplicación de la norma ISO 9001, permitirá una mejor confiabilidad para el cliente.

Por otro lado respecto a la capacidad de respuesta que es reflejado por la atención de las sugerencias se elevó un 100% (tabla N°12), anteriormente este índice era de 0% (tabla N° 6) debido a que las sugerencias no eran registradas ni atendidas por la empresa, en la implementación del manual de calidad correctamente gestionado se formuló un formato que permita registrar las sugerencias y quejas para dar un seguimiento al caso y poder satisfacer al cliente, por ello el porcentaje de capacidad de respuesta se elevó al máximo. Una situación similar de incremento ocurrió con el estudio que realizó el autor Ugaz (2012), en su tesis de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial, titulado “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías”, en Lima – Perú. Donde se obtiene el 80% de capacidad de respuesta, lo que evidencia que la aplicación de un buen gestionamiento de calidad mejora la capacidad de respuesta.

V. CONCLUSIONES

En conclusión se acepta la hipótesis alterna, lo cual indica que la aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el Nivel de Servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C. Este incremento alcanzo en promedio un 93.63% de nivel de servicio como se evidencia en la tabla N° 23.

Además concluimos que la hipótesis específica que indica que aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad del servicio en la empresa Cocktail Perú S.A.C. es correcta, puesto que se está cumpliendo con todos los servicios ofrecidos, teniendo un control constante para mantener el promedio actual que es un 100%.

Así mismo podemos concluir que la implementación de un manual de calidad con base ISO 9001 aumenta la capacidad de respuesta en la empresa Cocktail Perú S.A.C., teniendo un promedio de 87.51%.

VI. RECOMENDACIONES

Como se observó en la investigación y en la de los autores tomados como antecedentes, existe una mejora considerable, por ello es recomendable seguir el proceso de mejora continua lo cual es la base del manual de Calidad ISO 9001 como lo menciona la autora Marcelino, es decir constantemente se debe desarrollar cambios, como se estuvo realizando en cada semana, de esta manera se mantendrá un nivel de servicio alto como el actual de un 93.63%, si se continua esta aplicación el nivel de servicio puede incrementar a un 98% o 100%.

De igual manera es recomendable considerar el cumplimiento de todas las actividades ofrecidas en el servicio para que el cliente tenga un buen concepto de la empresa en cuanto a la fiabilidad, es decir que la empresa tenga una buena reputación respecto a cumplimiento de lo que se compromete a brindar en el servicio, si cumplimos con los servicios ofrecidos, la empresa continuará con el promedio de 100% respecto a su fiabilidad.

Por ultimo Cocktail Perú debe responder lo antes posible las sugerencias, ya que esto permite que el cliente se sienta considerado en sus opiniones, en cada semana se presentaron sugerencias las cuales fueron respondidas logrando un 66.70% de capacidad de respuesta, lo recomendable es responder las sugerencias dentro de la misma semana para lograr el máximo porcentaje (100%).

VII. REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍAS DE LOS TEXTOS UTILIZADOS

ASOCIACIÓN española para la calidad. Cómo medir la satisfacción del cliente. España: Asociación Española para la calidad, 2003. 88 pp.

ISBN: 8489359326

CUATRECASAS, Lluís. Organización de la producción y dirección de operaciones. Madrid: Ediciones Días Santos, 2011. 755 pp.

ISBN: 978849969349

DE LA PARRA, Erick. Calidad en el servicio. [s.l.]: Grupo editorial ISEF, 1997. 157 pp.

ISBN: 9687427744

GOSSO, Fernando. Hipersatisfacción del cliente. México D.F.: Panorama editorial, 2008. 131 pp.

ISBN: 9789683816886

HERNANDEZ, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y BAPTISTA, María del Pilar. Metodología de la Investigación. 5° ed. México: Editorial McGraw Hill, 2014. 656 pp.

ISBN: 9786071502919

LOPEZ, Paloma. Novedades ISO 9001. España: Fundación Confemetal, 2016, 168 pp.

ISBN: 8416671001

MARCELINO, Mariana y RAMÍREZ, Diana. Administración de la Calidad: Nuevas Perspectivas Económico Administrativo. México: Grupo Editorial Patria, 2014. 300 pp.

ISBN: 6074388164

MONTAÑO, José. La calidad más que ISO 9000. E.E.U.U.: Palibrio, 2016, pp. 630.

ISBN: 1463391757

NATARAJAN, Dhanasekharan. ISO 9001 Quality Management Systems. New York: Springer International Publishing, 2017. 160 pp.

ISBN: 3319543830

ORGANS, Biel. La gestión de la excelencia en los centros sanitarios. [s.l.]: PFIZER, 2009. 336 pp.

ISBN: 9788479895617

PÉREZ, Pastor y MÚNERA, Francisco. Reflexiones para implementar un sistema de gestión de la calidad (ISO 9001: 2000) en cooperativas y empresas de economía solidaria. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia, 2007. 117 pp.

ISBN: 9588325293

RIAL, Javier. La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos. Tesis (Doctoral). España: Universidad de Santiago de Compostela, 23 de Marzo de 2017. 192 pp.

STEWARD, Sue, WARBURTON, Fiona, SMITH, John. Cambridge International AS and A Level Travel and Tourism Coursebook. 2ª ed. United Kingdom: Cambridge University Press, 2016. 244 p.

ISBN: 1316600637

BIBLIOGRAFÍAS DE LOS ANTECEDENTES

AUCCAUSI, Mónica. Programa de gestión de calidad mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del hotel antigua Miraflores durante el año 2015. Tesis (Magister en Marketing Turístico y Hotelero). Lima: Universidad San Martín de Porres, 2016. 158 pp.

CASTRO, Olga y SANCHEZ, Rosa. Modelo de mejoramiento en la calidad de servicio al cliente para el banco Davivienda desde la perspectiva de quejas y reclamos de los clientes. Tesis (Titulo en Administración de Empresas). Bogotá: Universidad de la Salle, 2006. 163 pp.

CRUZ, Paola. Aplicación del ciclo de mejoramiento continuo en el sistema de targeting del panel médico de primary care y mature products en Novartis de Colombia. Tesis (Ingeniero Industrial). Bogotá: Universidad de la Sabana. 2006. 75 pp.

DOMINGUEZ, Jhonmer. Diseño de un plan de mejoras de la calidad para una empresa de refrigeración comercial bajo el enfoque del ciclo PDCA. Tesis (Ingeniero Industrial). Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica, 2011. 120 pp.

HUANCA, Susana. Implementación de una mejora continua para una lavandería en el área de lavado al seco. Tesis (Ingeniero Industrial). Lima: Universidad de San Martín de Porres, 2014. 166 pp.

MARIÑO Esquivel, Yuliana. Mejoramiento de la calidad del servicio mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Míster Dent. Tesis (Maestro en ciencias). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2016. 136 pp.

MANCILLA, Javiera, MÉNDEZ, Andrea y MICHEL, Ricardo. Propuesta de mejoramiento continuo e implementación del Ciclo de Deming en una empresa de servicios de inspección. Tesis (Ingeniero Industrial). Santiago: Universidad de Santiago de Chile, 2014. 75 pp.

OCOLA, Patricia. La mejora continua y su relación con la calidad de servicio en la plataforma de atención al usuario del hospital del niño, distrito de Breña, año 2015. Tesis (Licenciada en Administración). Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2015. 90 pp.

OROZCO, Sara. Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones.(Ingeniero Industrial). Lima: Universidad Privada de Ciencias Aplicadas, 2015. 353 pp.

SAN MARTIN Cerrato, Ana. Estrategía de implementación de un Programa de Calidad en los Servicios que brinda el Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica. Tesis (Magister en Gerencia de la Calidad). San José, Costa Rica: Instituto Centroamericano de Administración Pública, 2012. 139 p.

UGAZ Flores, Luis. Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Tesis (Ingeniero Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012. 127 pp.

BIBLIOGRAFÍA DE PERIÓDICO

Estas son las principales quejas en servicios educativos realizado el 2016 [en línea] Gestion.PE. 05 de enero del 2017. [Fecha de consulta: 24 de agosto de 2017]. Disponible en: <https://gestion.pe/empleo-management/estas-son-principales-quejas-servicios-educativos-realizado-2016-2178966>

BIBLIOGRAFÍA DE BOLETÍN

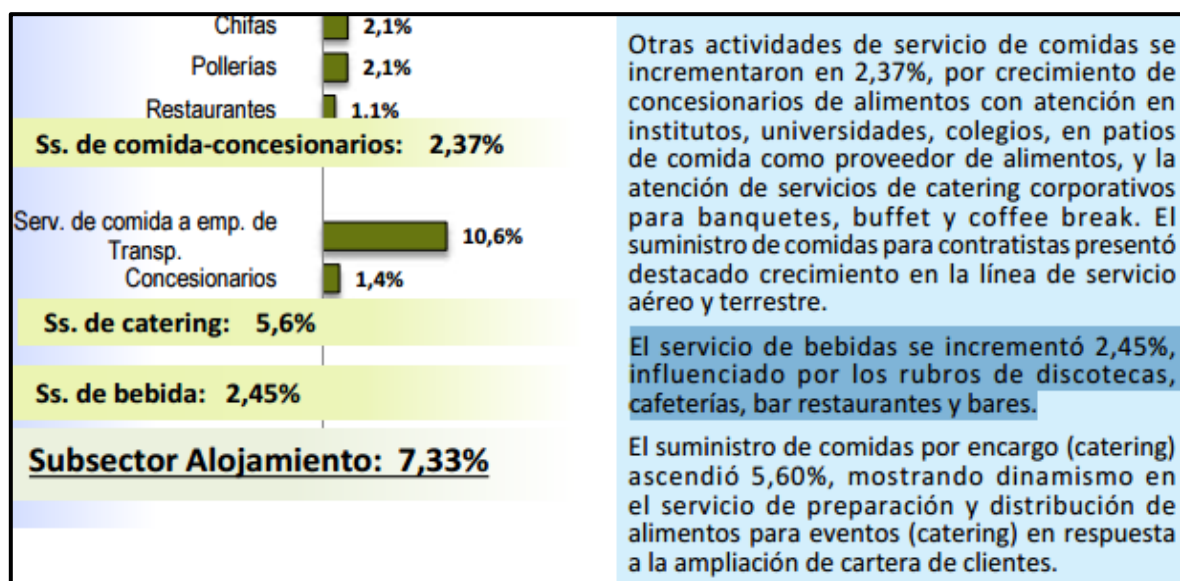
INFORME TÉCNICO: Producción Nacional junio 2017. (Agosto, 2017). Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/08-informe-tecnico-n08_produccion-nacional-junio2017.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Fragmento de la ficha técnica del INEI Marzo 2016



Fuente: Ficha técnica Marzo 2016 INEI

Anexo 2

Fragmento de la ficha técnica del INEI Agosto 2017

Otras actividades de servicio de comidas crecieron 2,94%, destacando el suministro de comidas para contratistas, tanto para empresas de transporte aéreo como terrestre, en concordancia con la frecuencia de viajes y el flujo turístico; influyó positivamente la apertura de nuevos destinos, el feriado largo, promociones y las celebraciones por la Fiesta de San Juan que se extiende en toda la Amazonía peruana,

Fuente: Ficha técnica Agosto 2017 INEI

Anexo 03

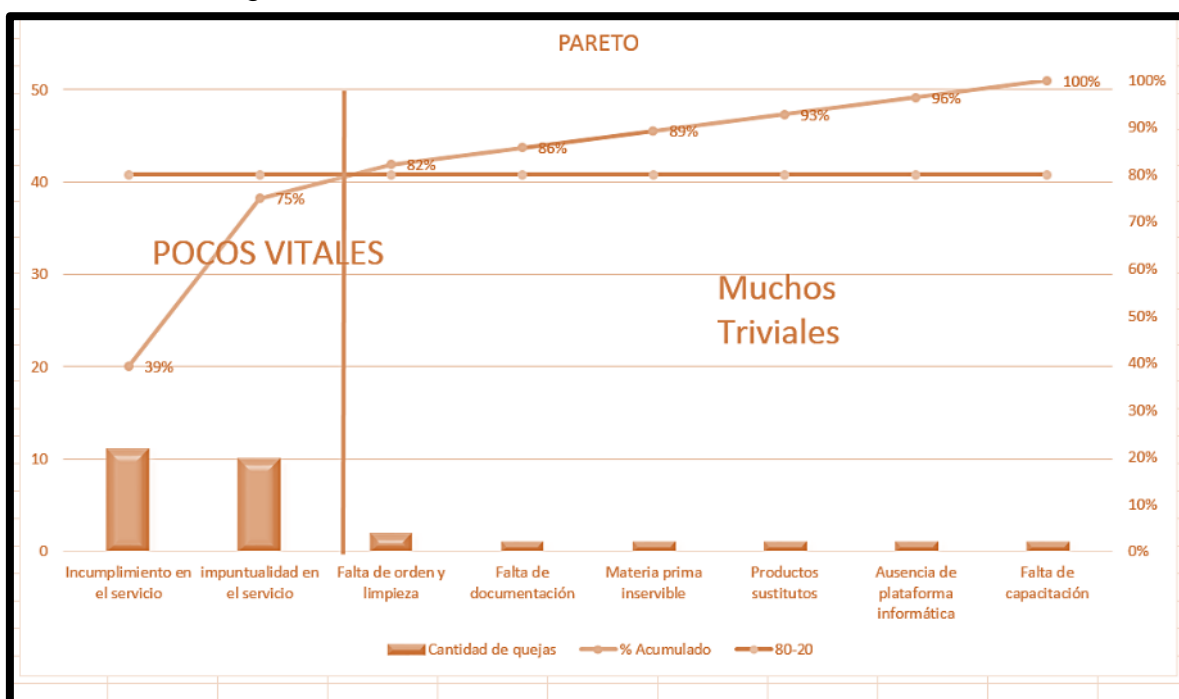
Tabla de sugerencias

QUEJAS	Cantidad de quejas	% Acumulado	Acumulado	80-20
Incumplimiento en el servicio	11	39%	11	80%
impuntualidad en el servicio	10	75%	21	80%
Falta de orden y limpieza	2	82%	23	80%
Falta de documentación	1	86%	24	80%
Materia prima inservible	1	89%	25	80%
Productos sustitutos	1	93%	26	80%
Ausencia de plataforma informática	1	96%	27	80%
Falta de capacitación	1	100%	28	80%

Fuente: Elaboración propia

Anexo 04

Pareto de las sugerencias



Fuente: Elaboración propia

Anexo 05

Diario Gestión – Quejas sobre servicio educativo.

GESTIÓN | Portada | Economía | Empresas | Mercados | Tu Dinero | Inm

Estas son las principales quejas en servicios educativos realizado el 2016

Jueves, 05 de enero del 2017

EMPLEO Y MANAGEMENT | La Defensoría del Pueblo alertó que se atendieron 4,181 quejas de la ciudadanía contra instituciones públicas relacionadas al sector Educación el 2016.

12:53



Foto: USI

La Defensoría del Pueblo alertó que se atendieron 4,181 quejas de la ciudadanía contra instituciones públicas relacionadas al sector Educación el 2016.

Entre las instituciones más demandadas se ubican las Direcciones Regionales de Educación (DRE), las instituciones educativas públicas y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

GESTIÓN | Portada | Economía | Empresas | Mercados | Tu Dinero | Inn

3

Compartir

0

Guardar

Enviar

instituciones educativas públicas y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL).

Por regiones, la oficina defensorial de Ayacucho reportó que las instituciones educativas estatales lideran el ranking con un total de 258 quejas atendidas, siendo el sexto grupo de instituciones más quejadas a nivel nacional.

Mientras que en Junín, las escuelas públicas también lideran la lista de instituciones más quejadas con 217 casos; seguidas por las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) de la región (144 casos).

Asimismo, Apurímac (122), Cajamarca (249), Huancavelica (218) Loreto (69), Madre de Dios (96), Pasco (152), Tumbes (182) y Ucayali (232) registraron como la institución más quejada a sus respectivas Direcciones Regionales de Educación.

Entre los derechos más vulnerados se encuentran:

- La falta de accesibilidad, disponibilidad y calidad de la Educación.
- **El incumplimiento al currículo escolar.**
- El condicionamiento para el acceso o continuidad en el sistema educativo.
- Las deficiencias en los procesos administrativos, maltrato físico o psicológico, inexistencia o irregularidades en la entrega del material educativo.
- La insuficiente e inadecuada infraestructura en las instituciones educativas.

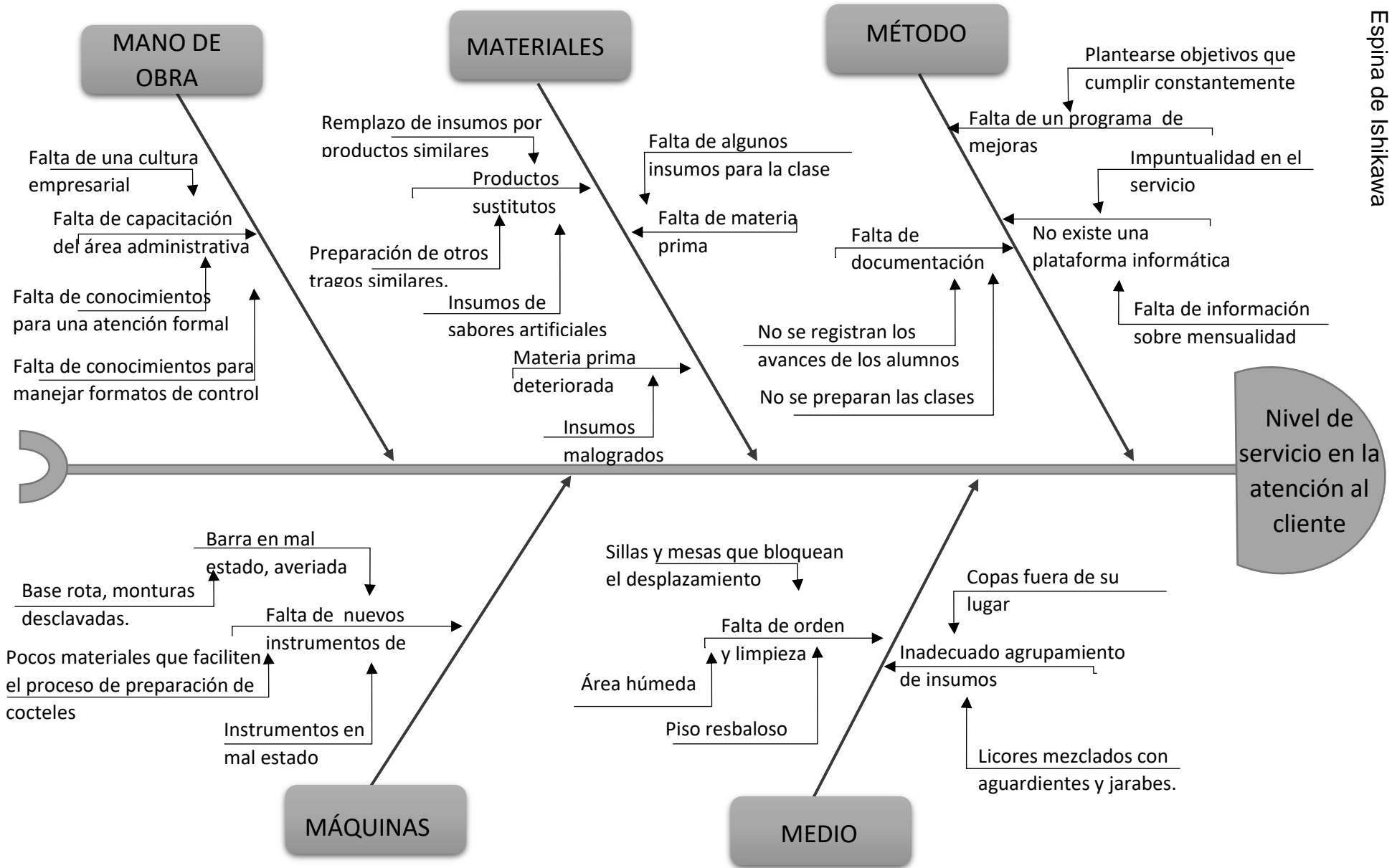
Fuente: Diario Gestión

Anexo 06

CNDH – quejas de mal servicio educativo.

