



DECANATO DE TURISMO

Trabajo de Grado para optar por el título de:
Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Título:

**ANALIZAR EL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA
GESTIÓN DE NEGOCIOS DEDICADOS A LA COMIDA
EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO,
CASO MARIE JOE, PRIMER TRIMESTRE 2016.**

Sustentantes:

Br. Juliana Lorenzo Flores	2009-0710
Br. Rafael Torres Guzmán	2010-0251
Br. Alejandra del Valle Pérez	2011-1982

Asesora:

Isabel Carvajal

Santo Domingo D.N
Julio, 2016

Los conceptos emitidos en el presente trabajo de investigación son de la exclusiva responsabilidad de quien lo sustenta.

**ANALIZAR EL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA
GESTIÓN DE NEGOCIOS DEDICADOS A LA COMIDA
EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO,
CASO MARIE JOE, PRIMER TRIMESTRE 2016.**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	vi
RESUMEN EJECUTIVO.	x
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	2
1.1 La Calidad.	2
1.1.1 Concepto de calidad.....	2
1.1.2 Calidad en el servicio.	2
1.1.4 Calidad Total.	3
1.1.5 Total Quality Management.	4
1.1.6 Gestión de la Calidad.	5
1.1.7 Sistema de Gestión de Calidad y su Enfoque.	6
1.2 Herramientas básicas de calidad.	7
1.2.1 Diagrama de Ishikawa – Diagrama de Causa y efecto – Diagrama espina de pescado.....	7
1.2.2 Hoja de Verificación.	9
1.2.3 Grafico de Control.	10
1.2.4 Histograma.	11
1.2.5 Diagrama de Pareto.	12
1.2.6 Diagrama de dispersión.	12
1.2.7 Muestreo estratificado.	13
1.3 La Higiene Alimentaria de las Cocinas.....	15
1.3.1 El Manipulador.	15
1.3.2 Manipulación de los Alimentos.....	16
1.3.3 Higiene del Personal de Cocina.	17
1.3.4 Orden y Limpieza de las Instalaciones en las Cocinas.	19
1.4 Los Clientes.	21
1.4.1 Quien es el Cliente.....	21
1.4.2 Importancia del Cliente.....	21
1.4.3 Servicio al Cliente.....	21
1.4.4 Atención al Cliente.	22
1.5 Comida Empresarial.....	22
1.5.1 Características de la Comida Empresarial.	23
1.5.2 Funcionamiento del Servicio de Comida Empresarial.	23
1.5.3Gestión del Servicio de Comida Empresarial en Santo Domingo.	24
CAPÍTULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA: CASO MARIE JOE	26
2.1 Origen de la Empresa.	26
2.2 Tipos de servicios que se ofrecen.....	26
2.3 Principales Proveedores:	27

2.4 Organigrama.	28
2.5 Funciones de los empleados dentro de la empresa.	29
2.6 Sistemas de Calidad aplicados al Servicio:	32
2.7 Análisis FODA.	33
2.8 Procesos de la Empresa Marie Joe.....	34
CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS.	41
3.1 Tipo de Investigación.	41
3.2 Métodos de investigación.	41
3.3 Técnicas e Instrumentos.	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.	44
4.1 Resultados de las entrevistas.	44
4.2 Análisis de los resultados de las entrevistas.	54
4.3 Análisis del sistema de calidad de la empresa Marie Joe.	56
RECOMENDACIONES.	xvi
CONCLUSIÓN.	xix
BIBLIOGRAFÍA.....	xxii
ANEXOS.	
ANEXO I. ANTEPROYECTO	
ANEXO II. LA ENTREVISTA A LOS EMPLEADOS	
ANEXO III. FOTOGRAFÍAS DEL LUGAR.	



DEDICATORIA

A mis padres Rosa y Osvaldo por ser los principales promotores de lo soy hoy en día, sus consejos, valores y palabras que me han servido y servirán de guía durante toda mi vida. Los amo.

A mi hermana Alicia que siempre ha estado presente cuando la he necesitado. A mi hermano Osvaldo Manuel por ser el elemento que en ocasiones me mantuvo alerta con su carácter intranquilo. A mi hermano Gregory quien después de mis padres fue mi modelo a seguir.

Mi tía Altagracia Flores quien fue una parte fundamental en esta etapa de mi vida y gracias a sus buenos consejos hoy pongo fin a una de mis metas.

Mis primas Keymi y Jokeyni que me dieron su apoyo y buenos deseos.

A mi novio Daylin Santana quien me motivaba cuando quería tirar la toalla y me animaba a dar la milla extra cuando me sentía cansada.

A mi nani Jakelin que siempre estuvo conmigo después de una jornada dura de trabajo y me esperaba en casa para alimentarme y atenderme.

A mi amiga Mercedes Torres por su paciencia conmigo, su amor, compañía, peleas y apoyo incondicional a lo largo de esta carrera.

A mis compañeros Carolin Tolentino, Masiel Feliz, Marisela Rodríguez, Orlany Alcántara (lola), July Almonte y en general a todos mis compañeros y colegas que han estado conmigo en este largo viaje a los que se han ido y a los que aún están presentes.

Zahira Juliana Lorenzo.



A quienes confiaron y no confiaron en mí cuando dije que haría este sueño posible...

Rafael A. Torres.

Al regalo más grande, mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y las ganas insaciables de luchar para llegar a donde siempre he querido.

Mis hermanos, mi chuchi, tíos, primos, mi adorada madrina, mis abuelos que desde el cielo me han cuidado, a mi hermoso delirio Gian Marco, por hacerme entender que si hay energía, los amo Familia.

Mis amigos Natalie, Jhon Bryan e Iván por mantenerse siempre a mi lado.

A mis compañeros de tesis por construir la pasión de este tema, la paciencia y llegar juntos hasta aquí.

Los amigos de carrera que Dios me puso en mi camino para vivir, disfrutar tantos momentos inolvidables Natacha, Thalía, Nicole, José Fernando, Fernando José. En especial a mi querida Verolyn Geovanny por Brindarme una amistad tan prospera.

Mis maestros por el gran esfuerzo de enseñarme en esta hermosa carrera.

Esta dedicatoria es de ustedes.

Alejandra del Valle.



AGRADECIMIENTOS

Primero a Dios mi creador y guía, por las experiencias que me ha concedido vivir al recorrer este camino, contribuyendo a mi crecimiento no solo en el plano intelectual sino también como ser humano. Gracias Dios hoy me permites cumplir una de mis metas.

A mi familia que me han apoyado en todo momento,

A mis compañeros de tesis Rafael Torres y Alejandra del Valle sin su participación no hubiese sido posible, sobre todo por su dedicación y amistad.

A mi asesora la profesora Isabel Carvajal que me ha servido de guía, brindado su apoyo y conocimientos que han facilitado en todo el proceso para la culminación de este trabajo.

A Josefa Altagracia Sena quien fue la persona que Dios mando para ayudarme a resolver cada problemita que se me presentaba y orientarme en cada uno de mis pasos durante mi carrera.

A la universidad en la persona de los profesores que fueron responsables de mi formación como profesional.

A la institución para la que laboro el Consejo Nacional de Drogas que nunca me puso obstáculos a la hora de salir por asuntos de estudios, a mi jefa la Lic. Lohadis Ureña y mis compañeros de trabajo, Josefina, Catalina, Ernestina, Carlos, Pauly, José, Elvira, María, por su apoyo incondicional.

Zahira Juliana Lorenzo.

A todas las personas que pusieron su granito de arena en este largo trayecto, gracias.

A mi madre Yvelisse Guzmán por siempre motivarme para prepararme y seguir adelante. Tú serás la persona más orgullosa por este logro. Gracias por haberme guiado hasta aquí.

Para mi queridísima familia, Denisse Mañón, Servio de Castro y Demi de Castro quienes han brindado su apoyo incondicional. Ustedes que siempre elogian mis comidas, gracias.

A Debbie de Castro por vivir conmigo la experiencia de este proyecto. Por ser quien siempre está presente cuando necesito ayuda y ser quien me ha animado a alcanzar esta meta propuesta.

Para mis compañeras de tesis Zahira Juliana Lorenzo y Alejandra del Valle quienes aportaron su desempeño y dieron lo mejor de sí mismas para concluir este proyecto.

Para mi asesora Isabel Carvajal por ser la guía y asesora de esta investigación. A todos mis compañeros de carrera, profesores y colaboradores del Decanato de Turismo, gracias.

Rafael A. Torres.

Agradezco a Dios por que sin el nada es posible.

Alejandra del Valle.



RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO.

El objetivo principal de esta investigación es analizar el sistema de calidad de la empresa Marie Joe; en su misión por gestionar un negocio que cuente con un sistema de calidad adecuado para la comercialización de comida empresarial en la ciudad de Santo Domingo.

La empresa en la actualidad presenta deficiencias en la gestión de sus procesos. Esta situación trae como consecuencia la necesidad de tomar la decisión de planificar la implementación de un sistema que garantice procesos confiables y mejoras continuas, aplicando cambios en el servicio, para lograr una mayor aceptación por parte de los consumidores que demandan el servicio de la comida empresarial.

Este estudio se ha desarrollado de acuerdo a las pautas de una investigación descriptiva, en ese sentido se expondrán los hallazgos encontrados bajo la observación constante, en el lugar donde opera la empresa para poder analizar de manera directa la gestión de los recursos por parte de la gerencia.

Para analizar los procesos que se realizan en la empresa y determinar las causas de las deficiencias con la calidad de los productos y servicios brindados, se recurrirá al uso del Diagrama de Causa y efecto, la cual es una de las herramientas básicas de calidad. Esta permitirá determinar dónde radica el

problema y que acciones son necesarias para que la gerencia pueda gestionar de manera eficiente y eficaz.

Con la aplicación de entrevistas al personal de Marie Joe, se busca determinar si estos poseen los conocimientos necesarios sobre sistemas de calidad y si conocen la importancia de implementar un sistema de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y para mejorar la gestión de los procesos internos en sí.

Finalmente, se presentaran recomendaciones para que la empresa pueda implementar un sistema de gestión de calidad a partir del diagnóstico presentado y de los resultados de las entrevistas que se le aplico al personal.



INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN.