El Informe de Actividades 2014, presentado el pasado 25 de marzo por el titular de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), Luis Raúl González Pérez, refiere que los malos servicios educativos originaron 428 quejas en todo el territorio, superando así a conductas que en otros años estaban en el top ten de violaciones a derechos humanos, tales como negligencia médica (316 quejas en 2014) o empleo arbitrario de la fuerza pública (302 quejas).

Fuente: Diario Excélsior México



Fuente: Elaboración propia

Anexo 8

Check list de Actividades (servicio ofrecido)-Semana 1

CHECK LIST DE ACTIVIDADES

MES: JULIO
SEMANA: 1

Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIÓ?	
	SI	NO
Lunes Fecha: 10/07/17		
- Preparar Pisco Sour	✓	
- Preparar Maracuyá Sour	✓	
- Preparar Algarrobina	✓	
- Preparar Pisco Tónico	✓	
- Preparar Cholopolitan		X
Miércoles Fecha: 12/07/17		
- Preparar chilcano	✓	
- Preparar Aguaymanto sour	✓	
- Variar sabores de cocteles con otros insumos.	✓	
- Preparar Perú libre	✓	
- Preparar India fusta	✓	
Viernes Fecha: 14/07/17		
- preparar pisco tónica	✓	
- preparar manzana sour	✓	
- preparar kiwi sour		X
- preparar melón chilcano	✓	
- preparar fresa linda	✓	
Total	15	13

I.P.B.
Revisado

Fuente: Elaboración propia

Anexo 9

Check list de Actividades (servicio ofrecido) -Semana 2

CHECK LIST DE ACTIVIDADES

MES: JULIO
SEMANA: 2

Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIÓ?	
	SI	NO
Lunes Fecha: 17/07/17		
-Preparar Pisco Sour	✓	
- Preparar Maracuyá Sour	✓	
- Preparar Algarrobina	✓	
- Preparar Pisco Tonic	✓	
- Preparar Chilcano	✓	
Miércoles Fecha: 19/07/17		
- Preparar Machu Picchu	✓	
- Preparar Coca Sour	✓	
- Preparar PiscoCola		X
-Preparar sour de frambuesa	✓	
-Preparar mambo king	✓	
-preparar sour platano	✓	
Viernes Fecha: 21/07/17		
-Preparar sin pisco no hay paraiso	✓	
-preparar fusta azul	✓	
-preparar Machu Picchu invertido	✓	
-preparar 7 colores		X
-preparar maracuyá sour	✓	
Total	16	14

I.P.B.
Revisado

Fuente: Elaboración propia

Anexo 10

Check list de Actividades (servicio ofrecido) -Semana 3

MES: JULIO SEMANA: 3	Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIO?	
		SI	NO
Lunes Fecha: 24/07/17			
-Macerar Coca		✓	
- Macerar Papa		✓	
- Macerar Camote		✓	
- Macerar Aji		✓	
- Macerar Klon		✓	
Miércoles Fecha: 26/07/17			
- Macerar menta		✓	
- Macerar cereza			X
- Macerar Limón		✓	
-Macerar Aguaymanto		✓	
-Macerar hierba buena		✓	
-Macerar kiwi			X
Viernes Fecha: 28/07/17			
-Macerar aceituna		✓	
-Macerar naranja		✓	
-Macerar mandarina		✓	
-Macerar cereza			X
-Macerar granadilla		✓	
TOTAL		16	13

I.P.B.
Revisado

Fuente: Elaboración propia

Anexo 11

Check list de Actividades (servicio ofrecido) -Semana 4

MES: JULIO SEMANA: 4	Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIO?	
		SI	NO
Lunes Fecha: 31/07/17			
- Preparar Coca Sour		✓	
- Preparar Pisco Sour		✓	
- Preparar Papa Sour		✓	
- Preparar Aji Sour		✓	
- Preparar klon Sour		✓	
Miércoles Fecha: 02/08/17			
- Preparar Quinua Sour		✓	
- Preparar Camote Sour		✓	
- Preparar Aguaymanto Sour			X
-preparar granadilla sour		✓	
-Preparar cereza sour		✓	
-preparar chilcano de frambuesa		✓	
Viernes Fecha: 04/08/17			
-Preparar chilcano de kiwi			X
-preparar Chilcano de naranja		✓	
-Preparar Linda ñusta con maracuyá		✓	
-Preparar dulce primavera		✓	
-Preparar dormilón en invierno		✓	
TOTAL		16	14

I.P.B.
Revisado

Fuente: Elaboración propia

Anexo 12

Check list de Actividades (servicio ofrecido) -Semana 5

MES: AGOSTO SEMANA: 1	Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIÓ?	
		SI	NO
Lunes Fecha: 07/08/17			
	- Preparar Mary Pickford	✓	
	- Preparar Ron Sour	✓	
	- Preparar Daiquiri	✓	
	- Preparar Mojito	✓	
	- Preparar Between	✓	
Miércoles Fecha: 09/08/17			
	- Preparar Mai Tai	✓	
	- Preparar Ron Politan	✓	
	- Preparar Ron Travoita	✓	
	- Preparar Limoncito con ron	✓	
	- Preparar bomba ron		X
	- Preparar ron sunrise	✓	
Viernes Fecha: 11/08/17			
	- Preparar Ron Ron		X
	- Preparar Picchu ron	✓	
	- Preparar ron sour	✓	
	- Preparar daiquiri	✓	
	- Preparar cuba libre	✓	
	Total		14

I.P.B.
Revisado

Anexo 13

Fuente: Elaboración propia

Check list de Actividades (servicio ofrecido) -Semana 6

MES: AGOSTO SEMANA: 2	Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIÓ?	
		SI	NO
Lunes Fecha: 14/08/17			
	- Preparar de memoria Mojito	✓	
	- Preparar de memoria Pifa Colada	✓	
	- Preparar de memoria Cuba Libre	✓	
	- Preparar de memoria Daiquiri Fresa	✓	
	- Preparar de memoria Daiquiri Durazno		X
Miércoles Fecha: 16/08/17			
	- Preparar de memoria Mai Tai	✓	X
	- Preparar de memoria Ron Sour	✓	
	- Preparar de memoria Bacardi	✓	
	- Preparar de memoria Ron Ron	✓	
	- Preparar de memoria Ron sunrise	✓	
	- Preparar de memoria cuba libre	✓	
Viernes Fecha: 18/08/17			
	- Preparar de memoria Ron politan	✓	
	- Preparar de memoria Roncola		X
	- Preparar de memoria Mai Tai	✓	
	- Preparar de memoria Bomba ron	✓	
	- Preparar de memoria Between	✓	
	Total		13

I.P.B.
Revisado

Fuente: Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia

Anexo 14

Check list de Actividades (servicio ofrecido) -Semana 7

MES: AGOSTO

SEMANA: 3

Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIÓ?	
	SI	NO
Lunes Fecha: 21/08/17		
- Preparar Teron	✓	
- Preparar Irish Coffe	✓	
- Preparar Grog Caliente	✓	
- Preparar Ron toddy caliente	✓	
- Preparar Shotty		X
Miércoles Fecha: 23/08/17		
- Preparar Tom y Jerry	✓	
- Preparar Blue Blazer Ron	✓	
- Preparar menta ron	✓	
- Preparar Irish Coffe	✓	
- Preparar Shotty	✓	
Viernes Fecha: 25/08/17		
- Preparar limoncito con ron	✓	
- Preparar Shotty		X
- Preparar Mate Ron	✓	
- Preparar Grog	✓	
- Preparar Irish Coffe	✓	
Total 15	13	

I.P.B.
Revisado

Fuente: Elaboración propia

Anexo 15

Check list de Actividades (servicio ofrecido) -Semana 8

MES: AGOSTO

SEMANA: 4

Servicio ofrecido	¿SE CUMPLIÓ?	
	SI	NO
Lunes Fecha: 28/08/17		
-Preparar Jamaica scorpio	✓	
- Preparar Mai Tai	✓	
- Preparar Aloha hawaii	✓	
- Preparar Zombie		X
- Preparar Honie Honie	✓	
Miércoles Fecha: 30/08/17		
- Preparar Honolulu	✓	
- Preparar Hamaican me	✓	
- Preparar Zombie	✓	
- Preparar Jamaica free		X
- Preparar doble orgasm	✓	
Viernes Fecha: 01/09/17		
- Preparar Lord Coctel	✓	
- Preparar Mai Tai	✓	
- Preparar Tiki Mug	✓	
- Preparar Exotic Gusto	✓	
- Preparar Puro amor	✓	
Total 15	13	

I.P.B.
Revisado



Fuente: Elaboración propia

Anexo 16

Resultados de la auditoría



RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

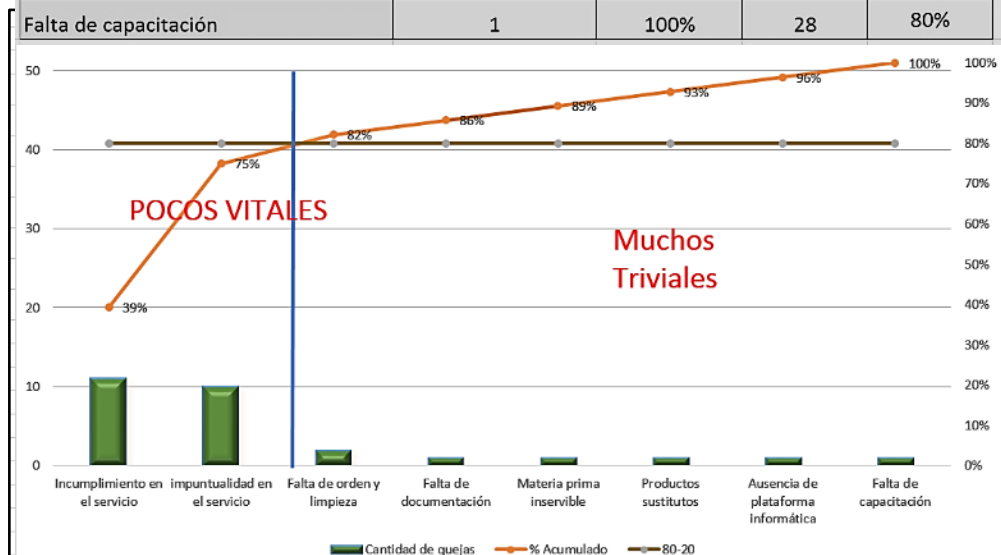


CALIDAD DE SERVICIO

Fecha : 12 de Junio del 2017
Realizado por : Torres abad, Gezer Alfredo
Auditados : Alumnos LMJ -IPB
Objetivo : Conocer problemas principales*

El día Lunes 12 de Junio se realizó una auditoria a los alumnos del instituto con el fin de obtener información relevante que permita mejorar la calidad de servicio prestada en IPB, es por ello que los alumnos participaron de una serie de preguntas las cuales permitieron obtener los problemas más resaltantes según sus consideraciones. A continuación se muestra el listado nombrado quejas, donde se muestra los principales inconvenientes en un orden determinado por votaciones de los alumnos, posteriormente se trabajó un diagrama de Pareto para evidenciar los problemas que ocasionan un mal servicio.

QUEJAS	Cantidad de quejas	% Acumulado	Acumulado	80-20
Incumplimiento en el servicio	11	39%	11	80%
impuntualidad en el servicio	10	75%	21	80%
Falta de orden y limpieza	2	82%	23	80%
Falta de documentación	1	86%	24	80%
Materia prima inservible	1	89%	25	80%
Productos sustitutos	1	93%	26	80%
Ausencia de plataforma informática	1	96%	27	80%
Falta de capacitación	1	100%	28	80%



Fuente: Elaboración propia

Manual de Calidad

Instituto Peruano de Barmen

ISO 9001 -2008

i.P.B.

Anexo 17

Manual de calidad IPB

COCKTAIL PERÚ

i.P.B.

MANUAL DE CALIDAD

Septiembre 2017 - Versión 1

i.P.B.

Elaborado por: Torres Abad, Gezer Alfredo Revisado por: Vilchez B. Cristina

Aprobado por:
Aiva Sánchez, Juan Carlos

COCKTAIL PERÚ



 **POLÍTICA DE CALIDAD** ***i.F.B.***

Estamos comprometidos en ofrecer un servicio de calidad para formar a bartenders profesionales altamente competitivos. Entrenamos a nuestros alumnos mediante prácticas continuas y las enseñanzas más actualizadas del rubro bar y coctelería. Nuestro personal es capacitado de manera constante para brindar un mejor servicio y lograr ser el mejor Instituto Peruano de Barmen.

i.F.B.



OBJETIVOS DE CALIDAD *i.F.B.*

- Aumentar el nivel de servicio.
- Mejorar continuamente el desempeño en nuestro servicio.
- Cumplir y sobrepasar las expectativas de nuestros clientes.
- Fomentar la cultura de mejora continua.
- Tener un control de nuestros procesos.
- Formar a bartenders profesionales altamente competitivos.
- Ser reconocidos por nuestra calidad de enseñanza.

i.F.B.



VISIÓN

Ser la empresa líder en el rubro educativo de bar y coctelería a nivel nacional siendo reconocidos por nuestra calidad formativa.

MISIÓN

Somos una institución que brinda el mejor servicio de educación en bar y coctelería formando a profesionales mediante prácticas continuas.

i.F.B.

Nadie ha escrito jamás un plan para arruinarse, engordar o fracasar. Esas cosas pasan cuando no tienes un plan.
-Larry Winget.

CONTENIDO

I. Objetivo.....	2
II. Alcance.....	2
III. Glosario.....	2
IV. Descripción de los procesos del servicio.....	5
IV.1. Proceso de Información del servicio.....	5
IV.1.1. Actividades de Información.....	5
IV.2. Proceso de preparación de las clases.....	9
IV.2.1. Actividades de preparación.....	9
IV.3. Proceso de Formación de bartenders.	9
IV.3.1. Actividades de Formación.....	9
V. Formatos estandarizados del control de cumplimiento del servicio.....	12
V.1. Lista Maestra de formatos estandarizados.....	13
V.2. Formatos de sugerencias.....	14
V.3. Formatos del proceso de Información del servicio.....	15
V.4. Formatos del proceso de preparación de las clases.....	16
V.5. Formatos del proceso de Formación de bartenders.....	17
V.6. Formato de capacitación.....	22
VI. Entrenamiento para el uso de formatos del manual.....	24
VI.1. ¿Cómo uso la lista Maestra de formatos estandarizados?.....	24
VI.2. ¿Cómo uso los formatos de sugerencias?.....	24
VI.3. ¿Cómo uso los formatos del proceso de Información del servicio?.....	25
VI.4. ¿Cómo uso los formatos del proceso de preparación de las clases?.....	26
VI.5. ¿Cómo uso los formatos del proceso de Formación de bartenders?.....	26
VI.6. ¿Cómo uso los formatos de capacitación?.....	27
VII. Recomendaciones.....	27

I. Objetivo.

El objetivo de este manual es establecer los procesos y formatos de control del cumplimiento del servicio y de esta manera respetar las actividades ofrecidas al cliente, garantizando un correcto servicio para los alumnos del instituto Peruano de Barmen. Así mismo poder tener una mejora continua enfocada en nuestra misión y visión a través de la metodología phva. Este manual lograra un nivel de servicio alto, puesto que permite el seguimiento y control del servicio brindado al cliente.

II. Alcance.

En este manual se ha tomado en cuenta el punto 4.2 de la norma ISO 9001:2008, lo cual constituye un manual de calidad que cumple con las especificaciones necesarias, cuenta con una serie de formatos de procesos, controlados para su correcto desarrollo y posterior registro.

Los involucrados son los trabajadores del área de servicio, dentro de los cuales están:

1 secretaria quien es la encargada de brindar la información de los cursos que se llevan durante la carrera así como sus costos y promociones vigentes en el presente mes.

2 docentes que brindan las clases diariamente.

III. Glosario

Mejora continua: es un proceso que pretende mejorar los productos, servicios y procesos de una organización mediante una actitud general.

Vigente: la caducidad del servicio, objeto, formato, garantía, etc., es decir, la pérdida de su valor (práctico, comercial, alimenticio, etc.) a partir de cierto momento.

Gestionar: Gestionar significa llevar adelante una empresa o proyecto, administrar o manejar una compañía, o liderar o conducir una situación específica.

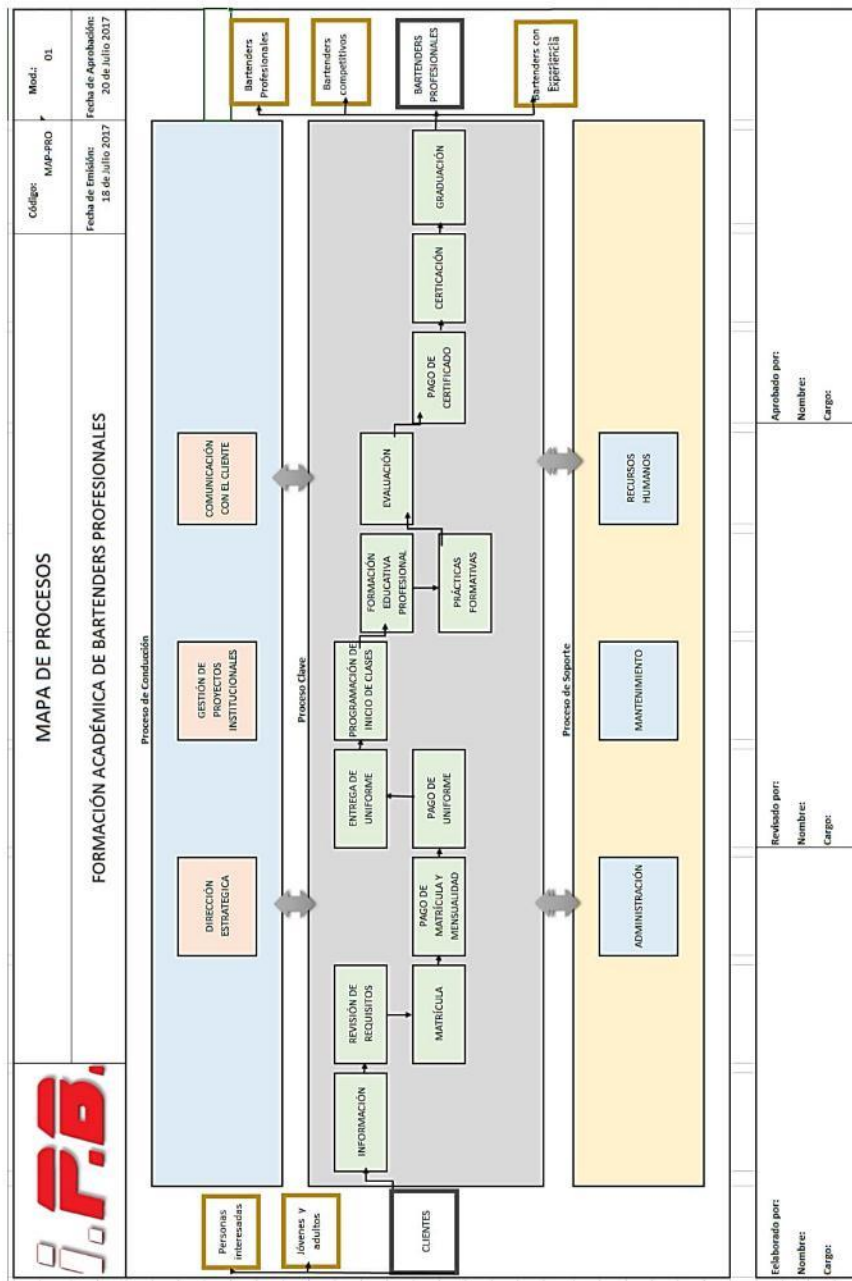
Calidad: Describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño.