En las empresas dedicadas a la comercialización de comida empresarial, la satisfacción del cliente con el producto final posee gran importancia, ya que a través de la excelencia en los procesos utilizados se demuestra la calidad del servicio brindado.

El control interno ha adquirido importancia en los últimos años, se hace indispensable que la administración tenga claro en qué consiste. Un sistema de calidad es necesario para adecuar y comprometer a los empleados en el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que conlleva el control interno.

Con el pasar de los años la Ciudad de Santo Domingo, principal metrópolis de la República Dominicana, se ha convertido en un atractivo para la inversión en diferentes aéreas comerciales, es así como se han sumado también las empresas dedicadas a la venta de comida empresarial, para poder suplir la gran demanda de una ciudad en crecimiento. No obstante, han venido a suplir una necesidad, pero asumiendo las normas y controles mundialmente estandarizadas, por lo que se debería garantizar un servicio de calidad. Sin embargo, como muestra del incumplimiento de estos, se han registrado incontables casos donde clientes muestran en redes sociales alimentos

procesados y presentados incorrectamente, poca salubridad y un manejo deplorable de los mismos.

Un buen sistema de calidad implica una estructura operacional que integre toda la fuerza productiva alimentándose de una buena gerencia organizacional, que incluya maquinarias y equipos adecuados, así como también talento humano calificado a nivel técnico y profesional. En este sentido, la presente investigación pretende demostrar si la empresa objeto de estudio, cumple con las normas y parámetros estandarizados y establecidos para que el cliente reciba un producto y las atenciones de calidad.

En el presente proyecto se propone analizar un sistema de calidad para la gestión de negocios dedicados a la comida empresarial en la ciudad de Santo Domingo, tomando como referencia el primer trimestre del 2016 de la empresa Marie Joe.

Esta investigación está estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I contiene el Marco Teórico con los conceptos generales que se y utilizaran en todo el estudio.

El Capítulo II presenta los antecedentes y la situación actual de la empresa, así como el método utilizado para realizar sus procesos.

El Capítulo III expone los aspectos metodológicos sobre los cuales fue desarrollada la investigación.

Un Capítulo IV donde se presentarán los resultados obtenidos a partir de entrevistas realizadas a los empleados y la gerencia. Un análisis mediante un diagrama Ishikawa con los datos recolectados en la empresa.



CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.

1.1 La Calidad.

1.1.1 Concepto de calidad.

Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios (Alvarez, 2006).

Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente. Estas condiciones son: a) el uso actual, y b) el precio de venta del producto. (Feigenbaum, 1991)

1.1.2 Calidad en el servicio.

La calidad en el servicio es una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Un servicio de calidad es concordar a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio. La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referentes al ciclo de servicio. (Leonard L. Berry, 1985)

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y

confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Pizzo, 2012)

1.1.3 Calidad en la atención al cliente.

La calidad en la atención al cliente será juzgada por él mismo ya que sus criterios serán sus fundamentos para calificar la calidad recibida. Utilizar criterios comunes desde el punto de vista de un cliente permite a las empresas añadir elementos que mejoren la calidad para los clientes, creando así un valor agregado a sus servicios dentro de la oferta de dicho servicio en el mercado.

La calidad depende de cómo el cliente la aprecie, porque es él quien recibe el servicio. El cliente percibe el servicio bajo sus propias condiciones. Es el cliente quien paga la tarifa o no la paga por una razón o serie de razones que él o ella determinan. Punto. No hay debate. No hay discusión. (Waterman, 1987)

Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa (Torres V. C., 2010)

1.1.4 Calidad Total.

La calidad total es una estrategia de gestión aplicadas por las organizaciones que busca la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Busca también de una manera equilibrada la aceptación de los empleados, los accionistas y de la sociedad en general.

Para Evans (1995) la calidad total es:

- Una filosofía administrativa, una metodología operativa.
- Un conjunto de métodos y herramientas para el mejoramiento y administración de los procesos.
- Un enfoque estructurado, disciplinado, para identificar y resolver inconvenientes e institucionalizar las mejoras alcanzadas.
- Una estrategia para el cambio de la cultura organizacional.
- Una solución permanente; una forma de vida.
- Gestionada en toda la empresa, es un conjunto de principios, de métodos organizados de estrategia global, intentando movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo.

1.1.5 Total Quality Management.

Gestión de la calidad total (TQM) es la idea de que el control de calidad no es algo que se deja exclusivamente al "controlador de calidad", una persona que se encuentra al final de una línea de producción de comprobar el resultado final. Es (o debería ser) algo que impregna una organización desde el momento en que sus materias primas llegan hasta el momento dejan sus productos terminados.

TQM es un sistema orientado a los procesos basada en la creencia de que la calidad es una cuestión de conformidad con los requisitos del cliente. Estos requisitos pueden ser medidos, y desviaciones de los mismos a continuación, se pueden prevenir por medio de mejoras en los procesos o rediseños (Deming, 2009).

1.1.6 Gestión de la Calidad.

Según la ISO 9000 (2005), se entiende por gestión de la calidad el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente abarca el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

Política de la calidad es la expresión formal por la dirección de las intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad. Lo que se ambiciona o pretende en relación con la calidad son los objetivos de la calidad.

La política de la calidad y los objetivos de la calidad determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto/servicio, la eficacia operativa y el desempeño financiero y, en consecuencia, sobre la satisfacción y confianza de las partes interesadas.

1.1.7 Sistema de Gestión de Calidad y su Enfoque.

Según la ISO 9000 (2005) el SGC (sistema de gestión de la calidad) es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad. Un enfoque para desarrollar e implementar un SGC (o para mantener y mejorar uno ya existente) comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar procedimientos y responsabilidades necesarias para lograr los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los medios necesarios para lograr los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del SGC.

1.2 Herramientas básicas de calidad.

Las herramientas básicas de calidad son un grupo de técnicas gráficas que han sido denominadas como las más útiles para solucionar problemas orientados a la calidad de los servicios. Se les llaman "Básicas" ya que no se requiere mucha experiencia en estadísticas para interpretar las gráficas.

Las herramientas básicas de calidad son:

- Diagrama de Ishikawa.
- Hoja de Verificación.
- Grafico de Control.
- Histograma.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de Dispersión.
- Muestreo Estratificado.

1.2.1 Diagrama de Ishikawa – Diagrama de Causa y efecto – Diagrama espina de pescado.

Para el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas(2009), es un método gráfico que se usa para efectuar un diagnóstico de las posibles causas que provocan ciertos efectos, los cuales pueden ser controlables.

Se usa el diagrama de causas-efecto para:

- Analizar las relaciones causas-efecto.

- Comunicar las relaciones causas-efecto.
- Facilitar la resolución de problemas desde el síntoma, pasando por la causa hasta la solución.

En este diagrama se representan los principales factores (causas) que afectan la característica de calidad en estudio como líneas principales y se continúa el procedimiento de subdivisión hasta que están representados todos los factores factibles de ser identificados. El diagrama de Ishikawa permite apreciar, fácilmente y en perspectiva, todos los factores que pueden ser controlados usando distintas metodologías. Al mismo tiempo permite ilustrar las causas que afectan una situación dada, clasificando e interrelacionando las mismas.

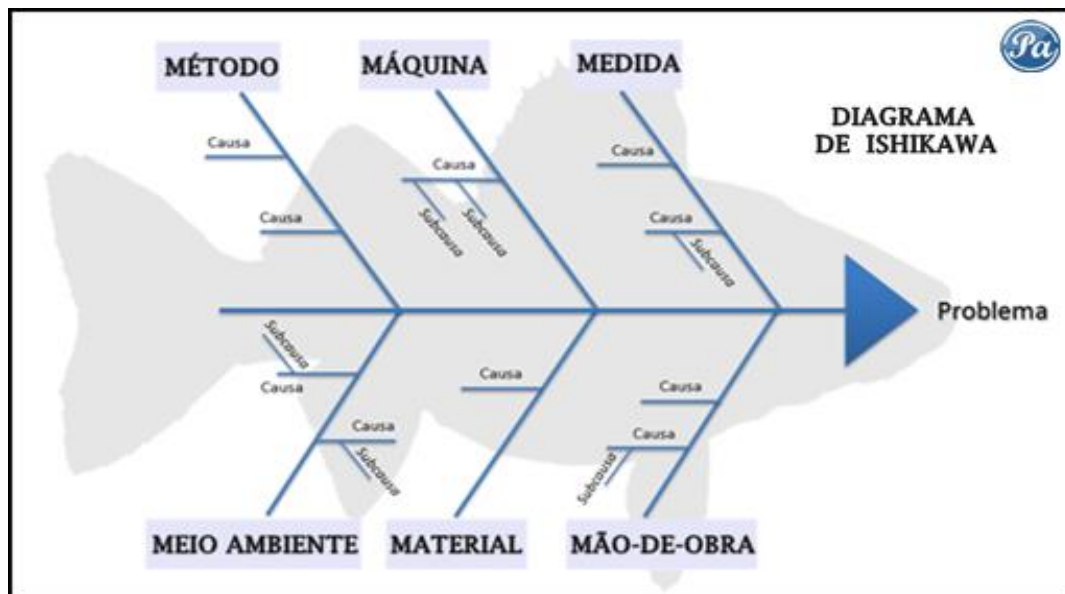


Diagrama de Ishikawa

Fuente: <http://www.sergeante.net/espina-de-pescado-por-kaoru-ishikawa>

1.2.2 Hoja de Verificación.

La hoja de verificación es la herramienta que se utiliza para recolectar datos en un formato lógico (muestreo racional), y sirve de hecho como una herramienta de transición entre la recolección de datos y el uso de técnicas más elaboradas. Los datos recolectados pueden usarse para construir una Gráfica de Control, un Histograma, un Diagrama de Pareto, etc. La Hoja de Verificación tiene varios propósitos, siendo el más importante el capacitar al usuario para tener datos reunidos y organizados en un formato tal que permita un análisis eficiente y fácil (Maldonado, 2010).