Mejora continua: es un concepto del siglo XX que pretende mejorar los productos, servicios y procesos mediante esfuerzos constantes.



Descripción de Procesos





IV. Descripción de los procesos del servicio

En este capítulo conoceremos los procesos que tiene el servicio, desde la información a un posible cliente hasta su formación como Bartender profesional. Además se brindan esquemas para una mejor comprensión de las actividades que tiene cada proceso. Los procesos de IPB son 3, los cuales son:

IV.1 Proceso de Información del servicio.

El proceso de información consta de 5 actividades importantes:

- Informar sobre los cursos y horarios disponibles.
- Brindar información sobre la Promoción vigente.
- Informar sobre los costos del servicio del instituto.
- Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto.

Si se matricula: - Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.

Si no se matricula: - Programar una clase demostrativa

Información los cursos y horarios disponibles: Se mencionan los cursos a tratar durante los 12 meses de estudio, así como una breve descripción de cada uno de ellos, Luego se brindan los horarios disponibles que son en dos Lunes, Miércoles y Viernes o Martes, Jueves Y sábados, con opciones en dos turnos: mañana (9:00 am a 11:00 am) o Noche (7:00pm a 9:00 pm).

Información de la promoción: Donde se acuerda sobre la promoción adquirida por el cliente, estas promociones son: Matrícula 60 donde obtienen un 60% de descuento, Matrícula Tiki 40 en la cual solo pagan un 40% de la matrícula y se le obsequia una Vaso Tiki y por ultimo Matrícula EXO donde obtiene un 100% de descuento en la matrícula, a continuación se muestra un cuadro donde se resume las promociones vigentes.

PUBLICIDAD

6

Promoción

Las publicidades del plan estratégico son las siguientes:

-Matrícula 60

Se realiza un descuento del 60% en el pago de la matrícula, además de una semana de plazo para el pago de su mensualidad y uniforme. Es dirigido al público en general.

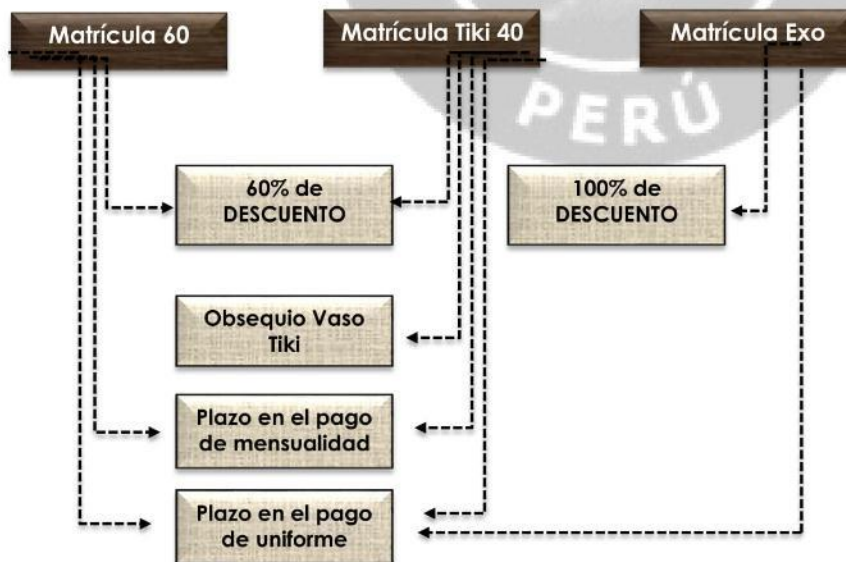
-Matrícula Tiki 40

Realiza el pago de su matrícula con el 60% de descuento y adicional se obsequia un vaso Tiki Mug. Además tienen una semana de plazo para pagar su mensualidad y uniforme. Es dirigido para seguidores de Facebook o 5 primeras personas en matricularse.

-Matrícula Exo

Es la exoneración de la matrícula, además tienen una semana de plazo para pagar su uniforme, sin embargo el pago de la primera mensualidad es inmediata.

Cuadro de Promociones





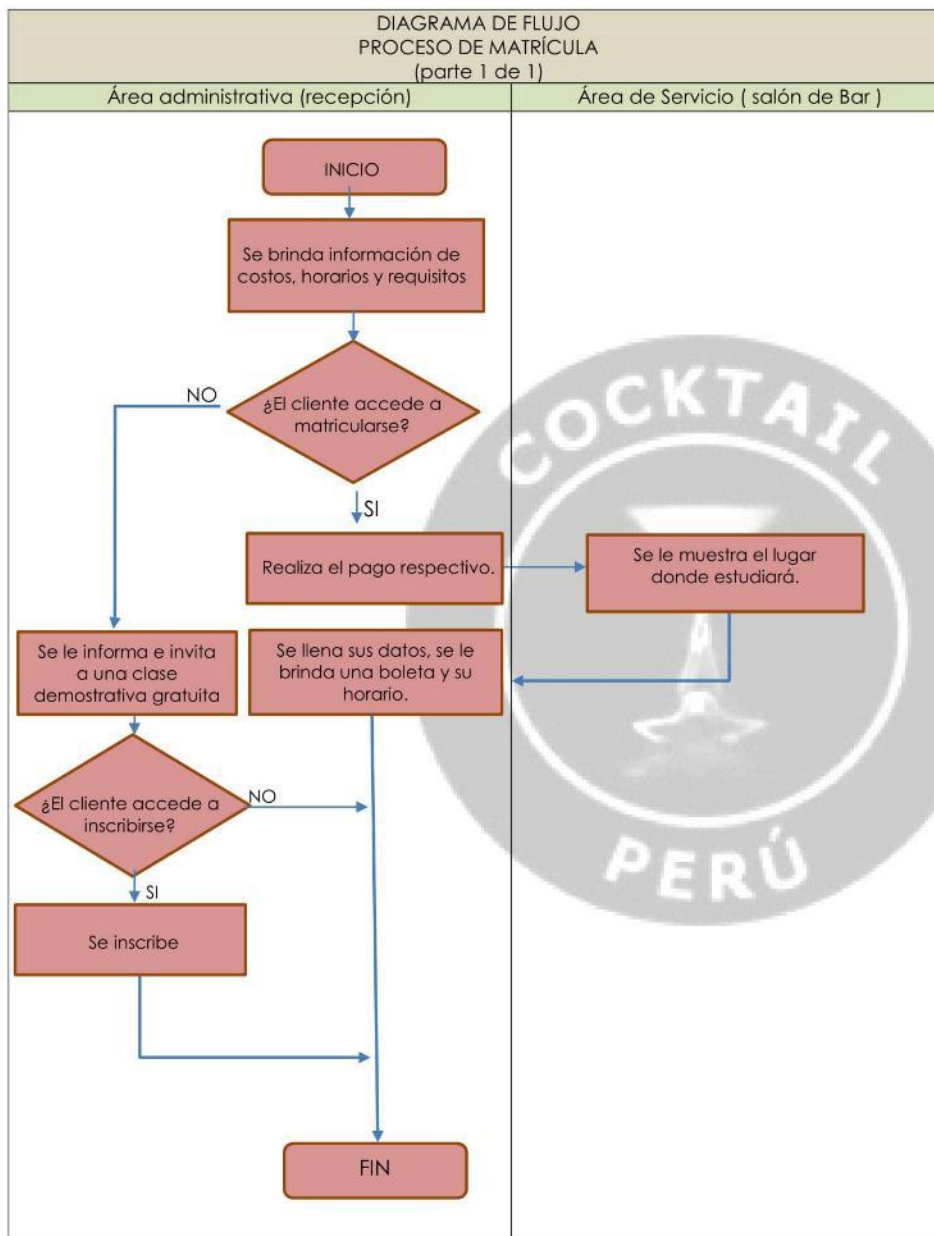
Informar sobre los costos del servicio: En el cual se menciona la inversión que realizara el cliente para ser formado en IPB. Los pagos son: matricula, mensualidad y uniforme. A continuación se muestra detalladamente los montos que debe realizar el cliente durante su formación.

Informar sobre los Requisitos: Los requisitos para ingresar al instituto son fáciles de cumplir, en su mayoría son adquisiciones de copias como de servicio, DNI y carnet de sanidad. Así mismo se requiere la mayoría de edad o en el caso de ser menor de 18 pueden estudiar con el consentimiento de su apoderado, y por ultimo 2 fotos tamaño carnet para el registro del alumno dentro del instituto y la emisión de su carnet IPB.

Programar una clase demostrativa: Si el cliente desea más información, se le invita a una clase demostrativa, donde puede conocer el área donde estudiara y la forma práctica de la enseñanza en el Instituto Peruano de Barmen, de esta manera el cliente tendrá un noción más clara sobre su decisión.

Gestionar los pagos y programar el inicio: Por último se gestiona los pagos correspondientes para el registro del alumno y se programa su inicio de clases con los horarios respectivos mencionados anteriormente.

En la siguiente hoja se muestra el diagrama de flujo, donde indican los pasos que se realizan para informar al cliente y pueda ser parte de IPB. Este diagrama se encuentra vigente en el presente año 2017.



IV.2. Proceso de preparación de las clases.

La preparación de las clases debe ser realizada con 2 días de anticipación, los involucrados son el área de aprovisionamiento, la encargada de control académico y el docente el cual entrega un documento de las actividades que realizará el día de la clase, este documento que debe ser llenado siguiendo el modelo que se muestra en el punto V.2. El formato debe contener las actividades, y requerimiento de insumos, luego el documento será verificado por la encargada de control académico la cual verifica que insumos tiene el instituto para emitir una lista de compras con lo faltante para realizar la clase. Resumiendo este proceso, las actividades a seguir son:

- Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del formato Preparación de clase).
- Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 2 del formato Preparación de clase).

IV.3. Proceso de Formación de bartenders.

Este proceso es donde se educa a los alumnos en diversos temas actuales de bar y coctelería, formando a bartenders altamente competitivos. Se entrena a los estudiantes mediante prácticas constantes donde preparan los cocteles de mayor demanda en el mercado actual. El proceso de formación consta de breves teorías generales que permiten tener conocimiento sobre la diversidad coctelera a nivel nacional e internacional y seguidamente se pone en práctica lo estudiado según el plan académico. Al finalizar cada curso se realiza una breve evaluación que debe ser entregado don dos clases anticipadas para ser revisado y aprobado en la siguiente clase por el área académica y luego en la siguiente clase siguiente se evalúa a los alumnos. Para resumir a continuación se muestran las actividades y luego los cursos que llevan los alumnos.

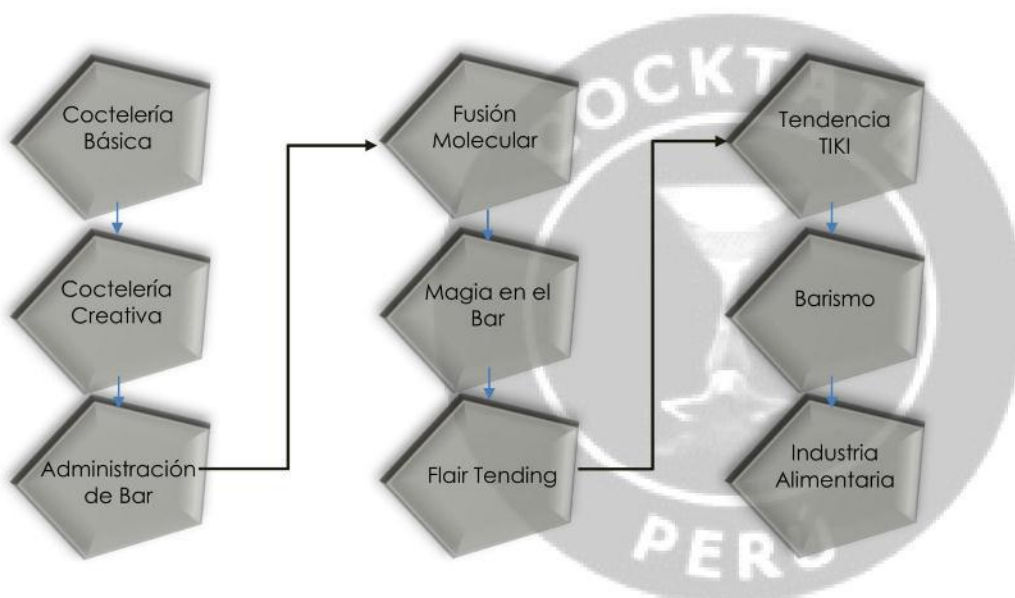
- Llenado del formato de actividades de clase – (Parte 3 del formato Preparación de clase).
- Llenado del formato de evaluación mensual, aprobación, y evaluación.
- Llenado de base de asistencias académicas.
- Llenado de la base de datos de notas académicas.

CURSOS

Instituto Peruano de Barmen

10

Duración	: 12 Meses	Asistencias	: 3 Veces /semana
Teoría	: 10%	Horas	: 6 Horas / Semana
Práctica	: 90%	Evaluaciones	: 12 Evaluaciones





**Formatos
Estandarizados**



V. Formatos estandarizados del control de cumplimiento del servicio.

En este capítulo se mostrarán todos los formatos que tienen los procesos, con el fin de controlar el cumplimiento del servicio. Se ubica dentro del sistema de IPB, en una carpeta llamada "Lista Maestra de Documentos", en la cual se encuentran todos los formatos codificados con la finalidad de facilitar la identificación, en el punto V.1, se puede observar la lista general de los documentos, en el presente punto se conocerán los formatos actuales que manejan el personal involucrado.

V.1. Lista Maestra de formatos estandarizados.

Esta lista muestra un resumen de todos los formatos actuales, con la fecha en que fueron implementados, y sus respectivos responsables, así mismo se ha codificado cada documento para una ubicación más rápida del documento los cuales deben ser llenados diariamente para el cumplimiento correcto de lo ofrecido en el servicio y a su vez, el control de las actividades establecidas en el presente plan o manual de calidad.

Esta lista debe ser actualizada constantemente puesto que IPB está en un proceso de mejora continua, es por ello que debe realizarse la formulación de nuevos formatos que permitan un control para el cumplimiento de un excelente servicio al cliente.

Cód.: Mast-List-01





**LISTA MAESTRA
FORMATOS ESTANDARIZADOS**



N o	CÓD.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
1	Ma-Cal-01	Manual de Calidad	04/09/2017	Mejora Continua
2	Mast-List-01	Lista Maestra de formatos estandarizados	04/09/2017	Mejora Continua
3	Pre-Cla-01	Formato de preparación de clase	04/09/2017	Académica
4	Sug-For-01	Formato de Sugerencias	11/09/2017	Mejora Continua
5	Cap-Pro-01	Formato de programación capacitación	18/09/2017	Mejora Continua
6	Cap-Rec-01	Formato de capacitación recibida	18/09/2017	Mejora Continua
7	Map-Pro-01	Mapa de procesos	25/09/2017	Servicio al cliente
8	CIDe-List-01	Lista de clase demostrativa	02/10/2017	Servicio al cliente
9	Mat-List-01	Lista de matriculados	02/10/2017	Servicio al cliente
10	Ma-Cal-02	Actualización 2 del Manual de calidad	09/10/2017	Mejora Continua
11	Di-Flu-01	Diagrama de Flujo de información	09/10/2017	Servicio al cliente
12	Ma-Cal-03	Actualización 3 del Manual de calidad	16/10/2017	Mejora Continua
13	Ex-Mod-01	Modelo de Examen	16/10/2017	Académica
14	BaDa-Not-01	Base de datos académico	23/10/2017	Académica
15	BaDa-Asi-01	Base de datos asistencia	23/10/2017	Académica
16	Ma-Cal-04	Actualización 4 del Manual de calidad	23/10/2017	Mejora continua

V.2. Formatos de sugerencias.

14

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	<input type="text"/>	Fecha:	<input type="text"/>
Teléfono/cel.:	<input type="text"/>	Correo/Facebook:	<input type="text"/>

Marque con una "X"

ALUMNO:	<input type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input type="checkbox"/>	Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------

Exponer brevemente su sugerencia:

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

<hr style="width: 100%;"/> Respondido por	<hr style="width: 100%;"/> Revisado por	<hr style="width: 100%;"/> Aprobado por
---	---	---

MANUAL DE CALIDAD. Instituto Peruano de Barmen. Septiembre 2017 Versión 1

V.3. Formatos del proceso de Información del servicio.

-Lista de asistentes a las clases demostrativas.

15

	CLASE DEMOSTRATIVA	
Lista de asistentes		Cód.: CLDE-List-01

Nombres y Apellidos	Facebook	Celular	Día de Asistencia
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

-Lista de Matriculados.

	MATRICULADOS	
Lista de Matriculados		Cód.: MAT-List-01

	Nombres y Apellidos	Facebook	Celular	Inicio de Clases
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

V.4. Formatos del proceso de preparación de las clases.

-Formato de Preparación de clases

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:
- - -

Actividades:					
	SI	NO		SI	NO
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

-Actividades y abastecimiento de insumos (llenarse Parte 1 y Parte 3)

18

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:

-
-
-

Actividades:	SI	NO		SI	NO
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

Parte 1

Parte 2

Parte 3

V.5. Formatos del proceso de Formación de bartenders.

19

-Control de las actividades durante el proceso de formación. (Llenarse solo Parte 2)

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:
- - -

Actividades:	SI	NO	SI	NO
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				
-				

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

Parte 1 ■

Parte 2 ■

Parte 3 ■

-Formato Modelo de Examen

	EXAMEN	
	Examen de coctelería	

Apellidos y Nombres:		Turno	:	
-----------------------------	--	--------------	----------	--

Desarrollar el examen en silencio, cualquier intento de plagio anulará la prueba. Colocar las respuestas finales con lapicero. Prohibido el uso de celulares durante la evaluación.

1.-Responda correctamente las preguntas planteadas: (detrás de la hoja). 12 pts.

Nota:

- a) ¿Cómo se prepara?
- b) ¿Cómo se prepara?
- c) ¿Cómo se prepara?
- d) ¿Cómo se prepara?

Nota:

2.-Marque la alternativa correcta. 4Pts.



-Primer enunciado

<p>-¿Cuál es el coctel bandera de Perú?</p> <p>a) Michelada c) Pisco Sour</p> <p>b) Margarita d) Agüita de coco</p>	<p>-Tercer enunciado</p> <p>a) alternativa c) alternativa</p> <p>b) alternativa d) alternativa</p>
<p>-Segundo enunciado</p> <p>a) alternativa c) alternativa</p> <p>b) alternativa d) alternativa</p>	<p>-Cuarto enunciado</p> <p>a) alternativa c) alternativa</p> <p>b) alternativa d) alternativa</p>

3.- ¿Qué coctel requiere los siguientes insumos? Limón, clara de huevo, amargo de angostura, Pisco. 2Pts.

4.- ¿Qué harías si se te acaba el licor de fresa y debes preparar una Margarita de fresa? (Detrás de la hoja). 2 Pts.

-Base de datos académicos y Base de datos asistencia

Bada-Asis-01 	CONTROL DE ASISTENCIA	OCTUBRE																																						
		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE																														
Bada-Not-01 	CONTROL DE ASISTENCIA	OCTUBRE																																						
		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE																														
APELLIDO NOMBRE		SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 1		SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 4		SEMANA 5		SEMANA 6		SEMANA 7		SEMANA 8		SEMANA 9		SEMANA 10		SEMANA 11		SEMANA 12				
		LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE

V.6. Formatos de capacitación
 -Formato de programación de capacitación

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	<input type="text"/>	Hora:	<input type="text"/>	Duración:	<input type="text"/>
--------	----------------------	-------	----------------------	-----------	----------------------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	<input type="text"/>	Cargo:	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	--------	----------------------

Capacitación:

Tema:	<input type="text"/>
-------	----------------------

Objetivos:	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>

Breve descripción	<input type="text"/>
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	
<input type="text"/>	

Áreas involucradas	<input type="text"/>
<input type="text"/>	

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
---------------	--------------	--------------

-Formato de capacitación recibida

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
Acotaciones de la capacitación		Cód.: Cap-Rec-01

Programación:

Fecha:		Hora:		Duración:	
--------	--	-------	--	-----------	--

Responsable:

Apellidos y Nombres:		Cargo:	
----------------------	--	--------	--

Capacitación:

Tema:	
-------	--

Objetivos:	

Breve Acotación	

Realizado por _____

Revisado por _____

Aprobado por _____

VI. Entrenamiento para el uso de formatos del manual.

En este segmento se dará a conocer el proceso correcto uso o llenado de los formatos, este aspecto se realiza con la finalidad de recordar el la buena utilidad de los formatos, previo a estas descripciones se debe realizar una capacitación, a continuación se muestran los pasos para llenar los formatos, así como el uso adecuado de estos.

VI.1. ¿Cómo uso la lista Maestra de formatos estandarizados?

La lista maestra debe estar ubicada en una carpeta virtual llamada "Mast-List-01", el uso correcto es reconocer la columna de códigos para poder identificar los demás formatos, esta lista es una ayuda para ubicar con facilidad los documentos estandarizados en la empresa, esta lista debe ser actualizada en caso se implemente nuevos formatos. Esto se resume en los siguientes pasos:

- Identificar la primera columna (códigos).
- Copiar el código en la computadora donde están los archivos.
- Se encontrara el archivo según el código colocado.

VI.2. ¿Cómo uso los formatos de sugerencias?

Se empieza por llenar los datos personales del cliente que brindara la sugerencia, sin embargo si el cliente prefiere realizarlo de manera anónima es aceptable, puesto que lo más importante es tomar en consideración la sugerencia, de esta manera se mejora el servicio. En la parte de "marque con una x", debe marcar según sea su posición frente al servicio, dentro de las posibilidades están: alumno (si está matriculado), Personal (si labora dentro de la empresa), usuario externo (no matriculado, como personas que piden información). A continuación deberá redactar su sugerencia de manera clara y puntual, puesto que mientras más centrada sea su sugerencia se brindara una mejor respuesta ante su expectativa. Por último, la parte final será llenada por el encargado del área involucrada, donde dará seguimiento y respuesta a la sugerencia y será registrada luego de una aprobación. En resumen los pasos son:

- Llenado de datos personales por el cliente o puede ser anónimo.
- Llenado de la sugerencia por el cliente.
- Llenado de la respuesta (por la empresa).

VI.3. ¿Cómo uso los formatos del proceso de Información del servicio?

El proceso de servicios consta de la etapa de información, esta es aquella donde se indica todo los requisitos necesarios para ingresar al instituto, en esta etapa es donde la persona informada decide ser alumno (cliente) o por el contrario no. Durante la información se procede a invitar al informado a una clase demostrativa, donde deberá registrar sus datos en este formato, este contiene una estructura sencilla con datos relevantes para la empresa, como nombres ya apellidos, celular para comunicarnos previamente a su clase y no falte. De la misma manera el siguiente formato "matriculados" es llenado con datos similares, la variación es la última columna, donde dice "inicio de clases", se pide estos datos para recordar al cliente la fecha de su inicio del servicio de educación. La segunda etapa luego de ser matriculado es la educación, donde se controla que se realice las actividades de la preparación de las clases. A continuación se resumen los pasos.

- Clase demostrativa:

- llenado de datos personales.

- llenado del día de asistencia.

- llamar con 1 o 2 días de anticipación para lograr que se presente en la clase demostrativa.

- Matriculado:

- llenado de datos personales.

- llenado del día del inicio de clases.

- llamar con 1 o 2 días de anticipación para lograr que se presente en su inicio de clase.

VI.4. ¿Cómo uso los formatos del proceso de preparación de las clases?

El formato de preparación de las clases tiene 3 bloques, sin embargo en esta etapa debe ser llenado solo las partes 1 y 2, puesto que la parte 3 corresponde a la etapa de formación de bartenders que se dará a conocer en el siguiente punto.

Los bloques 1 y 2 son llenados por el docente, donde indica las actividades que se realizarán en las clases, así mismo los objetivos que se quiere lograr, y por último que insumos se requieren para realizar la clase. Es importante mencionar que este formato debe estar llenado (parte 1 y 2) con 2 días de anticipación a la clase. En resumen los pasos son:

- llenar actividades de las clases del formato Pre-Cal-01.
- llenar objetivos que se requiere llegar con los alumnos en el formato Pre-Cal-01.
- llenar los materiales para que el encargado del abastecimiento pueda surtir el bar.

VI.5. ¿Cómo uso los formatos del proceso de Formación de bartenders?

Luego de ser matriculado sigue la etapa o proceso de educación, donde se mantiene un control de sus asistencias y notas. Así mismo se encuentra el formato que controla que se realice las actividades de la preparación de las clases (parte 3 del formato Pre-Cal-01). Así mismo está considerado el examen realizado con 2 días de anticipación a la evaluación. A continuación se resumen los pasos.

- Verificar con un check (parte 3 del formato) las actividades propuestas cumplidas.
- Realizar el examen con 2 días de anticipación a la evaluación.
- Llenado de base de asistencias académicas.
- Llenado de la base de datos de notas académicas.

VI.6. ¿Cómo uso los formatos de capacitación?

En este proceso tiene dos formatos, el primero que es la programación de la capacitación, se debe llenar los datos personales del capacitador, luego el tema que se tratara, debe ser claro y conciso para poder ser aprobado, luego debe plantearse los objetivos que se quisiera llegar con el entrenamiento. Seguidamente se describe y amplía la idea para despertar el interés y demostrar que es necesario. Por último el formato de capacitación recibida, que es emitida como un producto para tomar en consideración lo relevante que permita mejorar, el llenado es similar al anterior, a diferencia del último recuadro donde se realiza las acotaciones para realizar una mejor capacitación o anotar observaciones que el capacitador tome en cuenta.

VII. Recomendaciones.

Es recomendable considerar los procesos estandarizados, puesto que nos permite acercarnos hacia una mejora del nivel de servicio, sin embargo no debemos quedarnos encerrados en la idea que este es el servicio más adecuado, la empresa debe enfocarse en sobrepasar las expectativas del cliente para satisfacer sus más altas exigencias.

Anexo 18

Semana 1 - Check List Planear – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)		X		X		X
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	10		10		10	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	30 x100	=	91%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 19

Semana 2 - Check List Planear – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	33x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 20

Semana 3 - Check List Planear – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)		X	✓		X	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	10		11		10	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	31 x100	=	94%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 21

Semana 4 - Check List Planear – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
12	Llenado del formato de evaluación. Aprobar. Evaluar.	✓		✓		✓	
12	:TOTAL:	12		12		12	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	36 x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 22

Semana 5 - Check List Planear – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	33 x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 23

Semana 6 - Check List Planear – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	33 x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 24

Semana 7 - Check List Planear – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	33 x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 25

Semana 8 - Check List Planear – Recolección de datos Post



N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
12	Llenado del formato de evaluación. Aprobar. Evaluar.	✓		✓		✓	
12	:TOTAL:	12		12		12	

% de act. realizadas del manual de calidad	N° Act. realizadas del manual de calidad x 100	=	36 x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 26

Proceso de información del servicio-Formato 1 de clase demostrativa lleno lista 1

	CLASE DEMOSTRATIVA	
	Lista de asistentes	

	Nombres y Apellidos	Facebook	Celular	Día de Asistencia
1	Yanelli Yaneth Davila	Yanella Davila Mondragon	5282115	02/10/17
2	Carmen Garcia Cruz	Carmen Garcia Cruz	922491442	02/10/17
3	Margarita Mendoza Zegana	Margarita Mendoza Zegana	93847980	02/10/17
4	Abelia Hernández	Naeily HB	944103165	11/10/17
5	Francisco Alvarado	Guscar2702@hotmail.com	975867888	11/10/17
6	BRYAN VAZEA	BRYAN VAZEA	982140855	11/10/17
7	Andrés Piscova Nuez	ANDRES PISCOVA	976501583	11/10/17
8	Abel Hugo Quiroga	Abel Hugo Quiroga	99871474	11/10/17
9	Nico Antonio Yabar Pacheco	Nicolas Hream	977145505	16/10/17
10	Jose Carlos Navarro	Jose Navarro	977881166	16/10/17
11	Jonathan Vasquez	Jonathan VD	951307319	16/10/17
12	Axel Salazar Fernandez	Axel Salazar Fernandez		25/10/17
13	Daniel Campos Ortiz	Daniel Campos	5342531	25/10/17
14	Sulissa Campos Morales	Sulissa Campos Morales	5426121	25/10/17
15	Diana Margarita Rodriguez P.	Diana R. Perez	93049282	25/10/17
16	Winy Judith Pietel Anta	Brescia Winy Pietel	5280173	30/10/17
17	Celis Espinoza, Fatima	Brescia Celis Espinoza	964082430	30/10/17
18	Juan José Chávez Willes	Juanjos CW	977137383	30/10/17
19	Nayeli Quiruga Jaramillo	Nayeli Quiruga	977137383	30/10/17
20				

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Instituto Peruano de Barman




 CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 27

Proceso de información del servicio-Formato 1 de clase demostrativa lleno lista 2

	CLASE DEMOSTRATIVA	
	Lista de asistentes	

	Nombres y Apellidos	Facebook	Celular	Día de Asistencia
1	Jacqueline Vela Vera	Jacqueline Vera	5680895	08/09/17
2	Denisse Manzoñ	Denisse Manzoñ	958070714	08/09/17
3	Jordan Riveros C.	Geremy Riveros	—	08/09/17
4	Bardales Karol	Karol Bardales	—	08/09/17
5	Miguel Tomás Olategar H.	Miguel Tomás Olategar	958086442	08/09/17
6	Alison Marquez Moreno	Alison Márquez	997810491	13/09/17
7	Franco Pérez Cueller	Franco Perez	977183183	19/09/17
8	Nestor Esquer Ras	Nestor Esquer	5677555	13/09/17
9	Aarav Ortega	Aarav Ortega	5312928	13/09/17
10	Jorge Alencar	Jorge Alencar	940493260	18/09/17
11	Renato Rengifo	Renato Rengifo	971894569	18/09/17
12	Chuguimez Karen	Karen Chuguimez	993605969	18/09/17
13	Jenifer Siutan	Jenny Siutan	948948304	18/09/17
14	Marko Amaro Huertas	Marko - Amaro	977517829	18/09/17
15	Fernando Villafuerte	Fernando CI	960547842	18/09/17
16	Huerta Moreno Pedro	Pedro HM	996240088	27/09/17
17	Jair Anzualdo Manares	Jair Anzualdo Manares	990677661	27/09/17
18	Jennifer Liset López Torres	Jennifer López	986395438	27/09/17
19	Jesús Franco Scaavedra	Jesús Plácido	956242804	27/09/17
20				

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN


Instituto Peruano de Barmen.


 CORPORACION COCKTAIL
PERU
 JUAN JOSÉ SALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 28

Proceso de información del servicio- Formato de matriculados lleno

	MATRICULADOS	
	Lista de Matriculados	

	Nombres y Apellidos	Facebook	Celular	Inicio de Clases
1	Pedro Huerta Maeno	Pedro HM	996240038	9/11/17
2	Jose Carlos Navarro	Jose Navarro	977581166	9/11/17
3	Margarita Mendoza Zegarra	Margarita Mendoza Zegarra	93847980	9/11/17
4	BRAYAN VALERA	BRAYAN VALERA	982140855	9/11/17
5	Jenifer Siutan	Jenny Siutan	948948304	9/11/17
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Instituto Peruano de Barman.





CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 29

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 1

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:

- Brindar conocimiento sobre los cocteles altamente demandados en el mercado.
- Mejorar la destreza en la preparación de cocteles con vodka.
- Despertar la creatividad con las mezclas con vodka.

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Screwdriver	✓		- Preparar Sour Manzana	✓	
- Preparar vodka tónico	✓		- Mezclar Cramberry	✓	
- Preparar Greyhound	✓		- Mezclar Melonball	✓	
- Preparar Sex on The beach	✓		-		
- Preparar Michori Sex o.T.b.	✓		-		
- Preparar Cramberry Sunrise	✓		-		
- Preparar Melon ball	✓		-		
- Preparar Apple Montini	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Vodka 750 ml	S/. 20.00	S/. 19.00
1 Jugo de naranja 300 ml	S/. 1.00	S/. 1.00
1 Agua tónica 500 ml	S/. 3.00	S/. 2.80
1 Jugo de Toranja 300 ml	S/. 1.00	S/. 1.20
1 Cramberry 500 ml	S/. 2.50	S/. 2.50
1 Jugo de piña 300 ml	S/. 1.00	S/. 1.20
1 licor de melón 750 ml	S/. 20.00	S/. 19.00
1 licor de Amaretto 750 ml	S/. 20.00	S/. 19.00
1/4 Huevo	S/. 3.00	S/. 3.20
Hielo (1 bolsa)	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Instituto Peruano de Barmen.



Lunes 04/09/17

 **CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.**
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 30

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 1

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:

Actividades:					
	SI	NO		SI	NO
- Vodka Lime	✓		- Noches Alegres	✓	
- Martini Comtree	✓		- Suave loco	✓	
- Bloody Mary	✓		- Salty Dog	✓	
- Vodka chichi	✓		- Vodka berry	✓	
- Cosmopolitan	✓		-		
- Ruso Blanco	✓		-		
- Leguna Azul	✓		-		
- Madrina	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Vodka 750ml	S/. 19.00	S/. 19.00
1 licor de fresa 750ml	S/. 18.00	S/. 18.00
1 Jugo de Toranja 300ml	S/. 2.00	S/. -
1/2 kilo de limón	S/. 3.80	S/. 3.20
1 teta inglesa 300ml	S/. 1.50	S/. 1.20
1 licor de melón 750ml	S/. 18.00	S/. -
1 Agua Singas 300ml	S/. 1.50	S/. 1.20
1 licor de naranja 750ml	S/. 18.00	S/. -
1 Crema de coco 300gr	S/. 3.50	S/. 3.80
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
 INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.

Miércoles 06/09/17





CORPORACION COCKTAIL
 PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 31

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 1

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	


Objetivos:

-
-
-


Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Greyhound	✓		- Preparar Suavecito	✓	
- Preparar Screw driver	✓		-		
- Preparar Sour Mangana	✓		-		
- Preparar Melonball	✓		-		
- Preparar Sex on the beach	✓		-		
- Preparar Midori S.O.B	✓		-		
- Preparar Apple Martini	✓		-		
- Preparar Bloody Mary	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Vodka 750ml	S/. 20.00	S/. 20.00
1 Licor de Fresa 750ml	S/. 18.00	S/. 18.00
1 Kola mglesa 300ml	S/. 2.50	S/. 2.20
1 Agua Tomica	S/. 3.00	S/. -
1 Strawberry	S/. 2.50	S/. -
1 Jugo de naranja	S/. 2.00	S/. -
1 Licor de amaretto	S/. 18.00	S/. 17.00
1 Huevo	S/. 0.80	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.


I.P.B.
 INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.



Viernes 08/09/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 32

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 2

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Conocer los cocteles más demandados
- Despertar la creatividad en preparacions.

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Margarita Cocktail	✓		- Preparar Margarita de mora	✓	
- Preparar Margarita Frozen	✓		- Preparar Fresh.	✓	
- Preparar Margarita Blue	✓		-		
- Preparar Tequila Sunrise	✓		-		
- Preparar La cucaracha	✓		-		
- Preparar Tequila shot	✓		-		
- Preparar Margarita de fresa	✓		-		
- Preparar Sunset beach	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Tequila 750ml	S/. 19.00	S/. 19.00
1/2 kilo de limón	S/. 3.80	S/. 3.50
1 Limón Juice 750ml	S/. 18.00	S/. 17.50
1 Jarabe de granadina 750ml	S/. 18.00	S/. —
1 Jarabe de goma 750ml	S/. 17.50	S/. —
1 Sumo de mora 30ml	S/. 5.00	S/. —
1 Triple Sec 750ml	S/. 18.00	S/. 18.00
1 Sumo de fresa 300ml	S/. 3.00	S/. 3.00
1 licor Kahlua 750ml	S/. 18.00	S/. —
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.



I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.

Lunes 11/09/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Anexo 33

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 2

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Entrenar a los alumnos en la preparación de tragos con base Tequila
- Combinar tragos

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Tequila Toronja	✓		- Preparar Agave	✓	
- Preparar Electric Banana	✓		-		
- Preparar Margarita de Duraz.	✓		-		
- Preparar Margarita de Mango	✓		-		
- Preparar Lux	✓		-		
- Preparar Beer Buster	✓		-		
- Preparar Submarino	✓		-		
- Preparar Cometa dracula	✓		-		

• Recursos		• Precio Estimado		• Precio Pagado	
1	Tequila 750ml	S/.	19.00	S/.	19.00
1	Gramadina 750ml	S/.	17.00	S/.	—
1	cerveza H. 500ml	S/.	4.00	S/.	3.50
1	Jugo de piña 300ml	S/.	1.50	S/.	—
1	Triple Sec 750ml	S/.	18.00	S/.	—
1	Jugo de Toronja 300ml	S/.	1.50	S/.	2.00
1/2	hilo de limón	S/.	3.50	S/.	3.50
1	Mango	S/.	1.00	S/.	0.80
1	Tabasco	S/.	3.50	S/.	—
1	Hielo	S/.	5.00	S/.	5.00
		S/.		S/.	
		S/.		S/.	
TOTAL		S/.		S/.	

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.

Miércoles 13/09/17





CORPORACIÓN COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 34

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 2

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:
<ul style="list-style-type: none"> - Aprender los Tragos de sabores (Margarita) - Preparar otros cócteles de Tequila

Actividades:	SI	NO	SI	NO
- Preparar Ponche de Tequila	✓		- Preparar Margarita blue	✓
- Preparar Submarino	✓		- Preparar Margarita Frozen	✓
- Preparar Cerezo de dragón	✓		-	
- Preparar Margarita durazno	✓		-	
- Preparar Margarita de mango	✓		-	
- Preparar Margarita Fresa	✓		-	
- Preparar La cucaracha	✓		-	
- Preparar Tequila shot	✓		-	

• Recursos		• Precio Estimado		• Precio Pagado	
1	Tequila 750ml	S/.	19.00	S/.	19.00
1	Jugo de Toronja 300ml	S/.	2.50	S/.	2.00
1	Triple sec 750ml	S/.	18.00	S/.	-
1/4	limón	S/.	2.00	S/.	2.00
1	licor durazno 70ml	S/.	18.00	S/.	18.00
1/2	Fresa	S/.	3.00	S/.	-
1	Curacao Azul 750ml	S/.	18.00	S/.	-
1	Mango	S/.	0.80	S/.	-
1	Hielo	S/.	5.00	S/.	5.00
		S/.		S/.	
		S/.		S/.	
		S/.		S/.	
TOTAL		S/.		S/.	


INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.



Viernes 15/09/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 35

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 3

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	





Objetivos:

-
-
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Margarita durazno	✓		-		
- Preparar Tequila Toronja	✓		-		
- Preparar Submarino	✓		-		
- Preparar Tequila shot	✓		-		
- Preparar Comedraula	✓		-		
- Preparar Margarita blue	✓		-		
- Preparar Margarita frozen	✓		-		
- Preparar Pomche Tequila	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Tequila	S/. 19.00	S/. 20.00
1 Triple sec	S/. 18.00	S/. -
1 Jugo de Toronja	S/. 3.00	S/. -
1 Licor de durazno	S/. 18.00	S/. -
1 Jugo de Toronja	S/. 3.00	S/. -
1 granadina	S/. 18.00	S/. -
1 Cerveza	S/. 4.00	S/. 3.80
1/2 limon	S/. 3.80	S/. 3.20
1 Mango	S/. 0.80	S/. 0.80
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.





Lunes 18/09/17



Instituto Peruano de Barmen.
 JUAN CARLOS ALBA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 36

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 3

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Comer los cóctels con gimebra.
- Creatividad en mezclar sabores.
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Dry Martini	✓		-		
- Preparar Sweet Martini	✓		-		
- Preparar Gim con Gim	✓		-		
- Preparar Singapore	✓		-		
- Preparar Singapore Slim	✓		-		
- Preparar Tom collins	✓		-		
- Preparar Gim Tonic	✓		-		
- Preparar Rheingold	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Gimebra 750ml	S/. 19.00	S/. 19.00
1 Cointreau 750ml	S/. 19.00	S/. 20.00
1 Vermouth Seco 750ml	S/. 19.00	S/. 20.00
1 Jugo de naranja 300ml	S/. 1.50	S/. 1.20
1/2 limón	S/. 3.50	S/. 3.20
1 Jarabe de goma 750ml	S/. 17.00	S/. -
1 Cherry brandy	S/. 19.00	S/. 22.00
1 Jarabe de granadina 750ml	S/. 17.00	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.



I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.

Miércoles 20/09/17

 **CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.**
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Anexo 37

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 3

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:

-
-
-

Actividades:


	SI	NO		SI	NO
- Preparar Red hope	✓		- Preparar Americano Gin	✓	
- Preparar Gin sling	✓		-		
- Preparar Passione	✓		-		
- Preparar Martini Dirty	✓		-		
- Preparar Milky way	✓		-		
- Preparar Mexican	✓		-		
- Preparar Southerm sling	✓		-		
- Preparar Negroni	✓		-		

* Recursos	* Precio Estimado	* Precio Pagado
1 Gimera 750ml	S/. 19.00	S/. 19.00
1/2 Limón	S/. 3.50	S/. 3.20
4 Amareto lior 750ml	S/. 19.00	S/. 18.00
1/4 Fresa	S/. 3.00	S/. 2.20
1 Amareto jerebe 750ml	S/. 19.00	S/. 17.00
1 cherry brandy	S/. 22.00	S/. 20.00
1 Rom blanco	S/. 19.00	S/. -
1 Jerebe de fresa	S/. 19.00	S/. -
1 Campari	S/. 25.00	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.



INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Viernes 22/09/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.



 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ

 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 38

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 4

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Preparar Tragos intermedios.
- Reconocer los insumos de los coctales.

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Bronx	✓		- Preparar Mexican	✓	
- Preparar Paradise	✓		-		
- Preparar Martini perfect	✓		-		
- Preparar Gimlet	✓		-		
- Preparar Mediterraneo	✓		-		
- Preparar Gladiador	✓		-		
- Preparar Fallen Angel	✓		-		
- Preparar White lady	✓		-		


• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Gimbra 750ml	S/. 19.00	S/. 19.00
1 Campari 750ml	S/. 25.00	S/. 22.00
1 Vermout	S/. 22.00	S/. -
1 Jugo de naranja	S/. 1.20	S/. 1.00
1 Amargor de Angostura	S/. 2.00	S/. -
1 Huevo	S/. 0.40	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.



I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Instituto Peruano de Barmen.

Juanes Lunes 25/09/17





CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

Juan Carlos Alva Sanchez
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 39

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 4

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Recordar los coctales más demandados
- Realizar un repaso para el exámen próximo.
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Gim con Gim	✓		- Preparar Glaciador	✓	
- Preparar Singapore	✓		- Preparar white lady	✓	
- Preparar Dry Martini	✓		-		
- Preparar Gim sling	✓		-		
- Preparar Negroni	✓		-		
- Preparar Mully way	✓		-		
- Preparar Red hope	✓		-		
- Preparar Penacise	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Ginebra 750ml	S/. 20.00	S/. 21.00
1 Campari 750ml	S/. 22.00	S/. -
1 Huevo	S/. 0.80	S/. 0.60
1 Limón 750ml	S/. 20.00	S/. -
1 Cherry brandy	S/. 4.00	S/. 3.20
1 Jarra de goma	S/. 18.00	S/. -
1 Licor Amaretto	S/. 18.00	S/. -
1/4 limón	S/. 3.80	S/. 3.20
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.


INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.



Honest Miércoles 27/09/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 40

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 4

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	


Objetivos:

- obtener un resultado en conocimiento del mes.
- El objetivo es mejorar en conocimiento de parte de alumnos en cada mes.
-

Actividades:


	SI	NO		SI	NO
- Preparar el examen	✓		-		
- Evaluar en conocimiento escrito	✓		-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
Hojas bond	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
	S/. -	S/. -
TOTAL	S/. -	S/. -



Instituto Peruano de Barmen.

Viernes 29/09/17





JUAN GONZALEZ ANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 41

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 5

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Reconocimientos generales sobre el Whiskey
- conocer el proceso de preparación de cócteles famosos

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Whiskey Rock	✓		- Preparar Manhattan blue	✓	
- Preparar Scotch Sour	✓		-		
- Preparar old fashioned	✓		-		
- Preparar Rob Roy	✓		-		
- Preparar Thom collins	✓		-		
- Preparar Clavo oxidado	✓		-		
- Preparar Padrimo	✓		-		
- Preparar Manhattan	✓		-		

Recursos	Precio Estimado	Precio Pagado
1 Whisky 750ml	S/. 40.00	S/. 38.00
1 Vermouth	S/. 22.00	S/. -
1 Amaretto licor	S/. 18.00	S/. -
1/4 limon	S/. 2.50	S/. 2.20
1 Agua congas 300ml	S/. 1.50	S/. 1.20
1 Angostura	S/. 2.50	S/. -
1/4 Huevo	S/. 3.80	S/. 3.20
1 Jarabe de goma 750ml	S/. 17.00	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMAN
Instituto Peruano de Barman.



Lunes 02/10/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 42

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 5

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Recordar el proceso industrial del Whiskey
- Preparar variedad de Coctales con whiskey
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Whiskey cooler	✓		-		
- Preparar Handle Bar	✓		-		
- Preparar Diabolo	✓		-		
- Preparar Dormilon en Verano	✓		-		
- Preparar Whiskey egg mag	✓		-		
- Preparar Cafe galveso	✓		-		
- Preparar Royal drink oro	✓		-		
- Preparar American cocktail	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Whiskey	S/. 40.00	S/. 42.00
1 Angostura	S/. 2.00	S/. 2.00
1 Huevo	S/. 0.80	S/. 0.70
1 Vermouth	S/. 20.00	S/. -
1/4 limón	S/. 3.00	S/. 2.80
1 Torche de goma	S/. 18.00	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.



INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.

Miércoles 04/10/17





CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 43

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 5

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:
<ul style="list-style-type: none"> - Preparar los Tragos más aceptados en el mercado - Preparar e identificar los Tragos dulces y secos.

Actividades:					
	SI	NO		SI	NO
- Preparar Coffee delight	✓		- Preparar Padrino	✓	
- Preparar Equire	✓		-		
- Preparar Millomario	✓		-		
- Preparar Eggmog	✓		-		
- Preparar Dosmilon en Verano	✓		-		
- Preparar Manhattan	✓		-		
- Preparar Whiskey cooler	✓		-		
- Preparar Clavo oxidado	✓		-		

Recursos	Precio Estimado	Precio Pagado
1 Whiskey 750ml	S/. 40.00	S/. 40.00
1 Amargo Amargura	S/. 2.00	S/. -
1 Licor amarelo	S/. 18.00	S/. -
1 Vermouth	S/. 22.00	S/. -
1 Terebinto goma	S/. 17.00	S/. -
1 Leche	S/. 2.80	S/. 2.50
1/4 Huevo	S/. 2.20	S/. 2.20
1 Granadina	S/. 17.00	S/. -
1 Jugo de naranja 300ml	S/. 2.00	S/. 1.20
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Instituto Peruano de Barmen.

[Firma] Viernes 06/10/17





CORPORACION COCKTAIL
 PERU S.A.C.

[Firma]
 JUAN CARLOS ALVAREZ ANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 44

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 6

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:

- Conocer los aspectos importantes de los cobbler.
- Preparar la variedad de cobbler
- Preparar y recomendar los cooler

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- New York cobbler	✓		- preparar Brandy cooler	✓	
- Preparar Brandy cobbler	✓		- Preparar Orange cooler	✓	
- Preparar Orange cobbler	✓		-		
- Preparar Apple cobbler	✓		-		
- Preparar Peach cobbler	✓		-		
- Preparar Gin cooler	✓		-		
- Preparar Strawberry cooler	✓		-		
- Preparar Vodka cooler	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 whiskey 750ml	S/. 40.00	S/. -
1 Ron 750ml	S/. 19.00	S/. -
1 vodka 750ml	S/. 20.00	S/. -
1 brandy 750ml	S/. 22.00	S/. 20.00
1 espumante 750ml	S/. 22.00	S/. 20.00
1 curacao rojo 750ml	S/. 18.00	S/. 20.00
1 merrasquino	S/. 3.80	S/. 3.50
1/4 limón	S/. 2.50	S/. 2.20
1 Crema de coco 300gr	S/. 3.00	S/. 3.80
1 Peach Tree 750ml	S/. 20.00	S/. 22.00
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.

[Firma]
 Lunes 09/10/17





CORPORACION COCKTAIL
 PERU S.A.C.

[Firma]
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 45

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 6

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Aprender las características de Sour
- Fortalecer la creatividad en Sour.
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Whisky sour	✓		-		
- Preparar Pisco Sour	✓		-		
- Preparar Mandorlino Sour	✓		-		
- Preparar Strawberry Sour	✓		-		
- Preparar Papa Sour pulpa	✓		-		
- Preparar papa sour macerado	✓		-		
- Preparar Camote Sour	✓		-		
- Preparar Aji Sour	✓		-		

* Recursos	* Precio Estimado	* Precio Pagado
1 Whisky 750ml	S/. 40.00	S/. -
1 Pisco 750ml	S/. 19.00	S/. -
1 Macerado de Aji 750ml	S/. 22.00	S/. 20.00
1 Macerado de papa 750 ml	S/. 22.00	S/. 20.00
1 kilo de Huevo 750ml	S/. 8.80	S/. 8.20
1 Jarabe de goma 750ml	S/. 17.00	S/. -
1 Strawberry 750ml	S/. 18.00	S/. 18.00
1 licor de Amaretto 750ml	S/. 18.00	S/. -
1 licor de mandorlino 750ml	S/. 18.00	S/. 18.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.



Miércoles 11/10/17

 **CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.**
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 46

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 6

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Conocimientos en Daiquiri
- Preparar variedad de cóctels en daiquiri
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar daiquiri durazno	✓	-			
- Preparar daiquiri fresa	✓	-			
- Preparar daiquiri limón	✓	-			
- Preparar daiquiri maracuyá	✓	-			
- Preparar piña colada	✓	-			
- Preparar coco orange	✓	-			
- Preparar Manzana colada	✓	-			
-					

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Ron blanco 750ml	S/. 20.00	S/. 19.00
1 Ron dorado 750ml	S/. 19.00	S/. 19.00
1 Cremode coco	S/. 5.00	S/. 3.80
1/2 kilo maracuyá	S/. 5.00	S/. 4.50
1/2 kilo fresa	S/. 6.00	S/. 3.80
1 Durazno 300gr	S/. 6.00	S/. 5.50
1 Licor de manzana	S/. 16.00	S/. -
1/2 kilo de manzana	S/. 3.50	S/. 3.80
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.



Viernes 13/10/17

 **CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.**
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 47

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 7

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer como preparar shon collins - Conocer como preparar los cocteles mas demandados. -

<p>Actividades:</p>	SI	NO	SI	NO
- Preparar shon collins	✓		- Preparar Whisky con Suetra	✓
- Preparar Tom collins	✓		-	
- Preparar Vodka collins	✓		-	
- Preparar Pepa collins	✓		-	
- Preparar cuba libre	✓		-	
- Preparar Vodka tónico	✓		-	
- Preparar Whisky en los rocos	✓		-	
- Preparar Pené Libre	✓		-	

• Recursos		• Precio Estimado		• Precio Pagado	
1	Disco 750ml	S/.	19.00	S/.	17.00
1	Whisky 750ml	S/.	40.00	S/.	42.00
1	Vodka 750ml	S/.	20.00	S/.	19.00
1	Coca cola 750ml	S/.	5.00	S/.	4.50
1	Macedonia de pepa 750ml	S/.	22.00	S/.	-
1/2	hilo de limon	S/.	4.00	S/.	-
1/4	Huevo	S/.	3.80	S/.	-
1	Agua 1 litro	S/.	4.00	S/.	3.50
1	Serebe de goma 750ml	S/.	18.00	S/.	16.00
1	Hielo	S/.	5.00	S/.	5.00
		S/.		S/.	
		S/.		S/.	
		S/.		S/.	
TOTAL		S/.		S/.	

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Instituto Peruano de Barmen.

[Handwritten Signature]
 Lunes 16/10/17





CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 48

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 7

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	


Objetivos:

- Preparar la variedad de cócteles demandados
- Recordar los cócteles antes preparados
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Mojito	✓		- Preparar Orange egg mog	✓	
- Preparar Brandy Felipe	✓		- Vodka egg mog	✓	
- Preparar Strawberry Mojito	✓		-		
- Preparar Mojito de mango	✓		-		
- Preparar Mojito de durazno	✓		-		
- Preparar Argentino egg mog	✓		-		
- Preparar Florida egg mog	✓		-		
- Preparar Pico egg mog	✓		-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Vodka	S/. 20.00	S/. 20.00
1 Disco	S/. 18.00	S/. 17.00
1 Rem	S/. 19.00	S/. 18.00
1/2 Huevo	S/. 4.00	S/. 4.20
Herbe buena	S/. 0.50	S/. 0.50
1/2 Limón	S/. 3.80	S/. 3.20
1 Durazno	S/. 3.50	S/. 3.80
1 Serbe de goma	S/. 18.00	S/. -
1 galvano	S/. 22.00	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.




INSTITUTO PERUANO DE BARMAN
Instituto Peruano de Barman

Miércoles 18/10/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Anexo 49

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 7

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Realizar un reconocimiento de la diferencia de coctels.
- Preparar coctels demandados.
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Singapore sling	✓	-			
- Preparar Ron sling	✓	-			
- Preparar Pisco sling	✓	-			
- Preparar Hion sling	✓	-			
- Preparar Coca sling	✓	-			
- Preparar Montá frape	✓	-			
- Preparar Amis frape	✓	-			
-					

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Cherry brandy 750ml	S/. 22.00	S/. 23.00
1/2 tubo limón	S/. 3.80	S/. 3.20
1 Ron blanco	S/. 18.00	S/. -
1 Agua con gas	S/. 3.00	S/. -
1 Pisco	S/. 18.00	S/. 17.00
1 mezclador de frapé	S/. 20.00	S/. -
2 Hielo	S/. 10.00	S/. 10.00
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
	S/.	S/.
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Instituto Peruano de Barmen.

Viernes 20/10/17





CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 50

Proceso de preparación de las clases - Lunes semana 8

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Aprender a preparar Sangrías
- Fomentar la creatividad mediante mezclas.

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar Sangría Hawayana	✓	-			
- Preparar Sangría Gitana	✓	-			
- Preparar Sangría 4 colores	✓	-			
- Preparar Sangría Tropical	✓	-			
- Preparar Decosta Azul	✓	-			
-					
-					
-					

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Vinos blanco	S/. 22.00	S/. 24.00
2 Vinos Tinto	S/. 46.00	S/. 48.00
Durozmo pupa	S/. 4.00	S/. 4.20
Dima pupa	S/. 4.00	S/. 4.20
Zumo de piña	S/. 3.00	S/. 3.20
Zumo de durazno	S/. 3.00	S/. -
1 Pisco	S/. 18.00	S/. -
1 Grenadina	S/. 18.00	S/. -
1 Triple Sec	S/. 22.00	S/. -
1 Jugo de moranga	S/. 3.00	S/. 3.20
1 Jugo de frambuesa	S/. 3.00	S/. 3.20
1 Jugo de Morocuya	S/. 3.00	S/. 3.20
TOTAL	S/.	S/.



 Instituto Peruano de Barmen.

[Signature]

 Lunes 23/10/17



 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

[Signature]



 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ

 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 51

Proceso de preparación de las clases - Miércoles semana 8

	<p>PREPARACIÓN DE CLASE</p>	
	<p>Formato de preparación de clase</p>	

Objetivos:

- Realizar un repaso de los cóctels antes estudiados
- Mejorar el reconocimiento de cóctels.

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Preparar old fashioned	✓		- Preparar Aji Sour	✓	
- Preparar Padrino	✓		- Preparar Disco Sour	✓	
- Preparar Handli bar	✓		- Preparar Papa Sour	✓	
- Preparar cafe galico	✓		- Preparar Cometa Sour	✓	
- Preparar Egg nog	✓		- Preparar Daiquiri durango	✓	
- Preparar clavo oxidado	✓		- Preparar Daiquiri fresco	✓	
- Preparar Gomi cooler	✓		- Preparar Mojito	✓	
- Preparar orange coobler	✓		- Preparar Songra Hawaiana	✓	

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
1 Whisky	S/. 40.00	S/. 42.00
1 Vermouth	S/. 22.00	S/. -
1 Jarabe de goma	S/. 18.00	S/. -
1/4 Huevo	S/. 1.60	S/. 1.20
1 Naranja	S/. 0.80	S/. 0.60
1 cafe licor	S/. 20.00	S/. 22.00
1 licor amaretto	S/. 18.00	S/. -
1 brandy	S/. 22.00	S/. -
1 Espumante	S/. 20.00	S/. -
1 Durango	S/. 5.00	S/. 5.50
1 Fresa	S/. 3.00	S/. -
1 Hielo	S/. 5.00	S/. 5.00
TOTAL	S/.	S/.

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Instituto Peruano de Barmen.

Miércoles 25/10/17





CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Fuente: Elaboración propia

Anexo 52

Proceso de preparación de las clases - Viernes semana 8

	PREPARACIÓN DE CLASE	
	Formato de preparación de clase	

Objetivos:

- Lograr como en el azarce un compromiso de los alumnos.
- Desarrollar un examen con lo estudiado en clases
-

Actividades:

	SI	NO		SI	NO
- Formular el examen	✓		-		
- Evaluación escrita	✓		-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		
-			-		

• Recursos	• Precio Estimado	• Precio Pagado
Hojas bond	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
-	S/. -	S/. -
TOTAL	S/. -	S/. -

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Viernes 27/10/17


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
 JUAN CARLOS ALVA RINCHÉZ
 GERENTE GENERAL

Instituto Peruano de Barmen.