HOJA DE VERIFICACIÓN

No. _____

NOMBRE DEL SERVICIO: _____

FECHA: _____

AREA: _____

DELEGACIÓN: _____

ESPECIFICACIÓN: _____

UNIDAD DE ADSCRIPCIÓN: _____

No. DE INSPECCIONES: _____

NOMBRE DEL EMPELADO: _____

OBSERVACIONES: _____

NOMBRE DEL GRUPO: _____

DIMENSIONES

	1.5	1.6	1.7	1.8	2	2.0	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	3	3.0	3.1
40																	
35																	
30																	
25																	
20																	
15							/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
10				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
0	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	1	2	6	13	10	16	19	17	12	16	20	17	13	8	5	6	2

FRECUENCIA
O TOTAL

Hoja de Verificación
Fuente: <http://spcgroup.com.mx/7-herramientas-basicas/>

1.2.3 Grafico de Control.

Gráfico donde se representan los valores de alguna medición estadística para una serie de muestras y que consta de una línea límite superior y una línea límite inferior, que definen los límites de capacidad del sistema. Tiene como objetivo entregar un medio para evaluar si un proceso de fabricación, servicio o proceso administrativo está o no en estado de control estadístico, es decir, evaluar la estabilidad de un proceso. Muestra cuáles son los resultados que requieren explicación. Son útiles para vigilar la variación de un proceso en el tiempo, probar la efectividad de las acciones de mejora emprendidas, así como para estimar la capacidad del proceso (Ikeda, 2007).

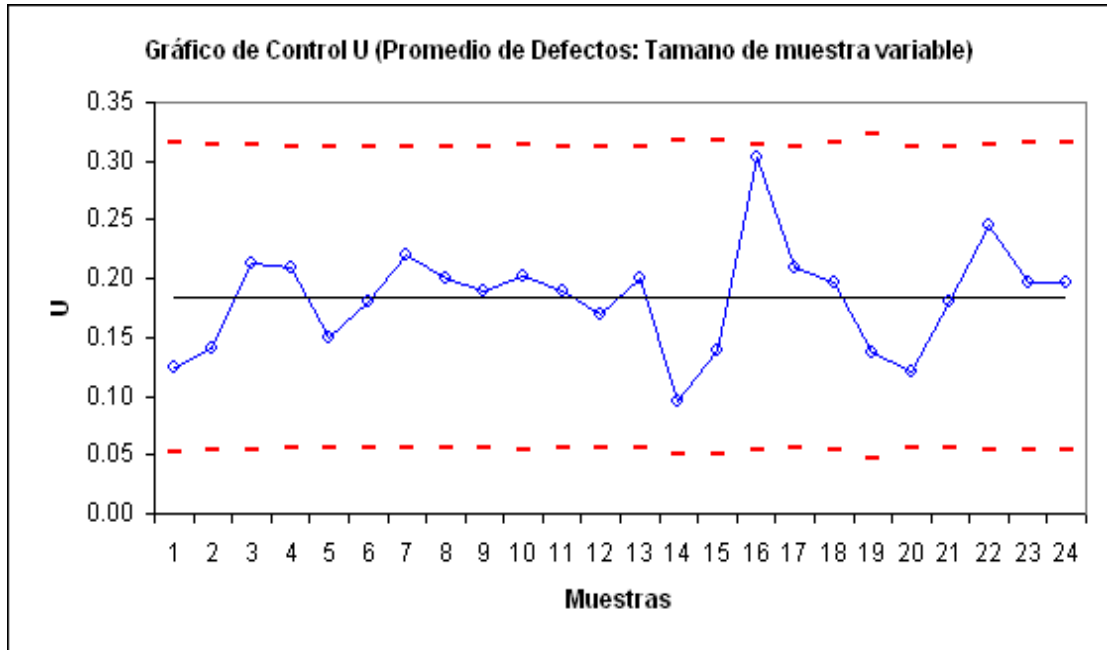
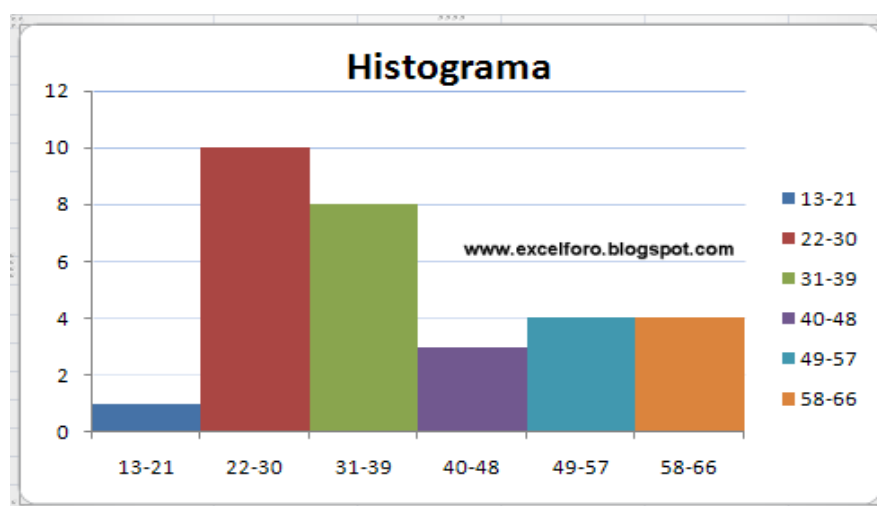


Grafico de Control.

Fuente: <https://optyestadistica.wordpress.com/2009/04/04/ejemplo-grafico-de-control-p-o-de-fraccion-defectuosa-tamano-de-muestra-variable/>

1.2.4 Histograma.

Es una herramienta estadística que permitir organizar por orden de relevancia los problemas o las causas que los generan. Un histograma es una representación gráfica de una variable en forma de barras. Se utilizan para variables continuas o para variables discretas, con un gran número de datos, agrupados en clases. En el eje abscisas se construyen unos rectángulos que tienen por base la amplitud del intervalo, y por altura, la frecuencia absoluta de cada intervalo. La superficie de cada barra es proporcional a la frecuencia de los valores representados. El uso sistemático del Histograma simplifica el entendimiento de la variabilidad y favorece el pensamiento estadístico, ya que de un vistazo se logra tener una idea sobre la capacidad de un proceso, se evitan decisiones solo apoyándose en la media y se detectan datos raros y formas especiales de la distribución de los datos. El Histograma es la representación gráfica de las tabla de frecuencia (Kaoru, 1997).



Histograma.

Fuente: <http://excelforo.blogspot.com/2009/11/un-histograma-con-tabla-dinamica-en.html>

1.2.5 Diagrama de Pareto.

Consiste en un método gráfico para determinar cuáles son los problemas más importantes de una determinada situación y por consiguiente, las prioridades de intervención. Permite identificar los factores o problemas más importantes en función de la premisa de que pocas causas producen la mayor parte de los problemas y muchas causas carecen de importancia relativa (Arnoletto, 2007).

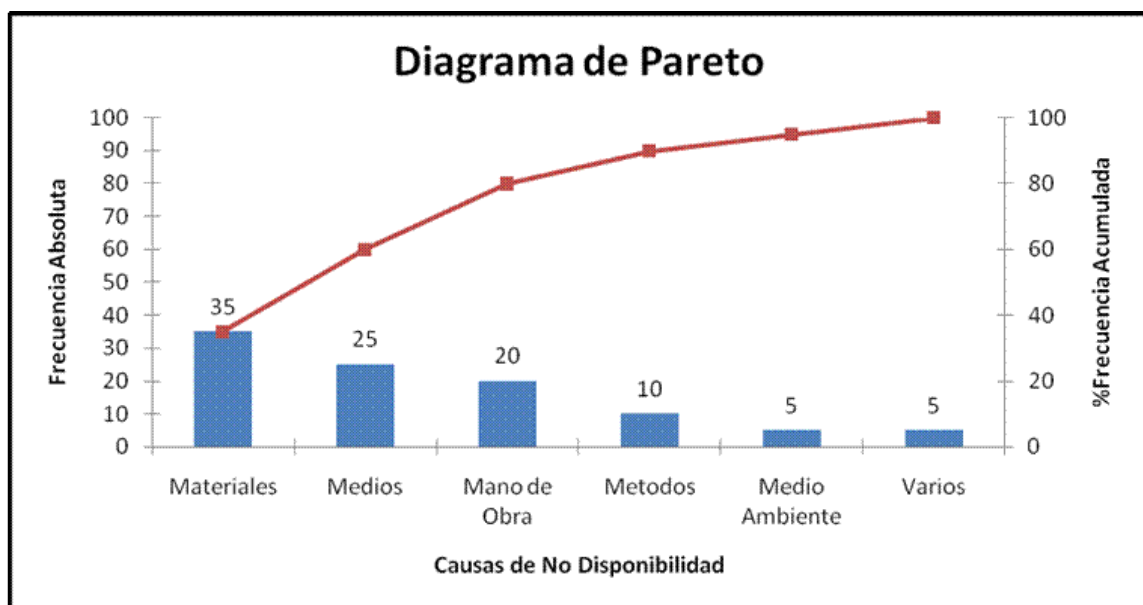


Diagrama de Pareto

Fuente: <http://julilogistica.blogspot.com/2010/12/diagrama-de-pareto.html>

1.2.6 Diagrama de dispersión.

Es una herramienta especialmente útil para estudiar y reconocer las posibles relaciones entre los cambios observados en dos conjuntos diferentes de variables. Proporciona un medio visual para probar la fuerza de una posible relación. Permite estudiar la relación entre dos factores, dos variables o dos

causas. Averigua si existe correlación entre dos características o variables, es decir, cuando sospechamos que la variación de una está ligada a la otra (Ikeda, 2007).

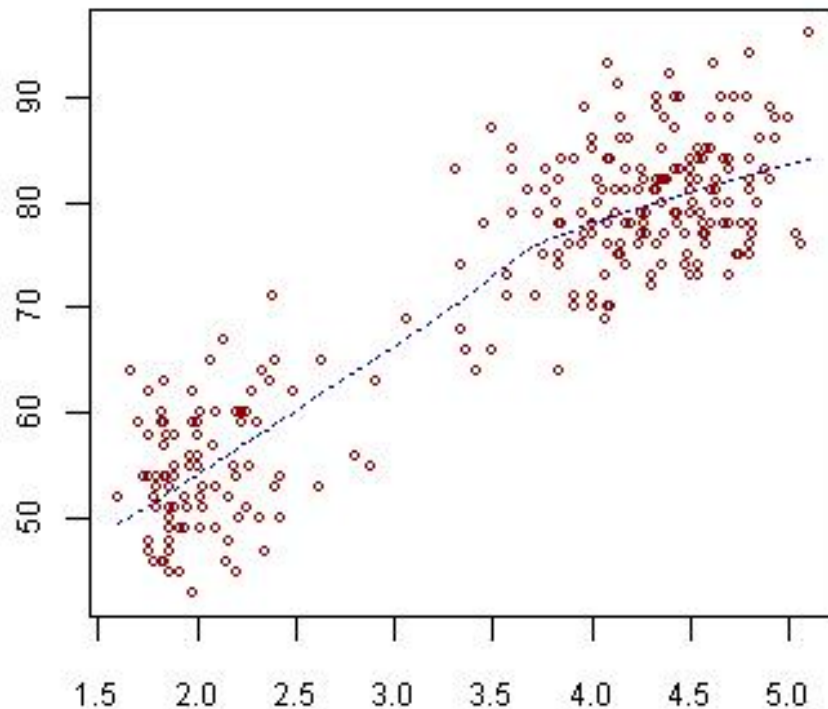


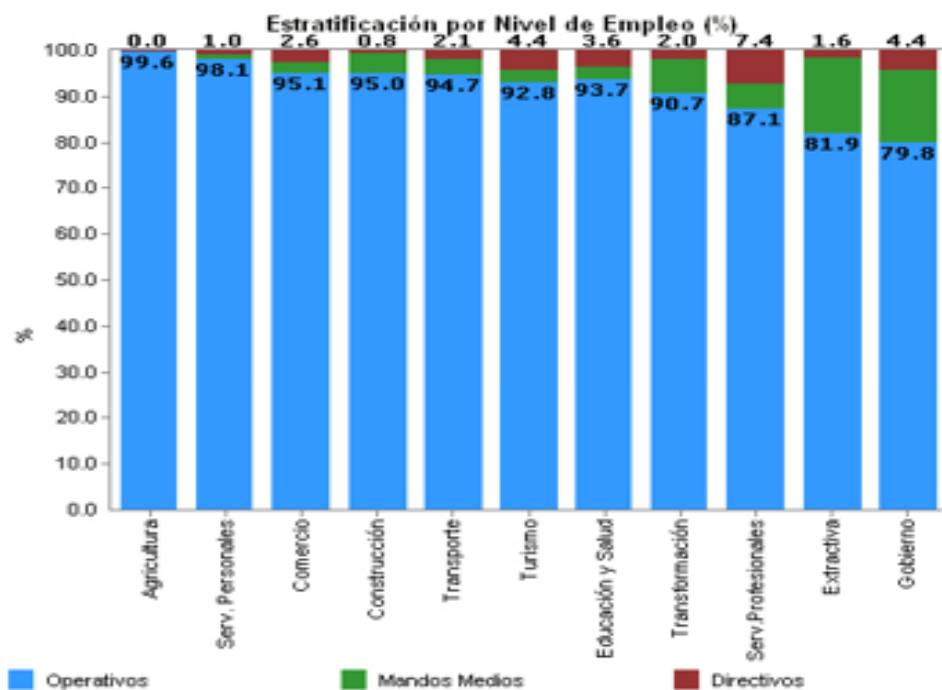
Diagrama de dispersión.
Fuente: <http://spcgroup.com.mx/7-herramientas-basicas/>

1.2.7 Muestreo estratificado.

Según Tyrrell (2001), es una forma de representación estadística que muestra cómo se comporta una característica o variable en una población a través de hacer evidente el cambio de dicha variable en sub-poblaciones o estratos en los que se ha dividido. Consiste en la división previa de la población de estudio en grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a característica a estudiar y que no se solapen.

Según la cantidad de elementos de la muestra que se han de elegir de cada uno de los estratos, existen dos técnicas de muestreo estratificado:

- Asignación proporcional: el tamaño de cada estrato en la muestra es proporcional a su tamaño en la población.
- Asignación óptima: la muestra recogerá más individuos de aquellos estratos que tengan más variabilidad. Para ello es necesario un conocimiento previo de la población.



Muestreo Estratificado.

Fuente: <https://herramientasparaelcontroldecalidad.wordpress.com/muestreo-estratificado/>

1.3 La Higiene Alimentaria de las Cocinas.

1.3.1 El Manipulador.

Los manipuladores son los responsables de los casos de infección, intoxicación y lesiones de origen alimentaria; son ellos quienes trabajan con los alimentos. En la mayoría de las circunstancias son los que generan las contaminaciones cruzadas, ya que portan bacterias que producen enfermedades de transmisión alimentaria y pueden intoxicar a quien consuma las comidas que elaboran con sus manos y también a ellos mismos.

Las intoxicaciones alimentarias no "ocurren", sino que son "provocadas", por lo general, accidentalmente y a veces intencionalmente, por las personas que trabajamos en la cocina. Muchas veces, esto pasa por no aplicar las buenas prácticas higiénicas. Por esta razón, es necesario que mantengamos una estricta higiene personal. Es nuestra responsabilidad asegurar a los clientes que van a comer alimentos libres de enfermedades, que los nutrirán en forma adecuada y segura. Es parte de los objetivos de un cocinero profesional preocuparse por su propia higiene personal, así como verificar que los demás cocineros del equipo, también cumplan con estas buenas prácticas que además, nos hacen cada vez más profesionales. (Argentina, 2006)

1.3.2 Manipulación de los Alimentos.

Según Asepeyo, (2004), el trabajo en la cocina requiere precauciones debido a que se manipulan alimentos que pueden contaminarse fácilmente si no se toman las medidas adecuadas de higiene personal y sanitaria. Un error en este sentido puede ocasionar consecuencias muy graves a otras personas, por lo que es fundamental tener en cuenta las recomendaciones siguientes:

- Mantenga una buena higiene personal, con las manos bien limpias y las uñas cepilladas. Obligatoriamente debe lavarse las manos.
- Al iniciar el trabajo, siempre utilice los servicios y cada vez que sea necesario por haberse realizado maniobras potencialmente contaminadoras como el contacto con desperdicios, uso del pañuelo, cambio de alimentos crudos (carne y verduras), manejo de dinero, recogida de materiales del suelo y después de tocarse la cara, nariz, cabeza, etc.
- No fume durante la manipulación de alimentos o sus proximidades.
- No estornude ni tosa sobre los alimentos.
- En el caso de tener heridas o cortes en las manos utilice protecciones adecuadas (dediles o guantes de goma).
- En la cámara frigorífica agrupe los alimentos según su naturaleza, tenga un especial cuidado en separar los crudos de los ya elaborados. Los cocidos se situaran en los estantes superiores y los crudos en los inferiores.

- Todos los recipientes se cubrirán con un film de polietileno retráctil transparente, evitando las cajas de cartón.
- Procure que los alimentos no entren en contacto con las sustancias químicas.

1.3.3 Higiene del Personal de Cocina.

Para La Agencia Catalana de Seguridad Alimentaria (2015), el cuerpo humano y la ropa pueden transportar y diseminar suciedad y bacterias en los alimentos y áreas de trabajo. Para evitarlo, sigue las recomendaciones siguientes:

- No comer, no beber, no masticar chicle y no fumar en las zonas de manipulación de alimentos. Estos hábitos no higiénicos durante el trabajo son una fuente de contaminación múltiple.
- Usar indumentaria adecuada y evita la ropa y el calzado de calle. En las zonas de manipulación de alimentos: Usar un gorro o un pañuelo que recoja todo el cabello. Lleva ropa y calzado de uso exclusivo para la manipulación de alimentos, preferentemente de color claro para detectar mejor la suciedad. Cambiaos de ropa diariamente y siempre que esté sucia y evita entrar o salir del establecimiento con la ropa de trabajo. Usa calzado preferentemente cerrado y antideslizante.
- No usar joyas, especialmente si son visibles (piercings, cadenas, anillos, etc.). Las joyas acumulan una gran cantidad de bacterias, dificultan la limpieza de las manos y pueden caerse y contaminar los alimentos.

- No usar lociones o perfumes de olor fuerte. Los alimentos absorben los aromas.
- Las uñas deben ser cortas, limpias y sin esmalte. Las uñas acumulan suciedad y bacterias.
- Lava las manos con frecuencia: En el lavamanos, con agua caliente y jabón durante 20 segundos. Es preciso aclarar el jabón con agua abundante, desde los dedos hasta los codos, y secarse las manos con papel de un solo uso. Antes de empezar a trabajar, después de ir al baño, tocarse el cuerpo, toser, estornudar o tocar otros objetos y al cambiar el tipo de alimento.
- Es obligatorio que se usen guantes y mascarillas cuando sea necesario. Pueden ser necesarios en caso de estar resfriado, cuando mucha gente ha de manipular en una zona reducida, en el momento de limpiar con productos agresivos para la salud, etc. Cambiar los guantes periódicamente: al cambiar el tipo de alimento que se está manipulando, al tocar otros objetos, etc. La mascarilla ha de tapar la nariz y la boca.
- Respetar los circuitos de entrada, salida y paso de la cocina. No permitir el paso a proveedores, camareros o cualquier otra persona extraña. El personal externo puede introducir contaminaciones diversas a las zonas de manipulación o almacenaje de alimentos.
- Comunicar inmediatamente cualquier alteración de la salud a la persona responsable.

- Proteger cualquier herida de la piel con vendajes impermeables. Las heridas son focos de microorganismos y pueden contaminar los alimentos.

1.3.4 Orden y Limpieza de las Instalaciones en las Cocinas.

Según Asepeyo(2004), en las cocinas se utilizan con carácter general, de manera simultánea, numerosos productos y utensilios que hacen necesario extremar las condiciones de orden y limpieza para evitar posibles accidentes. En este sentido tenga presente las siguientes indicaciones de seguridad:

- Es conveniente retirar los desperdicios y desechos de los alimentos a medida que se vayan produciendo y no esperar a que se acumulen. Deben recogerse de manera selectiva y en recipientes adecuados que impidan posibles derrames y emanaciones.
- Debe efectuarse la limpieza y mantenimiento de los pisos regularmente. Una vez haya terminado el trabajo en la cocina se efectuaran las operaciones de limpieza general. Para ello se emplearan productos adecuados a fin de evitar que se produzca una capa resbaladiza, al mezclarse con el agua y la grasa.
- Evite que se produzcan derrames de aceite o grasas. Si se han producido limpie la zona de forma rápida y adecuada colocando una advertencia de piso mojado al objeto de prevenir posibles caídas y resbalones.