Anexo 53

Formatos del proceso de formación de bartenders llenos revisados y aprobados - Evaluaciones

	EXAMEN Examen de coctelería		Cód.: EX-Mod-01
Apellidos y Nombres:		Turno :	

Desarrollar el examen en silencio, cualquier intento de plagio anulará la prueba. Colocar las respuestas finales con lapicero. Prohibido el uso de celulares durante la evaluación.

1.-Responda correctamente las preguntas planteadas: (detrás de la hoja). 12 pts.

- a) ¿Cómo se prepara dornillon en verano?
- b) ¿Cómo se prepara mojito?
- c) ¿Cómo se prepara egg nog?
- d) ¿Cómo se prepara clavo oxidado?

Nota:

2.-Marque la alternativa correcta. 4Pts.

-Primer enunciado

-¿Cuál es el coctel que contiene hierva buena?	a) Ron b) Tequila	-El daiquiri tiene como base al aguardiente:	a) Whisky c) Whisky d) Vodka
a) Pisco Sour b) Jhon Collins	c) Bloody Mary d) Mojito	-Los frapes se caracterizan por:	a) crema de coco c) frambuesa d) Ron
b) Consistencia de hielo d) Alto alcohol		-La piña colada no contiene:	a) crema de coco c) frambuesa d) Ron

3.- ¿Qué coctel requiere los siguientes insumos? Naranja, whisky, jarabe de goma, agua. 2Pts.

4.- ¿Cómo bajarías el alcohol a un coctel, mencione 2 maneras? (Detrás de la hoja). 2 Pts.

REALIZADO POR

REVISADO POR

APROBADO POR

Apto para ser emitido

	EXAMEN Examen de coctelería		Cód.: EX-Mod-01
Apellidos y Nombres:		Turno :	

Desarrollar el examen en silencio, cualquier intento de plagio anulará la prueba. Colocar las respuestas finales con lapicero. Prohibido el uso de celulares durante la evaluación.

1.-Responda correctamente las preguntas planteadas: (detrás de la hoja). 12 pts.

- a) ¿Cómo se prepara Screwdriver?
- b) ¿Cómo se prepara Vodka Lime?
- c) ¿Cómo se prepara Submarino?
- d) ¿Cómo se prepara Tequila Sunrise?

Nota:

2.-Marque la alternativa correcta. 4Pts.

-Primer enunciado

-¿Cuál es el coctel que contiene tomate?	a) Michelada b) Margarita	-La Margarita tiene como base el aguardiente:	a) Whisky c) Whisky d) Vodka
a) La cucaracha b) Midori	c) Vodka Tonic d) Coca Sour	-Sex on the beach tiene como base el aguardiente:	a) Tequila c) Pisco d) Ron
b) Vodka			

3.- ¿Qué coctel requiere los siguientes insumos? Tequila, zumo de naranja, granadina. 2Pts.

4.- ¿Qué harías si se te acaba el licor de fresa y debes preparar una Margarita de fresa? (Detrás de la hoja). 2 Pts.

REALIZADO POR

REVISADO POR

APROBADO POR


Apto para ser emitido

Anexo 54

Base de datos de asistencia y académica llenos

BaDa-Asi-01

CONTROL DE ASISTENCIA




APELLIDO	NOMBRE	SEPTIEMBRE												OCTUBRE																
		SEMANA 1			SEMANA 2			SEMANA 3			SEMANA 1			SEMANA 2			SEMANA 3			SEMANA 1			SEMANA 2			SEMANA 3				
		LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE	VIE	LUN	MIE
PONCE AGUILAR	CLAUDIA	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
DONAIRE CALDERON	JEFFERSON	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	J	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
GUTIERREZ URATEGUI	DANIEL	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
MANRIQUE MOGROVEI	MANUEL	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
NUÑEZ MARQUEZ	BRAYAN BARUC	A	A	F	A	A	A	A	A	A	A	J	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
TORRES ATOCHE	JHON	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
VERGARA AKUTAGAWA	LUIS ENRIQUE	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
CALLA HILASACA	YULY LUZ	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	F	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
ZAPATA FARRO	FRANK	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
MENDOZA NAVARRO	RAUL	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
ERASMO BARRIENTOS	VLADIMIR	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
DAMIAN MONTALVO	JERICO	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

i.F.B.

Fuente: Elaboración propia

BaDa-Not-01



APELLIDO	NOMBRE	MES 1			MES 2			MES 3			MES 4			MES 5			MES 6			MES 7			MES 8			MES 9		
		N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM	N.P	EXA	PROM
PONCE AGUILAR	CLAUDIA	17	18	17.5	16	18	17	16	17	16.5	16	17	16.5	16	17	16.5												
DONAIRE CALDERON	JEFFERSON	15	17	16	16	17	16.5	16	17	16.5	16	17	16.5	16	17	16.5												
GUTIERREZ URATEGUI	DANIEL	16	18	17	16	18	17	16	18	17	16	18	17	16	18	17												
MANRIQUE MOGROVEI	MANUEL	16	18	17	16	18	17	16	18	17	16	18	17	16	18	17												
NUÑEZ MARQUEZ	BRAYAN BARUC	16	18	17	16	18	17	16	18	17	16	18	17	16	18	17												
TORRES ATOCHE	JHON	16	19	17.5	16	15	15.5	16	16	16	19	17.5	15.5	15	15.5	16												
VERGARA AKUTAGAWA	LUIS ENRIQUE	16	15	15.5	16	16	16	16	16	16	19	17.5	15.5	15	15.5	16												
CALLA HILASACA	YULY LUZ	16	18	17	15	19	17	16	18	17	16	18	17	16	18	17												
ZAPATA FARRO	FRANK	17	18	17.5	17	18	17.5	16	15	15.5	16	15	15.5	16	15	15.5												
MENDOZA NAVARRO	RAUL	16	18	17	16	19	17.5	16	15	15.5	16	15	15.5	16	15	15.5												
ERASMO BARRIENTOS	VLADIMIR	16	17	16.5	16	18	17	16	16	16	16	16	16	16	16													
DAMIAN MONTALVO	JERICO	16	18	17	16	17	16.5	16	15	15.5	16	15	15.5	16	15	15.5												

i.F.B.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 55

Cronograma de capacitaciones programadas

TEMA	FECHA							
	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5	SEM 6	SEM 7	SEM 8
	04/09/2017	11/09/2017	18/09/2017	25/09/2017	02/10/2017	09/10/2017	16/10/2017	23/10/2017
Manual de Calidad								
Lista Maestra de formatos estandarizados								
Formato de preparación de clase								
Formato de Sugerencias								
Formato de programación capacitación								
Formato de capacitación recibida								
Mapa de procesos								
Lista de clase demostrativa								
Lista de matriculados								
Actualización 2 del Manual de calidad								
Diagrama de Flujo de información								
Actualización 3 del Manual de calidad								
Modelo de Examen								
Base de datos académico								
Base de datos asistencia								
Actualización 4 del Manual de calidad								

Fuente: Elaboración propia

Anexo 56

Capacitaciones realizadas

S E M	CAPACITACIONES PROGRAMADAS	FECHA	¿Se realizó?	
			SI	NO
1	Manual de Calidad	04/09/2017	✓	
	Lista Maestra de formatos estandarizados	04/09/2017	✓	
	Formato de preparación de clase	04/09/2017	✓	
2	Formato de Sugerencias	11/09/2017	✓	
3	Formato de programación capacitación	18/09/2017	✓	
	Formato de capacitación recibida	18/09/2017	✓	
4	Mapa de procesos	25/09/2017	✓	
5	Lista de clase demostrativa	02/10/2017	✓	
	Lista de matriculados	02/10/2017	✓	
6	Actualización 2 del Manual de calidad	09/10/2017	✓	
	Diagrama de Flujo de información	09/10/2017	✓	
7	Actualización 3 del Manual de calidad	16/10/2017	✓	
	Modelo de Examen	16/10/2017	✓	
8	Base de datos académico	23/10/2017	✓	

SEMANA 1						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	3x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			3		
SEMANA 2						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	1x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			1		
SEMANA 3						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			2		
SEMANA 4						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	1x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			1		
SEMANA 5						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			2		
SEMANA 6						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			2		
SEMANA 7						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	2x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			2		
SEMANA 8						
% de capacitaciones realizadas	N° de Capacitaciones realizadas	x100	=	1x100	=	100%
	N° de Capacitaciones programadas			1		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 57

Capacitación programada - Manual de Calidad

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	04/09/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	35 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, LIEZER ALFREDO	Cargo:	Participante de Ingeniería Ind.
----------------------	-----------------------------	--------	---------------------------------





Capacitación:

Tema:	Capacitación del Manual de Calidad
-------	------------------------------------

Objetivos:	- Lograr el conocimiento en la importancia de un Manual de calidad.
	- Conocer las partes del manual de calidad.
	- Fomentar el uso correcto de los procesos según el manual.



Breve descripción:
Se mostrará el contenido del manual de calidad, así mismo el uso e importancia, este entrenamiento tiene como fin preparar en el uso adecuado de los formatos para los distintos procesos.

Áreas involucradas
Mejora continua. Académica.

 Realizado por	 Revisado por	 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.  JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ GERENTE GENERAL Aprobado por
--	---	---

Anexo 58

Capacitación recibida - Manual de Calidad

	<p>CAPACITACIÓN RECIBIDA</p>	
	<p>Acotaciones de la capacitación</p>	

Programación:

Fecha:	04/09/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	35 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GERER ALFREDO	Cargo:	Participante de Ingeniería Lmd.
----------------------	----------------------------	--------	---------------------------------

Capacitación:

Tema:	Capacitación del Manual de Calidad
-------	------------------------------------

Objetivos:	• Se logró mostrar la importancia de un manual de calidad.
	• Se logró reconocer el contenido del manual de calidad.
	• Se empezara a usar constantemente el manual de calidad.

Breve Acotación
Es necesario seguir mejorando el manual incluyendo los demás procesos.


 Realizado por


 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 59

Capacitación programada - Lista Maestra de formatos estandarizados

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	04/09/2017	Hora:	11:55 am	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, JEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Lista Maestra de formatos Estandarizado
-------	---

Objetivos:	• Conocer la codificación para los formatos.
	• Como encontrar en formato con el código

Breve descripción
Se muestra la temática del checklist, el uso de los códigos que facilitan encontrar los demás formatos.

Áreas involucradas
Mejora continua Académica




 Realizado por

I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Revisado por


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 60

Capacitación recibida - Lista Maestra de formatos estandarizados

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acotaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	04/09/2017	Hora:	11:55 am	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GIEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Tnd.
----------------------	-----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Lista Maestra de formato Estandarizado
-------	--

Objetivos:	• Se logro reconocer la codificación por formatos
	• Se conoce como encontrar un formato con el código.

Breve Acotación
Implementar más formatos para un mejor control del proceso.


 Realizado por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARNEN
 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 61

Capacitación programada – Formato de preparación de clases

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	04/09/2017	Hora:	12:15 am	Duración:	15 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, LIEFER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	-----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Formato de preparación de clase
-------	---------------------------------

Objetivos:	• Comenzar como llenar el formato de preparación de clase
	• Comenzar los partes del formato.

Breve descripción
Se ha cumplido con los objetivos y el formato cuanto con lo necesario Se incluyó como llenar los formatos para tener una buena clase para los alumnos y así mismo contar con los materiales necesarios para no aprovisionarme e interrumpir las clases.

Áreas involucradas
Mejora continua Académica


 Realizado por




 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 62

Capacitación recibida - Formato de preparación de clase

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acotaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	04/09/2017	Hora:	12:15 am	Duración:	15 min.
--------	------------	-------	----------	-----------	---------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEREN ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Lmd.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Formato de preparación de clase
-------	---------------------------------

Objetivos:	• Se logró reconocer las partes del formato
	• Se logró aprender como llenar el formato en su totalidad.

Breve Acotación
El formato cumple con lo necesario para una preparación correcta de las clases.



 Realizado por


 Revisado por


 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 63

Capacitación programada – Formato de sugerencias

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	11/09/2017	Hora:	11:20 am	Duración:	15 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAO, GIZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Formato de Sugerencias
-------	------------------------

Objetivos:	• Como como llamar el formato
	• Como como responder una Sugerencia.

Breve descripción

Preparar a los encargados para enviar a los alumnos como llenar el formato y como los encargados del área académica deben responder para un buen seguimiento de la Sugerencia.
--

Áreas involucradas

Mejora continua	Académica	Servicio al cliente
-----------------	-----------	---------------------



Realizado por



Revisado por

CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.


JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Anexo 64

Capacitación recibida – Formato de sugerencia

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Anotaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	11/09/2017	Hora:	11:20 am	Duración:	15 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAN, Gezer ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Formato de Sugerencia
-------	-----------------------

Objetivos:	• Se como como llenar el formato.
	• Se como como dar el seguimiento a la sugerencia.

Breve Anotación
Las sugerencias que se manifiestan de forma verbal deben ser registrada por el personal.



Realizado por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Revisado por



CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Anexo 65

Capacitación programada – Formato de programación de entrenamiento

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	18/09/2017	Hora:	11:20 am	Duración:	15 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAO, FÉLIX ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	formato de programación de capacitación
-------	---

Objetivos:	• Como llenar el formato
	• Como programar
	• como designar los involucrados.

Breve descripción
Capacitor en el llenado del formato, que involucre la programación, duración y quienes participan.

Áreas involucradas
Mejora continua Académica


 Realizado por



I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 66

Capacitación recibida – Formato de programación de entrenamiento

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acotaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	18/09/2017	Hora:	11:20 am	Duración:	15 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD KEEZER ALFONSO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Lrcl.
----------------------	----------------------------	--------	---------------------------------

Capacitación:

Tema:	Formato de programación de Clase.
-------	-----------------------------------

Objetivos:	• Se logra como con el llevado correcto del formato.
	• Se logra saber como programar.
	• Se logra disminuir los involucrados.

Breve Acotación
El formato cuenta con lo necesario para informar sobre el Torneo Trácke.

 Realizado por	 Revisado por	 Aprobado por
--	--	---

Anexo 67

Capacitación programada – Formato de entrenamiento recibido

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	18/09/2017	Hora:	11:35 am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apeellidos y Nombres:	TORRES ABAD, JESER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
-----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	formato de capacitación recibida.
-------	-----------------------------------

Objetivos:	• cómo llenar el formato
	• cómo aceptar



Breve descripción
Capacitar sobre el llenado del formato, indicando que objetivos se lograron y que observaciones se manifestaron.

Áreas involucradas
Mejora continua Académica

 Realizado por	 Revisado por	 Aprobado por JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ GERENTE GENERAL
--	--	--

Anexo 68

Capacitación recibida - Formato de entrenamiento recibido

	<p>CAPACITACIÓN RECIBIDA</p>	
	<p>Acotaciones de la capacitación</p>	

Programación:

Fecha:	18/09/2017	Hora:	11:35 am	Duración:	10 min.
--------	------------	-------	----------	-----------	---------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GERER ALFREDO	Cargo:	Prescritor de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	-------------------------------

Capacitación:

Tema:	Formato de Capacitación Recibida
-------	----------------------------------

Objetivos:	• Se logró como llamar el formato.
	• Se logró como acotar.

Breve Acotación
El formato cumple con los datos necesarios para ser los resultados de la capacitación.


 Realizado por


 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 69

Capacitación programada – Mapa de procesos

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	25/09/2017	Hora:	11:20 am	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GÉZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Mapa de procesos
-------	------------------

Objetivos:	• Conocer los procesos
	• Conocer la relación entre los procesos
	• Conocer los partes del mapa de procesos

Breve descripción
Capacitar como intérprete al mapa, en los cuales estén los procesos y como se relacionan dentro del mapa.

Áreas involucradas
Mejora continua Administración Académica Servicio al cliente


 Realizado por




 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 70

Capacitación recibida – Mapa de procesos

	<p>CAPACITACIÓN RECIBIDA</p>	
	<p>Acotaciones de la capacitación</p>	

Programación:

Fecha:	25/09/2015	Hora:	11:20 am	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Mapa de proceso
-------	-----------------

Objetivos:	• Se logró recordar los procesos del servicio
	• Se reconoce la relación entre los procesos del servicio
	• Se reconoce los 3 partes del mapa de procesos.

Breve Acotación
<p>Mejorar de manera continua, este mapa permita conocer nuestros procesos más importantes.</p>



 Realizado por


 Revisado por


 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 71

Capacitación programada – Lista de clase demostrativa

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	02/10/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GERAR ALONSO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	---------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Lista de clase demostrativa
-------	-----------------------------

Objetivos:	• Conocer el llenado del formato
	• Conocer la finalidad del formato

Breve descripción
Se capacita a los responsables en el llenado del formato y que según mismo se debe realizar para lograr su finalidad.

Áreas involucradas
Mejora continua Servicio al cliente


 Realizado por


 Revisado por


 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 72

Capacitación recibida - Lista de clase demostrativa

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acotaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	02/10/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Tmcl
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Lista de clase demostrativa
-------	-----------------------------

Objetivos:	• Se logró conocer el llamado correcto del formato.
	• Se logró conocer como cumplir con la finalidad del formato.

Breve Acotación
El formato cumple con lo necesario, se planifica una posible mejora dependiendo de la necesidad.

 Realizado por	 Revisado por	 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ GERENTE GENERAL Aprobado por
--	--	--

Anexo 73

Capacitación programada – Lista de matriculados

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	02/10/2017	Hora:	11:40am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	---------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Lista de Matriculados
-------	-----------------------

Objetivos:	• conocer el llamado del formato
	• conocer la finalidad del formato

Breve descripción
<p>Se capacitara como es el correcto llamado del formato y demostrar el fin que tiene el cual ademas del orden es controlar el buen servicio.</p>

Áreas involucradas
Mejora continua Académica Servicio al cliente




Realizado por

I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Revisado por


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL
Aprobado por

Anexo 74

Capacitación recibida - Lista de matriculados

	<p>CAPACITACIÓN RECIBIDA</p>	
	<p>Acotaciones de la capacitación</p>	

Programación:

Fecha:	02/10/2017	Hora:	11:40am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	---------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería 4 mcl.
----------------------	----------------------------	--------	----------------------------------

Capacitación:

Tema:	Lista de Matriculados
-------	-----------------------

Objetivos:	• Se aprendió a llenar el formato.
	• Se conoce la finalidad del formato.

Breve Acotación
El formato cumple con los datos necesarios para controlar los alumnos matriculados.


Realizado por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN


Revisado por

 **CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.S.**

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
SERENTE GENERAL
Aprobado por

Anexo 75

Capacitación programada – Actualización del manual de calidad

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	09/10/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	30 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	Torres ABAD, Geza ALFREDO	Cargo:	Practicante a Ingeniería Ind.
----------------------	---------------------------	--------	-------------------------------

Capacitación:

Tema:	Actualización del Manual
-------	--------------------------

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los procesos nuevos considerados en el Servicio. • Reconocer los formatos integrados en el manual de calidad.
------------	--

Breve descripción	Se capacitará sobre la renovación del manual, puesto que se está siguiendo un proceso de mejora continua.
-------------------	---

Áreas involucradas	Mejora continua	Académica	Administrativa	Servicio al Cliente
--------------------	-----------------	-----------	----------------	---------------------


 Realizado por


 Revisado por


 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 76

Capacitación recibida -Actualización del manual de calidad

	<p>CAPACITACIÓN RECIBIDA</p>	
	<p>Acotaciones de la capacitación</p>	

Programación:

Fecha:	09/10/2017	Hora:	11:30am	Duración:	30 min
--------	------------	-------	---------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GERER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Actualización del Manual
-------	--------------------------

Objetivos:	• Se logró conocer cuales fueron las actualizaciones.
	• Se reconocen los formatos que se aceptaron.

Breve Acotación
El manual debe seguir actualizandose, puesto que esto es un proceso de mejora continua.