- Guarde metódicamente los productos, materiales y demás utensilios de cocina (cucharas, espátulas, tazas, etc) en los armarios, estantes y receptáculos adecuados. Todo debe resultar sencillamente accesible, especialmente aquellas cosas de uso más frecuente.
- Destine un espacio adecuado y resguardado para los accesorios y recambios (discos de sierra, cuchillas de corte, tornillos sinfín, recipientes, rodillos, etc) de los equipos de trabajo que no se estén usando.
- En la limpieza de las maquinas, antes de iniciar cualquier operación asegúrese que esta se encuentra desconectada y que no es posible su arranque accidental. Para estos trabajos, siga escrupulosamente los parámetros facilitados por el fabricante.
- En los almacenes y cámaras frigoríficas no sobrecargue las estanterías. Si fuera conveniente indique el peso máximo permisible que pueda soportar cada nivel. Sitúe los materiales más pesados en las zonas bajas y más accesibles, de esta manera contribuirá a aumentar la estabilidad de la estantería.
- Las salidas de emergencia, pasillos de circulación, puertas y escaleras, deben mantenerse convenientemente señalizados, iluminados y despejados de materiales tales como cajas, productos y maquinas que obstruyan estas vías y dificulten su utilización en caso de emergencia.

1.4 Los Clientes.

1.4.1 Quien es el Cliente.

Es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución. A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad (Vera, 2007).

1.4.2 Importancia del Cliente.

Es el cliente el que aporta el dinero a la empresa. El que nos trae lo que más deseamos, la causa fundamental de la existencia de la empresa, quien nos tiene que dar la medida de todo, el individuo infiel y antojadizo que nos tiene sometido a sus caprichos. Por más que piensen algunos, no es la producción lo más importante de la empresa, ni las compras, ni las ventas, ni incluso los empleados. Lo más importante es el cliente y el hecho de que sea el cliente el que pague, le convierte en el rey, en el dueño de la empresa, en la persona que siempre tiene la razón (Hatre, 2000).

1.4.3 Servicio al Cliente.

Generalizando un poco, toda la empresa está o debería dedicarse al servicio del cliente, convirtiendo este concepto en sinónimo de la calidad total, pero en

realidad el consumidor de nuestros productos o servicios no puede apreciar, ni por otra parte le interesa, lo que ocurre en el interior de nuestro establecimiento. Podemos tener unos procesos de producción impecables y fallar en entrega de los artículos o viceversa. En realidad, el cliente sólo puede juzgarnos en el momento en que toma contacto con algo de nuestra empresa. Solamente este momento le interesa y justamente estas situaciones son las que vamos a incluir en el amplio concepto de “servicio al cliente”: cuando se produce un contacto físico de la empresa con el comprador (Hatre, 2000).

1.4.4 Atención al Cliente.

Es el conjunto de operaciones desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Torres V. C., 2010).

1.5 Comida Empresarial.

Es un servicio que brindan las empresas de catering o restaurantes en el área empresarial de almuerzos variados, servidos en envases desechables, llevados diariamente a diferentes empresas para el consumo de sus empleados, así como también el servicio de bebida, postres, snacks y todo lo necesario para que los empleados de dichas empresas encuentren todo lo necesario al momento de almorzar.

1.5.1 Características de la Comida Empresarial.

- La comida es empacada en envases desechables.
- El precio por servicio es asequible.
- Es entregada a una hora establecida en las instalaciones de la empresa de los trabajadores que solicitan el servicio.
- Los menú son renovados semanalmente.
- Existen acuerdos de pagos semanales, quincenales y mensuales para facilitar el servicio con mayor comodidad y seguridad.
- Facilita la alimentación de los empleados de las empresas.
- Disminuye el consumo de las comidas rápidas (FastFood).

1.5.2 Funcionamiento del Servicio de Comida Empresarial.

La función principal de este servicio es facilitar la alimentación de los trabajadores de las empresas. Por lo general, las empresas que ofrecen este tipo de servicio son restaurantes de tipo buffet que brindan un servicio de entrega de comida a los empleados de otras organizaciones. No existen muchas leyes en las que se estipule cuando, donde y de qué manera deben acceder los trabajadores a los alimentos en las jornadas de trabajo, por tanto, las organizaciones se han visto en la necesidad de permitir a sus empleados acceder a este tipo de servicio sin la necesidad de ser ellas mismas las intermediarias entre las empresas dedicadas a la venta de comida empresarial y los trabajadores que solicitan este servicio.

1.5.3 Gestión del Servicio de Comida Empresarial en Santo Domingo.

La gestión del servicio de comida empresarial en la ciudad de Santo Domingo ha entrado en competencia en la última década, dando lugar a la aparición de mas establecimientos que brinden dicho servicio.

Las operaciones que se realizan para dirigir y administrar estos establecimientos han comenzado a evolucionar, dando lugar a nuevos enfoques por parte de los administradores donde ya no solo se compite tan solo por el precio sino también por la calidad de los alimentos preparados y el servicio. Las modalidades en el servicio de entrega y pago han creado un dinamismo en el servicio y llevado a las empresas que se dedican a la venta de comida empresarial a competir entre ellas.

Este servicio innova constantemente lo que hace necesario que surjan leyes, normas y regulaciones para la gestión correcta de estos establecimientos y que, a su vez, cumplan con las normas y sistemas de calidad aplicados al sector gastronómico en Santo Domingo.



CAPÍTULO II

GENERALIDADES

DE LA EMPRESA: CASO

MARIE JOE

CAPÍTULO II: GENERALIDADES DE LA EMPRESA: CASO MARIE JOE

2.1 Origen de la Empresa.

Marie Joe es una empresa especializada en comida de servicios de catering para empresas y particulares, con sede en Santo Domingo, República Dominicana. Todos los servicios de son personalizados para que los eventos sean únicos. Los servicios son siempre de máxima calidad.

En la misma se dispone de gran gama de servicios, elaborados con los mejores productos del mercado, todos diferentes, orientados hacer las necesidades y las demandas de los clientes.

Es una empresa joven, dinámica, con ganas de mejora cada día. Brindan un trato especializado en cada ocasión, ultimando hasta el más mínimo detalle de conseguir la satisfacción de los clientes.

2.2 Tipos de servicios que se ofrecen.

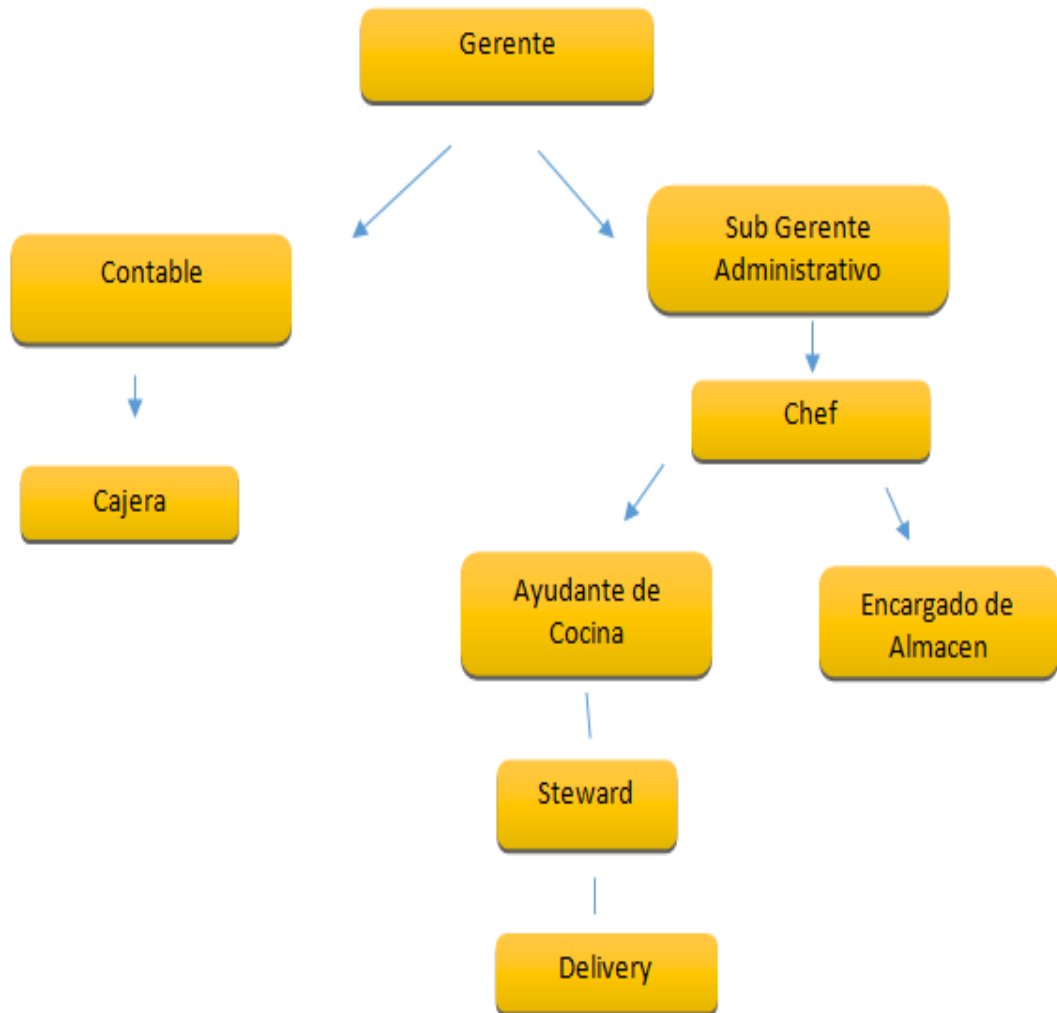
- Servicios de Catering.
- Buffet para diversos tipos de eventos.
- Picaderas VIP.
- Desayunos Ejecutivos.
- Coffee Break.
- Montajes para Eventos.
- Almuerzos a grandes escalas.

2.3 Principales Proveedores:

Marie Joe cumple a cabalidad con el compromiso de sus suplidores logrando una relación comercial por lo que se alimenta con crédito abierto a los siguientes suplidores:

- Almacenes América.
- Congelados del Caribe.
- Coca Cola Company.
- Food Gourmet.
- Grupo Alonzo.
- Induveca.
- Planeta Azul.
- Productos Valle Verde.
- Productos Sosua.
- Punto Italia.
- Prodal.
- Pedroantilla.

2.4 Organigrama.



2.5 Funciones de los empleados dentro de la empresa.

- Ayudante de Cocina.
 - Asiste al Chef u cocinero en tareas de la cocina.
 - Realizan el proceso rutinario al empezar el día.
 - Se encargan de las maquinas afiladas.
 - Llevan un proceso de orden de los alimentos, encargándose así mismo del proceso de higiene y manipulación de los alimentos.
- Chef.
 - Encargado de la organización de la cocina.
 - Elabora los menús.
 - Es el responsable de la compra de alimentos y bebidas.
 - Es quien contrata y capacita al personal bajo su mando.
 - Supervisa el trabajo de sus empleados.
- Cajero.
 - Asiste al cliente en orden de llegada con el mismo respeto y educación.
 - Deben mantener su área de trabajo ordenada, al finalizar el turno y entregar el relevo al próximo.
 - Es necesario preguntarle al cliente si ha de necesitar factura antes de emitir el ticket.

- Es quien procesa las tarjetas de crédito/debito de cada cliente.
- Registra las llamadas de los clientes al momento de solicitado el servicio de Delivery.
- Delivery.
 - Los carros son supervisados antes montar los alimentos estando el mismo en excelentes condiciones.
 - Puntualidad a la hora de entrega del servicio.
 - Cuenta con la disponibilidad más de 15 carros térmicos.
 - Al finalizar la entrega del servicio se hace un proceso de desinfección de plagas.
- Encargado de Almacén.
 - Programa la confirmación anual de las adquisiciones.
 - Controla las actividades de registro y control del almacén.
 - Prepara las funciones de las compras correspondientes al inventario.
 - Efectuar contratos de los pedidos.
- Contable.
 - Realiza pagos de proveedores y personal dentro de la empresa.
 - Calcula y aplica los impuestos y remuneraciones del personal, bajo los lineamientos que ameritan el desenvolvimiento de dicho trabajo.

- Capacidad de análisis, balance de caja chica.
- Gerente.
 - Desarrolla actividades del presupuesto de la empresa.
 - Supervisa controlar los gastos.
 - Supervisa horarios y capacitación del personal.
 - Revisa las hojas de fusión del Chef.
 - Asigna diversas tareas dentro de la empresa.
 - Revisa el uniforme de los empleados.
- Steward.
 - Uso de manual de higiene dirigido a todo el personal.
 - Buena manipulación de los productos de limpieza.
 - El personal está debidamente uniformado en buen estado y equipado con delantales, gorros, guantes, mascarillas y batas.
- Sub Gerente Administrativo.
 - Toma de decisiones de fondos internos.
 - Analiza aspectos financieros de las empresas.
 - Analiza y ayuda elaborar productos de ventas.
 - Analiza la proyección para las operaciones.

2.6 Sistemas de Calidad aplicados al Servicio:

Marie Joe opera desde su inicio con sistemas de estándares para optimizar y mantener los procesos, normas adecuadas ofreciendo un producto final y de primera calidad, en un ambiente limpio higiénico y seguro para el consumo final de los mismos.

Desde sus inicios han sido capacitados por diferentes compañías como Quimocaribe, y en la actualidad RR Ecochem, especialistas en la implementación de los Sistemas HACCP, quienes les ofrecen el seguimiento continuo a las normas implementadas por las mismas.

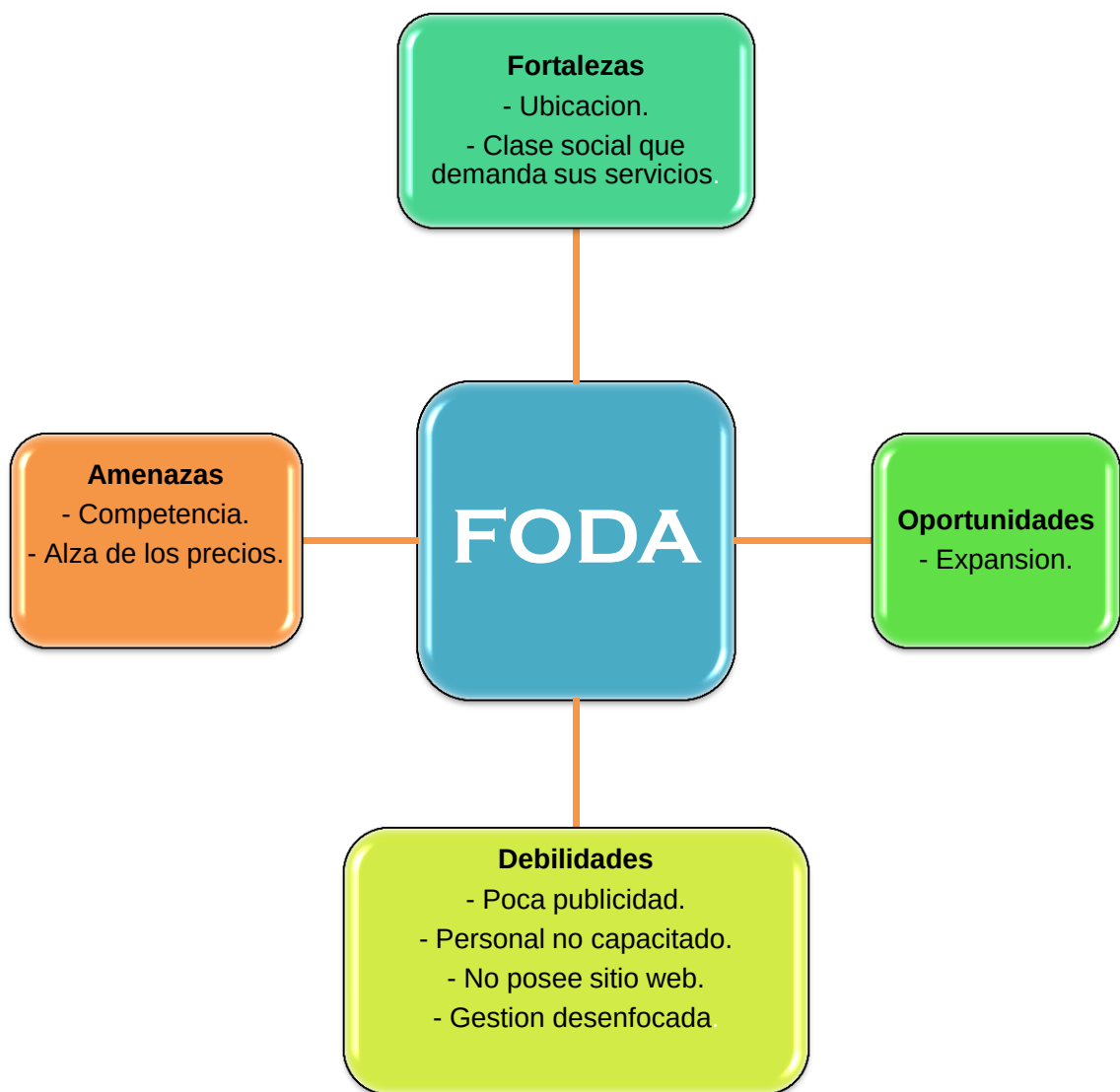
Cuenta con un personal condicionado que recibe entrenamiento continuo en el programa ServSafe con una asesoría en Control de Calidad. Requieren a los suplidores periódicamente controles microbiológicos de sus productos quienes les aseguran que el consumo final de los alimentos son productos saludables y en optimo estado.

ServSafes una certificación y programa líder en la provisión de material educativo para el sector de Restaurantes cara a cara y la instrucción en línea.

Más de cinco millones de profesionales de servicios de alimentos han sido certificados a través del examen por un gerente de protección de alimentos ServSafe, quien es acreditado por American National Standards Institute-Conference for Food Protection.

La formación y certificación de ServSafe es reconocido por las jurisdicciones federales, estatales y locales que cualquier otra certificación alimentaria (Association, 2016).

2.7 Análisis FODA.



2.8 Procesos de la Empresa Marie Joe.

Procesos de recepción de mercancías y almacenamiento.

Como garantía de seguridad en el recibo de mercancías en el área se mantiene siempre limpia y se programan las entregas por horas de poco movimiento para así recibir, inspeccionar y almacenar los alimentos oportunamente.

Con un formulario de recibo de mercancías se confirma que están recibiendo justo lo pedido, revisión de condiciones de la mercancía: color, textura, olor, asegurándose de tener la temperatura idónea y no hayan sufrido descongelamientos.

Cualquier irregularidad con respecto a la calidad, fecha de vencimiento o abolladuras la mercancía no se recibe o se devuelve al suplidor, haciéndose constar de la factura.

Utilización el sistema de rotación PEPS (Primero Entrar, Primero Salir). Por la recepción de congelados (carnes y pescados) se procede con el chequeo, peso y temperatura con termómetros digitales, (deben estar a 5 grados Celsius o menos) se almacenan inmediatamente en los freezers exclusivos para dicha mercancía o a procesarlos si es necesario. Si un producto es abierto se envuelve para evitar quemaduras por el frío y se etiqueta con la fecha de recibo.

Para el recibo de embutidos productos lácteos, se procede a inspeccionarlos, pesarlos y tomar su temperatura con termómetros digitales (deben estar a 5 grados Celsius o menos) y llevarlos inmediatamente al conservador.

Para el recibo de enlatados se procede a abrir cajas, contarlas, revisar la fecha de vencimiento y verificar que ningunas estén golpeadas u oxidadas.

Prácticas en el almacenamiento seco:

Todos los productos en el almacén se encuentran en anaqueles a nivel apropiado (6´´ del piso y a 2´´ de las paredes) no se guardan productos en caja de suplidores ya que pueden ser un foco de contaminación o plagas. Los productos abiertos son herméticamente empacados en recipientes plásticos o tapados etiquetándolos por nombre o grupos.

Se mantiene una buena relación con los suplidores quienes visitan regularmente para así poder tener una alta rotación de los productos precederos, los cuales se conservan a temperaturas adecuadas. Cada refrigeración mantiene una inspección constante permitiendo tener un control de las temperaturas de los equipos de refrigeración.