 Realizado por	 Revisado por	 Aprobado por JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ GERENTE GENERAL
--	--	--

Anexo 77

Capacitación programada – Diagrama de flujo de información

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	09/10/2017	Hora:	12:00 am	Duración:	15 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAO, GEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Tmcl
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Diagrama de flujo de información
-------	----------------------------------

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer correctamente el diagrama (Procesos)
------------	--

Breve descripción	<p>Se capacitará a los responsables sobre el correcto seguimiento del proceso de información, con la finalidad de estandarizar el proceso.</p>
-------------------	--

Áreas involucradas	<p>Mejora continua Administración Servicio al cliente</p>
--------------------	---


 Realizado por


 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 78

Capacitación recibida - Diagrama de flujo de información

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acotaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	09/10/2017	Hora:	12:00 am	Duración:	15 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD Geza ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	--------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Diagrama de flujo de información
-------	----------------------------------

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Se logro conocer el seguimiento correcto del proceso de informac.
------------	---

Breve Acotación
Se realizara el seguimiento para estandarizar el proceso.




 Realizado por

I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 79

Capacitación programada – Tercera actualización del manual de calidad

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	16/10/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEEER ALFREDO	Cargo:	Procesos de Ingeniería Ltd.
----------------------	----------------------------	--------	-----------------------------

Capacitación:

Tema:	Tercera Actualización del Manual de calidad
-------	---

Objetivos:	• Comocer como realizar el nuevo formato.

Breve descripción
Capacitar sobre el nuevo proceso implementado para mejorar el servicio al cliente.

Áreas involucradas
Mejora continua Académica


 Realizado por


 Revisado por


 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 80

Capacitación recibida - Tercera actualización del manual de calidad

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acofaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	16/10/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAO, GEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Tercera Capacitación del Manual de Calidad.
-------	---

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Se logró conocer como se maneja el nuevo proceso.
------------	---

Breve Acofación	El nuevo proceso es muy importante puesto que permite tener un mejor servicio al cliente.
-----------------	---


 Realizado por

I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 81

Capacitación programada – Modelo de examen

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	16/10/2017	Hora:	11:50 am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORNES ABAD, GERER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Lmd.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Modelo de exámenes
-------	--------------------

Objetivos:	o Como es como preparar los exámenes
	o Aspectos generales de una evaluación de competencias.

Breve descripción
Se capacitará sobre aspectos generales que debe tener una evaluación.

Áreas involucradas
Mejora continua Académica


 Realizado por




 Revisado por



 Aprobado por
 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Anexo 82

Capacitación recibida - Modelo de examen

	<p>CAPACITACIÓN RECIBIDA</p>	
	<p>Acotaciones de la capacitación</p>	

Programación:

Fecha:	16 / 10 / 2017	Hora:	11.50 am	Duración:	10 min
--------	----------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GERER ALFARO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Lmd.
----------------------	---------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:


Tema:	Modelo de Exámenes
-------	--------------------

Objetivos:	• Se logró conocer como preparar el examen
	• Se desarrollo los aspectos generales de un examen.

Breve Acotación
Se debe resaltar aspectos de creatividad, puesto que un bartender tiene esa principal característica, por lo que es necesario considerar esa medida.


 Realizado por


 Revisado por


 Aprobado por
 JUAN CARLOS ALVA GARCHEZ
 GERENTE GENERAL

Anexo 83

Capacitación programada – Base de datos académico

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	23/10/2017	Hora:	11:30 am	Duración:	25 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GERZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	-----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Base de datos Académico
-------	-------------------------

Objetivos:	• Conocer como controlar los datos académicos.



Breve descripción
Se capacitará en el uso de esta base para tener un control académico de los alumnos de I.P.B.

Áreas involucradas			
--------------------	--	--	--

 Realizado por	 Revisado por	 Aprobado por
--	--	---

Anexo 84

Capacitación recibida - Base de datos académico

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acotaciones de la capacitación	

Programación:

Fecha:	23/10/2017	Hora:	11:30am	Duración:	25 min
--------	------------	-------	---------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEEZER ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Lmd.
----------------------	-----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Base de datos Académico
-------	-------------------------

Objetivos:	• Se logró conocer el uso de la base para un control académico

Breve Acotación
La base de datos contiene la estructura correcta para un buen control.


 Realizado por



I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 85

Capacitación programada – Actualización 4 del manual de calidad

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	23/10/2017	Hora:	12:05 pm	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, FIEZEL ALFREDO	Cargo:	Protección de Ingeniería Ind.
----------------------	-----------------------------	--------	-------------------------------

Capacitación:

Tema:	Actualización 4 del Manual de Calidad
-------	---------------------------------------

Objetivos:	• Conocer los nuevos formatos implementados
	• Recordar los procesos correspondientes.

Breve descripción
Se realiza una capacitación de la reciente actualización del manual de calidad donde estarán los nuevos formatos, así mismo los anteriores, a los cuales se le realiza un reposo.

Áreas involucradas
Mejora continua Académica Administración Servicio al cliente


Realizado por

I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Revisado por


CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL
Aprobado por

Fuente: Elaboración propia

Anexo 86

Capacitación recibida - Actualización 4 del manual de calidad

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Acotaciones de la capacitación	Cód.: Cap-Rec-01

Programación:

Fecha:	23/10/2017	Hora:	12:05 pm	Duración:	20 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, BEZEL ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------


Capacitación:

Tema:	Actualización 4 del Manual de Calidad
-------	---------------------------------------

Objetivos:	• Se logró aprender los usos de los nuevos espejos
	• Se reconocen los procesos anteriores.

Breve Acotación

El manual está en proceso de mejora continua por ello se renueva de forma constante, siendo así la 4 actualización del manual en estos 2 últimos meses.



Realizado por



Revisado por

CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA GANCHEZ
 GERENTE GENERAL

Aprobado por

Fuente: Elaboración propia

Anexo 87

Capacitación programada - Base de datos de asistencia

	PROGRAMACIÓN DE CAPACITACIÓN	
	Entrenamiento	

Programación:

Fecha:	23/10/2017	Hora:	11:55 am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GIZELA	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	---------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Base de datos de Asistencia
-------	-----------------------------

Objetivos:	• Obtener un control de presenca de alumnos
	• Mejorar el índice de asistencias.

Breve descripción
Se capacitó a los encargados en el uso de la base de datos para mejorar el control de asistencias y faltantes en cada clase y así poder realizar un llamado a los alumnos con mayor facilidad para un seguimiento de su curso.

Áreas involucradas		
Mejora continua	Académica	Servicio al cliente


 Realizado por

I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
 Revisado por


 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

 JUAN CARLOS ALVA GANACHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Fuente: Elaboración propia

Anexo 88

Capacitación recibida – Base de datos de asistencia

	CAPACITACIÓN RECIBIDA	
	Anotaciones de la capacitación	Cód.: Cap-Rec-01

Programación:

Fecha:	23/10/2017	Hora:	11:55 am	Duración:	10 min
--------	------------	-------	----------	-----------	--------

Responsable:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, GEREN ALFREDO	Cargo:	Practicante de Ingeniería Ind.
----------------------	----------------------------	--------	--------------------------------

Capacitación:

Tema:	Base de datos de Asistencia
-------	-----------------------------

Objetivos:	• Se logro capacitar en el control de asistentes.
	• Se comenzó con el proposito de reducir ausencias.

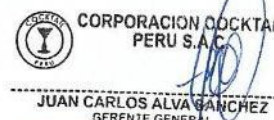
Breve Anotación
La base de datos cuenta con lo necesario para un control de presenias de los alumnos.



Realizado por



Revisado por


JUAN CARLOS ALVA GANACHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Fuente: Elaboración propia

Anexo 89

Semana 1 - Check List Verificar – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)		X		X		X
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	10		10		10	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	30 x100	=	91%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 90

Semana 2 - Check List Verificar – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	¿Se realizó correcto?					
		Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidad	=	33x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 91**Semana 3 - Check List Verificar – Recolección de datos Post**

N°	Actividades del MANUAL	¿Se realizó correcto?					
		Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)		X	✓		X	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	10		11		10	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	31x100	=	94%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Anexo 92

Fuente: Elaboración propia

Semana 4 - Check List Verificar – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	¿Se realizó correcto?					
		Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
12	Llenado del formato de evaluación. Aprobar. Evaluar.	✓		✓		✓	
12	:TOTAL:	12		12		12	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	36x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 93**Semana 5 - Check List Verificar – Recolección de datos Post**

N°	Actividades del MANUAL	¿Se realizó correcto?					
		Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	33x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 94**Semana 6 – Check List Verificar – Recolección de datos Post**

N°	Actividades del MANUAL	¿Se realizó correcto?					
		Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	33x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 95

Semana 7 - Check List Verificar – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	¿Se realizó correcto?					
		Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
11	:TOTAL:	11		11		11	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	33x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		33		

Anexo 96

Fuente: Elaboración propia

Semana 8 - Check List Verificar – Recolección de datos Post

N°	Actividades del MANUAL	¿Se realizó correcto?					
		Lunes		Miércoles		Viernes	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Proceso de Información del servicio							
1	Informar sobre los cursos y horarios disponibles.	✓		✓		✓	
2	Brindar información sobre la Promoción vigente.	✓		✓		✓	
3	Informar sobre los costos del servicio del instituto.	✓		✓		✓	
4	Informar sobre los requisitos para ingresar al instituto	✓		✓		✓	
5	Gestionar los pagos e informar su inicio de clases.	✓		✓		✓	
	Programar una clase demostrativa						
Proceso de preparación de las clases							
6	Llenado de actividades de clase – (Parte 1 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
7	Llenado de Objetivos de clase – (Parte 2 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
8	Llenado de requerimiento de insumos – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
Proceso de Formación de bartenders							
9	Verificación de actividades de clase – (Parte 3 del Pre-Cla-01)	✓		✓		✓	
10	Llenado de la base de datos de notas académicas.	✓		✓		✓	
11	Llenado de base de datos de asistencia.	✓		✓		✓	
12	Llenado del formato de evaluación. Aprobar. Evaluar.	✓		✓		✓	
12	:TOTAL:	12		12		12	

% act. correctas realizadas del manual de calidad	N° de Act. correctas realizadas del manual de calidadx100	=	36x100	=	100%
	N° total de Act. Planeadas del manual de calidad		36		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 97

Check List de cumplimiento de formatos estandarizados - semanal



S E M	FORMATOS IMPLEMENTADOS	¿Se cumple?	
		SI	NO
1	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
2	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
	4-Formato de Sugerencias	✓	
3	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
	4-Formato de Sugerencias	✓	
	5-Formato de programación capacitación	✓	
	6-Formato de capacitación recibida	✓	
4	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
	4-Formato de Sugerencias	✓	
	5-Formato de programación capacitación	✓	
	6-Formato de capacitación recibida	✓	
	7-Mapa de procesos	✓	
5	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
	4-Formato de Sugerencias	✓	
	5-Formato de programación capacitación	✓	
	6-Formato de capacitación recibida	✓	
	7-Mapa de procesos	✓	
	8-Lista de clase demostrativa	✓	
	9-Lista de matriculados	✓	
6	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
	4-Formato de Sugerencias	✓	
	5-Formato de programación capacitación	✓	
	6-Formato de capacitación recibida	✓	
	7-Mapa de procesos	✓	
	8-Lista de clase demostrativa	✓	
	9-Lista de matriculados	✓	
	10-Actualización 2 del Manual de calidad	✓	
	11-Diagrama de Flujo de información	✓	

7	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
	4-Formato de Sugerencias	✓	
	5-Formato de programación capacitación	✓	
	6-Formato de capacitación recibida	✓	
	7-Mapa de procesos	✓	
	8-Lista de clase demostrativa	✓	
	9-Lista de matriculados	✓	
	10-Actualización 2 del Manual de calidad	✓	
	11-Diagrama de Flujo de información	✓	
	12-Actualización 3 del Manual de calidad	✓	
	13-Modelo de Examen	✓	
8	1-Manual de Calidad	✓	
	2-Lista Maestra de formatos estandarizados	✓	
	3-Formato de preparación de clase	✓	
	4-Formato de Sugerencias	✓	
	5-Formato de programación capacitación	✓	
	6-Formato de capacitación recibida	✓	
	7-Mapa de procesos	✓	
	8-Lista de clase demostrativa	✓	
	9-Lista de matriculados	✓	
	10-Actualización 2 del Manual de calidad	✓	
	11-Diagrama de Flujo de información	✓	
	12-Actualización 3 del Manual de calidad	✓	
	13-Modelo de Examen	✓	
14-Base de datos académico	✓		
15-Base de datos asistencia	✓		
16-Actualización 4 del Manual de calidad	✓		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 98

Sugerencia 1 - respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	Damian Montalvo, Juico	Fecha:	06/09/2017
Teléfono/cel.:	—	Correo/facebook:	
Marque con una "X"			
ALUMNO:	<input checked="" type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input type="checkbox"/>
Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>		

Exponer brevemente su sugerencia:

Es necesario una plataforma informática donde no podamos enterar de los eventos que realiza la productora, para poder participar y tener prácticas remuneradas.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Actualmente contamos con la plataforma facebook, en la cual mantenemos a tanto de nuestros eventos, en mismo se lo comunicará sobre estos mismos en las clases. Nuestros alumnos son lo prioridad.

Gjreos.

08/09/17


Respondido por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN



Revisado por

 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL
Aprobado por

Anexo 99

Sugerencia 2 - respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	ERASMO BARRIENTOS, Vladimir	Fecha:	6 / 9 / 17
Teléfono/cel.:		Correo/Facebook:	ERASMO B.V.

Marque con una "X"

ALUMNO:	<input checked="" type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input type="checkbox"/>	Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------

Exponer brevemente su sugerencia:

Hace dos clases se tuvo un percance con los insumos, debido a que estaba deteriorado. Además algunas veces se usa insumos que remplazan al que debería ser.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Hemos implementado un formato que será repetido. En este documento está el aprovisionamiento previo a las clases con el fin que no falte material para los ensayados. Así mismo esto permite tener mejor insumo (Barmetodo). Gracias.

08/09/17



Respondido por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Revisado por



 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Anexo 100

Sugerencia 3 - respondida

	<p>Sugerencias</p>	
	<p>Mejoraremos para usted</p>	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	Zapata Farro, Frank	Fecha:	08-09-17
----------------------	---------------------	--------	----------

Teléfono/cel.:	_____	Correo/Facebook:	Frank Zapfa
----------------	-------	------------------	-------------

Marque con una "X"

ALUMNO:	<input checked="" type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input type="checkbox"/>	Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------

Exponer brevemente su sugerencia:

No existe una capacitación previa a las clases, Es decir las clases deben ser preparadas para mejorar la enseñanza.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Las clases serán preparadas con dos días de anticipación, de esta manera el docente podrá capacitarse en temas relacionados a la clase que dictará.

Gracias.

08/09/17


Respondido por



I.P.B
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Revisado por

 CORPORACION COCKTAIL PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL
Aprobado por

Anexo 101

Sugerencia 4 – respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	Vergara Anuáguara, Luis	Fecha:	08/09/2017
Teléfono/cel.:	—	Correo/Facebook:	—

Marque con una "X"

ALUMNO:	<input checked="" type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input type="checkbox"/>	Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------

Exponer brevemente su sugerencia:


Se debe cumplir con el servicio ofrecido. En estos días no se ha respetado la superación, además el servicio se ha realizado fuera de tiempo con un aproximado de 20 min de espera. Por ello es necesario un orden en el cumplimiento del servicio en cuanto a lo ofrecido en el momento debido.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Respecto al caso sugerido, se ha realizado formatos que permitan un mejor control del servicio. Dentro de este aspecto está cumpliendo con las actividades ofrecidas en el momento oportuno. Se respetará el horario de clases.

Gracias.

08/09/17



Respondido por





Revisado por


 JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
 GERENTE GENERAL
 Aprobado por

Anexo 102

Sugerencia 5 - respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	Torres Arcoche, Jhon	Fecha:	8 - 9 - 17
Teléfono/cel.:	_____	Correo/Facebook:	TorAJhon

Marque con una "X"

ALUMNO:	<input checked="" type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input type="checkbox"/>	Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------

Exponer brevemente su sugerencia:

En la evaluación pasada no recibí mi examen debido a la ausencia de un folio con los exámenes de los alumnos. Se recomienda contar con una documentación de evaluaciones.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Se ha implementado un portafolio donde se documentarán los exámenes mensuales, con la finalidad de estar al pendiente del avance de nuestros alumnos a nivel académico.

Gracias.

11/09/17



Respondido por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Revisado por





CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.


JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Anexo 103

Sugerencia 6 - respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	Núñez Marquez	Fecha:	8 / 9 / 17
Teléfono/cel.:	—	Correo/Facebook:	—

Marque con una "X"

ALUMNO:	<input checked="" type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input type="checkbox"/>	Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>
---------	-------------------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------

Exponer brevemente su sugerencia:


Existe una falta de orden al inicio de las clases. Sugiero un mejor orden del ambiente y materiales en cada clase.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Se está realizando limpiezas constantemente para mantener un mejor ambiente de estudio. Así mismo se ha planteado la colaboración de los alumnos para el tema de orden después de finalizar sus clases.

Gracias.

11/09/17



Respondido por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Revisado por





CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Anexo 104

Sugerencia 7 - respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	TORRES ABAD, Gezer	Fecha:	11 / 09 / 17
Teléfono/cel.:	—	Correo/Facebook:	Gezer. Abad @gmail.com
Marque con una "X"			
ALUMNO:	<input type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input checked="" type="checkbox"/>
Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>		

Exponer brevemente su sugerencia:

Sugiero contar con una base de datos de asistencia que permita tener un control del empeño de los alumnos, y así poder estar pendiente de su presencia y actuar en caso de faltas excesivas.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Se ha realizado una base de datos de asistencia de alumnos. Actualmente se mantiene un control para evitar la pérdida de clases para los alumnos. Gracias.

18/09/17


Respondido por



I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN
Revisado por


CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL
Aprobado por

Anexo 105

Sugerencia 8 - respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	Cód.: Sug-For-01

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	Vilchez B. Cristina	Fecha:	18/09/2017
Teléfono/cel.:	—	Correo/Facebook:	Cristina I.P.B.
<small>Marque con una "X"</small>			
ALUMNO:	<input type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input checked="" type="checkbox"/>
		Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>

Exponer brevemente su sugerencia:

Se requiere una base de datos económica en la cual se pueda observar el movimiento actual de la empresa. Asimismo se ajuste a las necesidades del instituto.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Se ha realizado una base de datos económica donde se puede observar la situación actual de la empresa. Está ajustado a los requerimientos del área de administración. Gracias:

20/09/17



Respondido por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Revisado por



 CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Anexo 106

Sugerencia 9 - respondida

	Sugerencias	
	Mejoraremos para usted	

Con el fin de brindar un mejor servicio y atención a nuestros clientes, ponemos a su disposición el presente formato para atender su sugerencia que tenga sobre los diferentes recursos y servicios que se proporcionan, así como el personal que lo atiende.

Datos personales:

Apellidos y Nombres:	Vilchez B. Cristina	Fecha:	20/09/2017
Teléfono/cel.:	—	Correo/Facebook:	Cristina I.P.B.

Marque con una "X"

ALUMNO:	<input type="checkbox"/>	PERSONAL:	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuario Externo:	<input type="checkbox"/>
---------	--------------------------	-----------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Exponer brevemente su sugerencia:

El Área de Administración requiere una base de datos con los
notas académicas para el control del avance intelectual de
los alumnos de I.P.B.

Seguimiento/respuesta (llenado por la empresa):

Actualmente se maneja una base de datos recién implementada, las
indicaciones de su uso se encuentran en el manual de calidad del Instituto
Grupos.