Prácticas de almacenamiento de materiales potencialmente peligrosos, los productos químicos Ecohem o Kraft Productos Químicos / ECOLAB compañía aprobada bajo los estándares industriales internacionales para ser utilizados en establecimiento de servicios de alimentos. Los mismos son almacenados en un

lugar seco alejado del almacén y del área de preparación de los alimentos, son conservadores en sus recipientes originales con sus etiquetas para mayor seguridad teniendo el control de los mismos el jefe de los Stewart.

Procesos de elaboración y conservación de alimentos.

Los vegetales y frutas por un proceso de lavado minucioso y desinfección por los periodos mínimos de 20 min. Con MicroKlene, sustancia germicida a base de yodo para el saneamiento profundo que elimina todas las bacterias y microorganismos indeseados.

Las carnes se cuecen a una temperatura idónea y al momento de su cocción final se verificas con un termómetro que estén a la temperatura ideal que sería por encima de los 140 grados Fahrenheit o más de 63 grados centígrados, llevando diariamente un record con los registros de temperatura de los alimentos calientes.

Conservación de los alimentos calientes:

Luego de cocinar los alimentos se ponen en chefandish y se entran en carros térmicos que mantienen la temperatura caliente por más de cuatro horas.

Marie Joe cuenta con más de quince carros térmicos marca Cambro, nueve tanques de acero inoxidable con cierre hermético de doce galones con capacidad para cien personas cada uno, que mantiene la temperatura adecuada hasta el momento de su consumo, en que son trasportados, Arroces, Caldos,

Habichuelas, entre otros: exhibiendo la comida en su localidad en chefandish para ser colocados en baños María con temperaturas de los 63 grados.

Procedimientos de enfriamiento y protección de alimentos:

El proceso de enfriamiento no puede exceder un periodo de cuatro horas ya que después de ese tiempo las temperaturas entre 40 y 140 grados Fahrenheit es el punto crítico para el crecimiento de bacterias, después del enfriamiento los alimentos se tapan y se etiquetan para pasar al conservador de los alimentos cocinados, como norma un alimento no se calienta por segunda vez.

Procesos administrativos y Gestión del Personal.

Laboran con un personal en capacidad y experiencia para hacerle frente a la administración del mismo, al momento de elegir el personal de servicio se toma en cuenta que tenga las cualidades necesarias. El personal de cocina se entrevista y se elige en base a su experiencia, se lleva a cabo un proceso u periodo de prueba.

El personal de la cocina es supervisado permanentemente para garantizar así que los controles de calidad se implementen correctamente, se obtiene un seguimiento mensual a través de capacitaciones.

Todo el personal recibe cursos específicos de capacitación trimestral sobre: Manipulación de Alimentos, cursos de alimentos desde la preparación, enfermedades, principios de HACCAP, higiene personal, capacitación sobre el

uso correcto de los productos químicos, entre otros. El personal de la cocina está debidamente uniformado y equipado con delantales, gorros, guantes, mascarillas y batas.

Procesos y sistemas de higiene en la cocina.

Marie Joe garantiza el estricto cumplimiento de las normas de calidad en la manipulación de alimentos y bebidas llevando a cabalidad un riguroso control de normas de calidad anteriormente descritas.

Apego a las leyes, normas y estándares de higienes, Salud y Seguridad Industrial. Marie Joe realiza periódicamente exámenes médicos a todo su personal y les proporcionamos Vermífugos para toda su familia.

Como habíamos explicado anteriormente al operar con el sistema ServSafe y fumigar semanalmente el establecimiento, así como lo vehículos en que son transportados los alimentos u servicios. En las cocinas existen hojas con instrucciones para la buena práctica e higiene de manipulación de alimentos a través de informaciones de programas de limpiezas.

Conservan extintores en cada área del establecimiento para así hacerle frente a cualquier inconveniente, los empleados han recibido entrenamiento por quipos de bomberos para casos de emergencias, en estos puntos tenemos colocados hojas de información sobre qué hacer en caso de incendios e intoxicación química.

Para los productos enlatados se tiene como norma que el primero que entra, primero sale, con el que rotan rápidamente la mercancía, para carnes y vegetales se van ordenando continuamente durante la semana en base a las necesidades del menú.

Mantienen los equipos y utensilios limpios con un producto de amonio cuaternario que puede estar en contacto con los alimentos (OASIS 144) para el saneamiento y desinfección de los mismos.

Los alimentos que requieren frío y son mantenidos a una temperatura mínima de 5 grados Celsius, como las salsas, ensaladas que son mantenidas en hielo en baño de María, ya que estos ingredientes son susceptibles al crecimiento microbiano. Los alimentos que requieren mantener congelados son mantenidos entre 10 y 0 grados Fahrenheit.



CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS.

3.1 Tipo de Investigación.

Se llevará cabo una investigación de tipo descriptiva pues se conocerá cual es la gestión del servicio que ofrece la empresa, así como, sus actitudes, costumbres, actividades y situaciones actuales. Es importante describir todos los aspectos que inciden en el sistema de calidad.

Esta será una investigación de campo, ya que se realizará un descenso al lugar objeto de investigación, en este caso la empresa de comida empresarial Marie Joe, para una adecuada recolección y análisis de los datos.

Será de carácter cualitativa porque se utilizará la entrevista para la recopilación de manera directa de la opinión de gerentes y empleados en torno al tema de estudio en esta empresa, para proceder a su interpretación y de esta manera enriquecer los datos obtenidos.

3.2 Métodos de investigación.

Se utilizará el método deductivo para analizar los sistemas de análisis de calidad en general, con un enfoque detallado hacia la calidad total, para realizar un análisis ordenado que conduzca a conclusiones coherentes y lógicas de manera particular en relación a estas premisas.

Se empleará el método Inductivo con la finalidad de demostrar, como sistema de calidad de esta empresa pudiera ser aplicado en otras de su misma categoría, es decir que se dediquen también a la comercialización de comida empresarial y garantice buenos resultados.

Mediante la observación se verificará el funcionamiento de la empresa en estudio y la aplicación de un sistema de calidad en sus servicios, a través de visitas al lugar.

Se efectuará un análisis documental para recopilar las informaciones generales correspondientes a todos los temas tratados en el presente trabajo de grado.

3.3 Técnicas e Instrumentos.

La técnica empleada será la entrevista, dirigidas al personal administrativo y técnico de la empresa, para recopilar la opinión de los mismos, en cuanto al sistema de calidad empleado, lo que permitirá obtener información relevante que permitirá hacer una comparación entre la realidad observada y percibida expresada por los entrevistados.

Para el desarrollo de las entrevistas será empleado como instrumento el cuestionario, el cual estará compuesto por diez (10) preguntas de las cuales ocho (8) serán de respuestas cerradas y dos (2) de respuesta abierta. En este cuestionario se abordan preguntas relacionadas con aspectos sociodemográficos, nivel de educación, conocimientos previos de sistemas de calidad y servicio al cliente.



CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

4.1 Resultados de las entrevistas.

1. Indique su edad.

Rangos	Total Respuestas	%
18 - 28 años	8	72.70%
29 - 39 años	3	27.3%
Más de 40 Años	0	0%
Total general	11	100.0%

Tabla 1. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



El 72.7% de los empleados son jóvenes con edades entre 18 y 28 años; mientras que el 27.3 % se encuentran entre los 29 y 39 años.

2. Indique su nivel de estudio.

Nivel de estudio	Total Respuestas	%
Primaria	0	0%
Bachiller	4	36.40%
Universitario	3	27.30%
Técnico	4	36.40%
Otro	0	0%
Total General	11	100%

Tabla 2. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



El 36.4% de los empleados solo cursaron hasta el bachillerato y carreras técnicas; mientras que el 27.3% alcanzaron un nivel universitario.

3. De las siguientes capacitaciones, ¿cuales ha recibido?

Capacitaciones	Total Respuestas	%
Servicio al Cliente	1	9.10%
Manipulación de Alimentos	3	27.30%
Higiene y Desinfección	3	27.30%
Higiene Personal	1	9.10%
Otro	3	27.30%
Total General	11	100%

Tabla 3. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



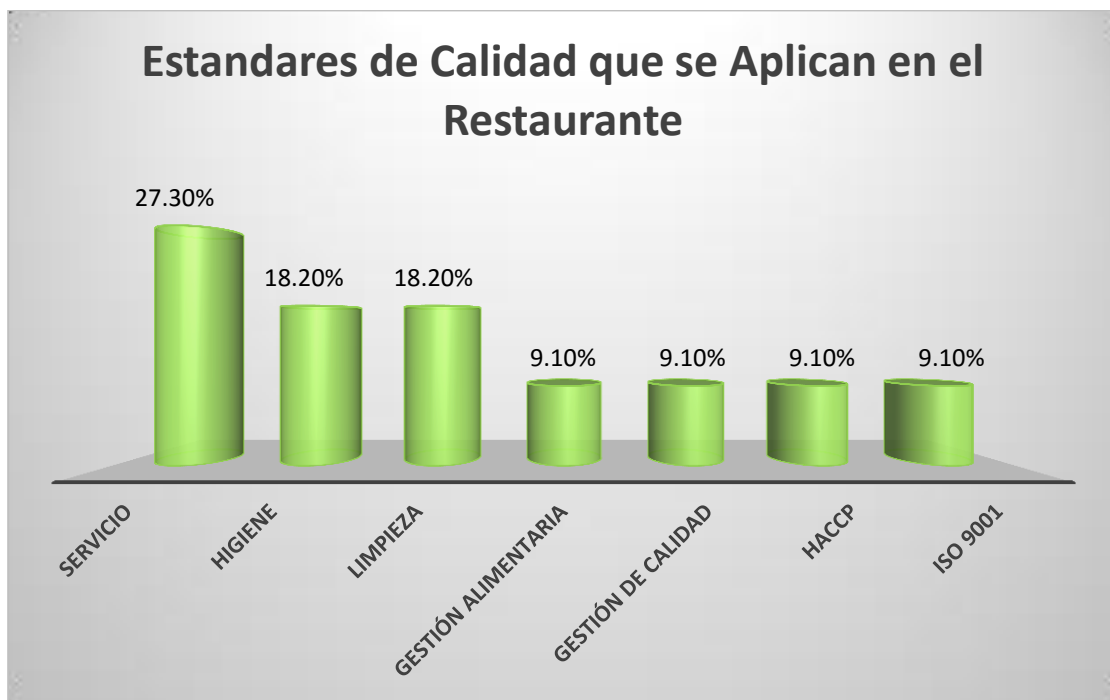
El 27.3% de los empleados ha recibido capacitación de higiene y desinfección, manipulación de alimentos y otros, mientras que un 9.1% aseguro haber recibido sobre higiene personal y servicio al cliente.