25/09/17



Respondido por

I.P.B.
INSTITUTO PERUANO DE BARMEN

Revisado por



CORPORACION COCKTAIL
PERU S.A.C.

JUAN CARLOS ALVA SANCHEZ
GERENTE GENERAL

Aprobado por

Anexo 107

Atención de la sugerencia de orden

ANTES



DESPUES



ANTES



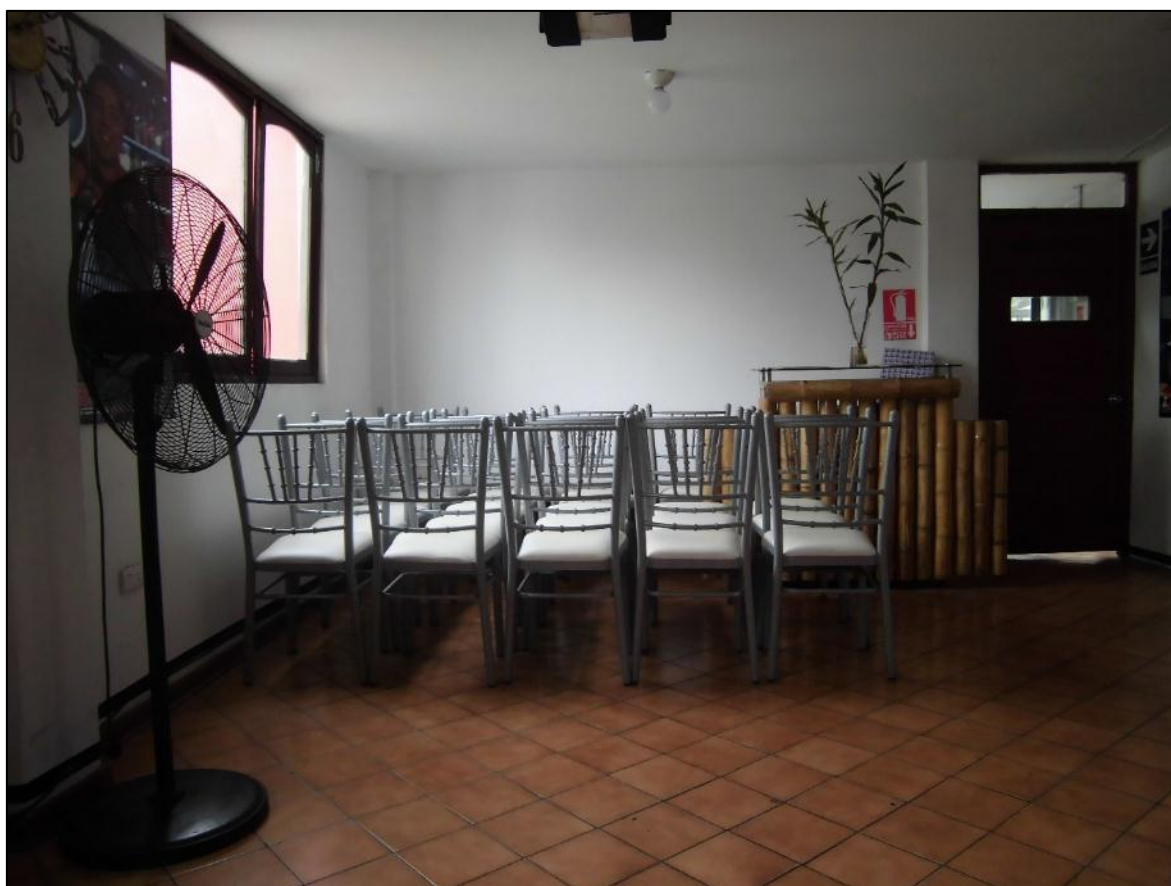
DESPUES



ANTES

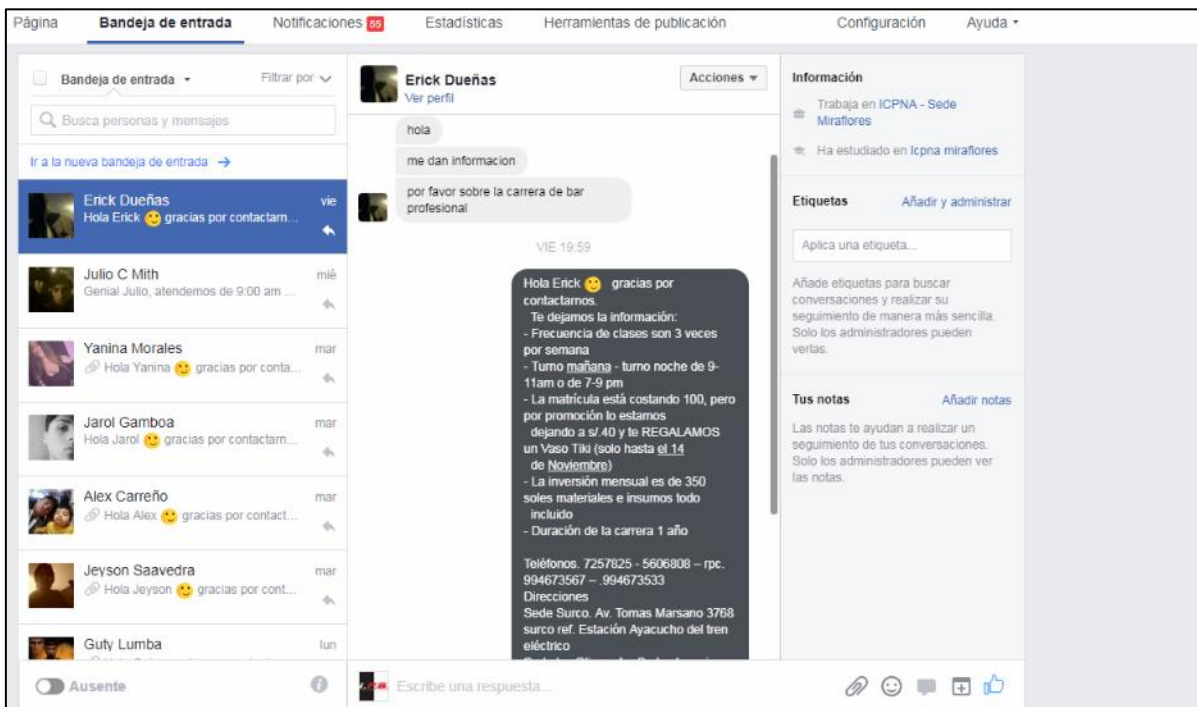


DESPUES



Anexo 108

Atención de la sugerencia de plataforma informática



Anexo 109

Diagrama de Gantt de actividades de la investigación

Actividades		MESES																															
		ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observación del proceso de servicio.	■	■	■	■																												
2	Identificación los problemas y selección del más relevante			■	■																												
3	Buscar soluciones al problema.					■																											
4	Elegir la solución e investigar.						■	■																									
5	Plantear la metodología que se implementará y consultar con la empresa.							■	■																								
6	Recaudar Evidencia del problema mediante una auditoría.									■																							
7	Empezar a estructurar el Manual de Calidad										■																						
8	Observar que la estructura tenga relación con mejorar el nivel de servicio.											■	■																				
9	Empezar a tomar los datos PRE:													■	■	■	■	■	■	■	■												
10	Reconocer los tres procesos de servicio.														■																		
11	Plantear los formatos para cada proceso presentar a la empresa.															■	■																

Fuente: Elaboración propia

Actividades	MESES																															
	ABR				MAY				JUN				JUL				AGO				SEP				OCT				NOV			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
12	Mejorar los formatos para un mejor uso.																															
13	Presentar nuevamente a la empresa los formatos.																															
14	Modificar el Manual de Calidad ISO 9001 para su implementación																															
15	Aprobación del Manual para su uso.																															
16	Implementar el Manual y empezar a utilizarlo																															
17	Realizar las primeras capacitaciones del manual y formatos.																															
18	Empezar a tomar los datos POST.																															
19	Implementación de nuevos formatos.																															
20	Capacitaciones para el uso de los formatos																															
21	Observar el cumplimiento del Manual de Calidad ISO 9001.																															
22	Fomentar la continuidad del uso del Manual de Calidad ISO 9001.																															

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 110 : Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES						
			Variable	Definicion conceptual	Deficición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Indicadores	Metodología
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE						
¿Cómo la aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017?	Determinar como la aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumentará el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017	La aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumentará el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.	Manual de Calidad ISO 9001	"Las normas ISO 9000 son estructuras de acuerdo con un modelo de proceso de negocio que representa el modo en que las organizaciones deben operar bajo un sistema de gestión de la calidad (SGC). El SGC desarrollado bajo la norma ISO 9001: 2008 puede ser certificable, [...] el valor de esta radica en el grado de confianza que se obtiene de los clientes [...]" (Marcelino y Ramírez, 2014, p. 69)	"La norma ISO 9001: 2008 adopta de manera adicional la metodología conocida como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA; en inglés, Plan, Do, Check and Act, PDCA; al ser esta un ciclo dinámico, puede desarrollarse en cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo".(Marcelino y Ramírez, 2014, p. 69)	Planear	Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad	Razón	Tipo de Investigación: -Según la finalidad: Aplicada -Según el carácter, nivel o profundidad: explicativa - Segun su enfoque o naturaleza: Cuantitativa. Diseño de investigación Experimental
						Hacer	Porcentaje capacitaciones realizadas	Razón	
						Verificar	Porcentaje de actividades correctas realizadas del manual de calidad	Razón	
						Actuar	Porcentaje de estándares cumplidos	Razón	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS							
¿Cómo la aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017?	Determinar como la aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumentará la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017	La aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumentará la fiabilidad en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.	Nivel de Servicio	Para Zeithaml citado por Rial (2007) en su libro La evaluación percibida como herramienta de gestión en los servicios deportivos menciona "[...] la calidad de servicio está en cumplir o exceder aquello que los consumidores esperan del servicio."(p. 77).	Es el cumplir los requerimientos que el servicio ofrece para satisfacer las necesidades del diente que estan enfocados en la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, aseguramiento y tanginilidad.	Fiabilidad	Porcentaje de servicios cumplidos	Razón	Variables: -Variable Independiente: Manual de Calidad ISO 9001 -Variable Dependiente: Nivel de Servicio. Población: La población en esta investigación está conformada todo el sistema. Muestra: La Muestra en esta investigación está constituida por todo el sistema.
						Capacidad de respuesta	Porcentaje de Sugerencias atendidas	Razón	
¿Cómo la aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017?	Determinar como la aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumentará la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017	La aplicación del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumentará la capacidad de respuesta en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017.							

Fuente: Elaboración propia

Anexo 111: Matriz operacional

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Variable	Definicion conceptual	Deficini3n operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Indicadores	Metodolog3a
VARIABLE INDEPENDIENTE									
¿C3mo la aplicaci3n del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporaci3n Cocktail Per3 S.A.C., Los Olivos 2017?	Determinar como la aplicaci3n del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporaci3n Cocktail Per3 S.A.C., Los Olivos 2017	La aplicaci3n del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta el nivel de servicio en la corporaci3n Cocktail Per3 S.A.C., Los Olivos 2017.	Manual de Calidad ISO 9001	"Las normas ISO 9000 son estructuras de acuerdo con un modelo de proceso de negocio que representa el modo en que las organizaciones deben operar bajo un sistema de gesti3n de la calidad (SGC). El SGC desarrollado bajo la norma ISO 9001: 2008 puede ser certificable, [...] el valor de esta radica en el grado de confianza que se obtiene de los clientes [...]" (Marcelino y Ram3rez, 2014, p. 69)	"La norma ISO 9001: 2008 adopta de manera adicional la metodolog3a conocida como Planificar, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA; en ingl3s, Plan, Do, Check and Act, PDCA; al ser esta un ciclo dinámico, puede desarrollarse en cada proceso de la organizaci3n y en el sistema de procesos como un todo".(Marcelino y Ram3rez, 2014, p. 69)	Planear	Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad	Raz3n	Tipo de Investigaci3n: -Seg3n la finalidad: Aplicada -Seg3n el car3cter, nivel o profundidad: explicativa -Segun su enfoque o naturaleza: Cuantitativa. Dise1o de investigaci3n Experimental
						Hacer	Porcentaje capacitaciones realizadas	Raz3n	
						Verificar	Porcentaje de actividades correctas realizadas del manual de calidad	Raz3n	
						Actuar	Porcentaje de est3ndares cumplidos	Raz3n	
PROBLEMAS ESPEC3FICOS	OBJETIVOS ESPEC3FICOS	HIP3TESIS ESPEC3FICAS							
¿C3mo la aplicaci3n del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporaci3n Cocktail Per3 S.A.C., Los Olivos 2017?	Determinar como la aplicaci3n del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporaci3n Cocktail Per3 S.A.C., Los Olivos 2017	La aplicaci3n del Manual de Calidad con base ISO 9001 aumenta la fiabilidad en la corporaci3n Cocktail Per3 S.A.C., Los Olivos 2017.	Nivel de Servicio	Para Zeithaml citado por Rial (2007) en su libro La evaluaci3n percibida como herramienta de gesti3n en los servicios deportivos menciona "[...] la calidad de servicio est3 en cumplir o exceder aquello que los consumidores esperan del servicio."(p. 77).	Es el cumplir los requerimientos que el servicio ofrece para satisfacer las necesidades del cliente que estan enfocados en la confiabilidad, capacidad de respuesta, empat3a, aseguramiento y tanginilidad.	Fiabilidad	Porcentaje de servicios cumplidos	Raz3n	Variabes: -Variable Independiente: Manual de Calidad ISO 9001 -Variable Dependiente: Nivel de Servicio. Poblaci3n: La poblaci3n en esta investigaci3n est3 conformada todo el sistema. Muestra: La Muestra en esta investigaci3n est3 constituida por todo el sistema.
						Capacidad de respuesta	Porcentaje de Sugerencias atendidas	Raz3n	

Anexo 112

Formatos validados



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	PLANEAR Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad PAR = (Nº actividades realizadas del manual de calidad / Nº total de actividades planeadas del manual de calidad) X 100	/	/	/	/	/	/	
2	HACER Porcentaje de Capacitaciones Realizadas PCR = (Nº capacitaciones realizadas / Nº capacitaciones programadas) X 100	/	/	/	/	/	/	
3	VERIFICAR Porcentaje de actividades Correctas realizadas del manual de calidad PAC = (Nº Actividades Correctas realizadas del manual de calidad / Nº total de Actividades planeadas del manual de calidad) X 100	/	/	/	/	/	/	
4	ACTUAR Porcentaje de Estándares Cumplidos PEC = (Nº Estándares Cumplidos / Nº total de estándares documentados) X 100	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr. Fredy A. Ramos Harada DNI: 0723251

Especialidad del validador: MBA - ING. INDUSTRIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

02 de 11 del 2017

[Firma]
Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	FIABILIDAD Porcentaje de Servicios Cumplidos PSC = (Nº servicios Cumplidos / Nº total de servicios ofrecidos) X 100	/	/	/	/	/	/	
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA Porcentaje de sugerencias atendidas PSA = (Nº sugerencias atendidas / Nº total de sugerencias) X 100	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr. Fredy A. Ramos Harada DNI: 0723251

Especialidad del validador: MBA - ING. INDUSTRIAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

31 de 10 del 2017

[Firma]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	PLANEAR							
	Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad PAR = (N° actividades realizadas del manual de calidad / N° total de actividades planeadas del manual de calidad) X 100	/		/		/		
2	HACER	Si	No	Si	No	Si	No	
	Porcentaje de Capacitaciones Realizadas PCR = (N° capacitaciones realizadas / N° capacitaciones programadas) X 100	/		/		/		
3	VERIFICAR	Si	No	Si	No	Si	No	
	Porcentaje de actividades Correctas realizadas del manual de calidad PAC = (N° Actividades Correctas realizadas del manual de calidad / N° total de Actividades planeadas del manual de calidad) X 100	/		/		/		
4	ACTUAR	Si	No	Si	No	Si	No	
	Porcentaje de Estándares Cumplidos PEC = (N° Estándares Cumplidos / N° total de estándares documentados) X 100	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MEZA VECASQUEZ MARCO ANTONIO **DNI:** 06252711
Especialidad del validador: AREA ADMINISTRACION / ING. ELECTRONICO
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

02 de 11 del 2017


Firma del Experto Informante.
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	FIABILIDAD							
	Porcentaje de Servicios Cumplidos PSC = (N° servicios Cumplidos / N° total de servicios ofrecidos) X 100	/		/		/		
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Porcentaje de sugerencias atendidas PSA = (N° sugerencias atendidas / N° total de sugerencias) X 100	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MEZA VECASQUEZ MARCO ANTONIO **DNI:** 06252711
Especialidad del validador: AREA ADMINISTRACION / ING. ELECTRONICO
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

02 de 11 del 2017


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL MANUAL DE CALIDAD ISO 9001

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	PLANEAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Porcentaje de actividades realizadas del manual de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	PAR = (N° actividades realizadas del manual de calidad / N° total de actividades planeadas del manual de calidad) X 100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	HACER	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Porcentaje de Capacitaciones Realizadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	PCR = (N° capacitaciones realizadas / N° capacitaciones programadas) X 100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	VERIFICAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Porcentaje de actividades Correctas realizadas del manual de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	PAC = (N° Actividades Correctas realizadas del manual de calidad / N° total de Actividades planeadas del manual de calidad) X 100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	ACTUAR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Porcentaje de Estándares Cumplidos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	PEC = (N° Estándares Cumplidos / N° total de estándares documentados) X 100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Conde Rosas Roberto Carlos DNI: 09447944

 Especialidad del validador: Dirección de Operaciones y logística
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 11 del 2017

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL NIVEL DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	FIABILIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Porcentaje de Servicios Cumplidos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	PSC = (N° servicios Cumplidos / N° total de servicios ofrecidos) X 100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	CAPACIDAD DE RESPUESTA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Porcentaje de sugerencias atendidas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	PSA = (N° sugerencias atendidas / N° total de sugerencias) X 100	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Conde Rosas Roberto DNI: 09447944

 Especialidad del validador: Dirección de Operaciones y logística
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

02 de 11 del 2017

Firma del Experto Informante.

Yo, Roberto Conde Rosas, docente de la Facultad de Ingeniería y carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo campus Lima Este, revisor de la tesis titulada:

“Aplicación de un manual de calidad con base ISO 9001 para aumentar el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017”, del estudiante Torres Abad Gezer Alfredo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 8 de enero de 2018

.....
Mgtr. Roberto Conde Rosas

DNI: 09447944
.....



[Signature]



Responsable del SGC



[Signature]

Vicerrectorado de Investigación

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

"Aplicación de un Manual de Calidad con base ISO 9001 para
aumentar el Nivel de Servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C.,
Los Olivos 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO INDUSTRIAL

Autor

Torres Abad, Gezer Alfredo

Asesor

Conde Rosas, Roberto

Línea de Investigación

Sistema de Gestión de la Calidad

Resumen de coincidencias

24 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
2	Entregado a Universida...	5 %
3	docplayer.es	1 %
4	www.repositorioacade...	1 %
5	repositorio.uladtech.ed...	1 %
6	dspace.unitru.edu.pe	1 %
7	biblioteca.icap.ac.cr	1 %

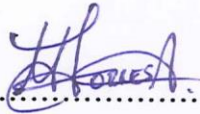
24

High Resolution Activado

Text-only Report

Yo Gezer Alfredo Torres Abad, identificado con DNI N° 70493511, egresado de la Carrera Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, Autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Aplicación de un manual de calidad con base ISO 9001 para aumentar el nivel de servicio en la corporación Cocktail Perú S.A.C., Los Olivos 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



Gezer Alfredo Torres Abad

DNI: 70493511

Fecha: 11 de Setiembre de 2018



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------------------------------