4. Mencione los estándares de calidad que se aplican dentro del Restaurante.

Capacitaciones Recibidas	Total Respuestas	%
Servicio	3	27.30%
Higiene	2	18.20%
Limpieza	2	18.20%
Gestión Alimentaria	1	9.10%
Gestión de Calidad	1	9.10%
HACCP	1	9.10%
ISO 9001	1	9.10%
Total general	11	100.0%

Tabla 4. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



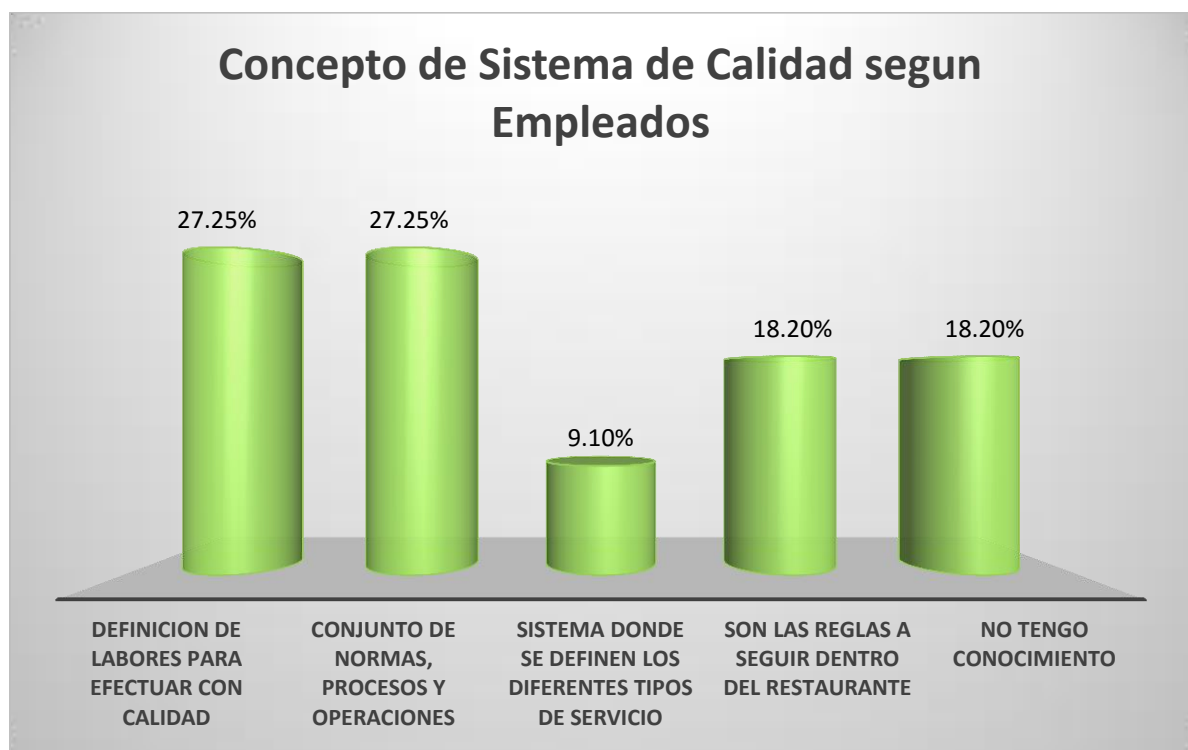
Los estándares de calidad más aplicados en el establecimiento con 27.3% son en el Servicio, seguido por la Higiene y la Limpieza con un 18.20% y los menos aplicados con un 9.1% son la Gestión Alimentaria, la Gestión de Calidad, el HACCP y las ISO 9001.

5. ¿Para usted que es un sistema de calidad?

Sistema de calidad	Total Respuestas	%
Definición de labores para efectuar con calidad	3	27.25%
Conjunto de normas, procesos y operaciones.	3	27.25%
Sistema donde se definen los diferentes tipos de servicios.	1	9.10%
Son las reglas a seguir dentro del restaurante.	2	18.20%
No tengo conocimiento.	2	18.20%
Total general	11	100.0%

Tabla 5. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



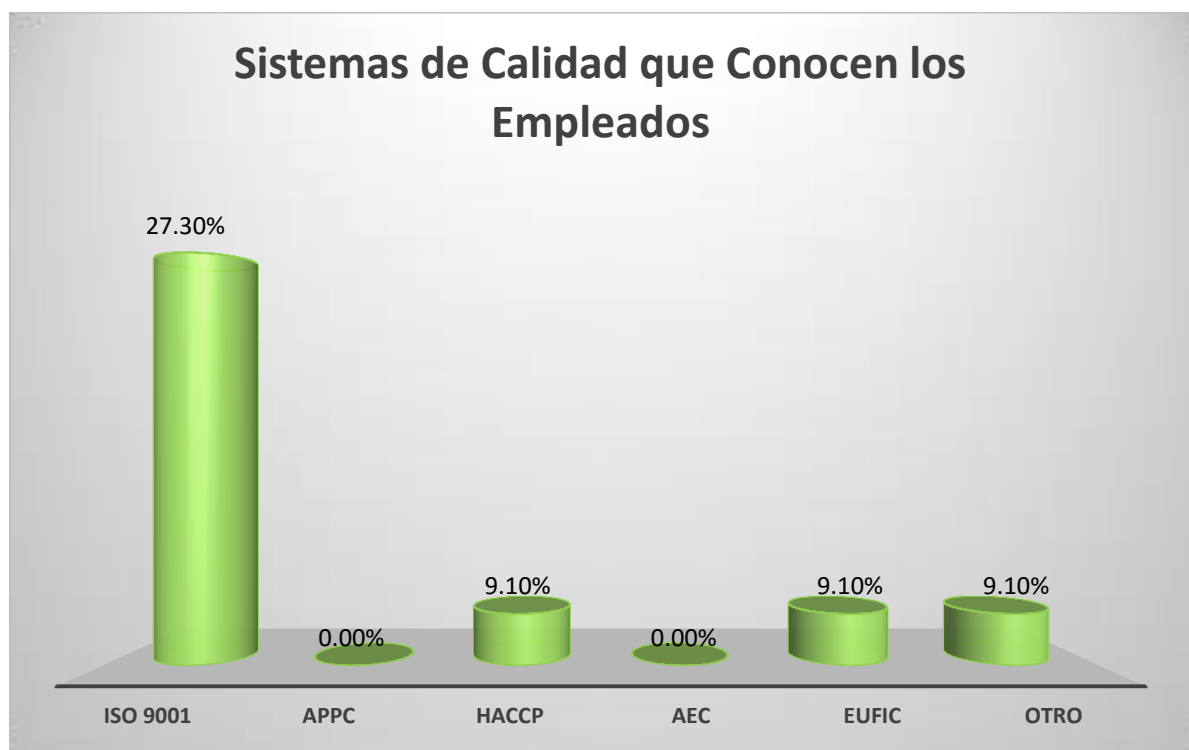
Según los empleados, un sistema de calidad es la definición de las labores a realizar, un conjunto de procesos y operaciones, un sistema donde se definen los tipos de servicio, reglas a seguir dentro del restaurante y algunos no tiene conocimiento alguno.

6. ¿Conoce algunos de estos sistemas de calidad?

Sistemas de calidad	Total Respuestas	%
ISO 9001	8	72.70%
APPC	0	0%
HACCP	1	9.10%
AEC	0	0%
EUFIC	1	9.10%
Otro	1	9.10%
Total General	11	100%

Tabla 6. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.

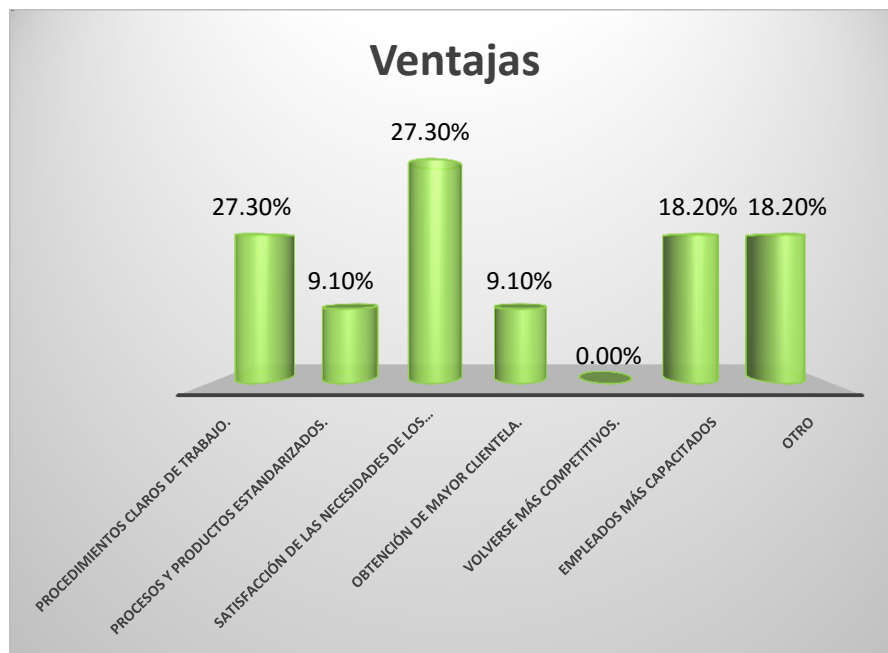


El 72.7% de los empleados conoce las normas ISO 9001, el 9.1% de los empleados dijeron conocer los sistemas HACCP, EUFIC y otros.

7. ¿Cuales ventajas aportaría la aplicación de un sistema de calidad al restaurante?

Ventajas	Total Respuestas	%
Procedimientos claros de trabajo.	2	18.20%
Procesos y productos estandarizados.	1	9.10%
Satisfacción de las necesidades de los clientes.	3	27.30%
Obtención de mayor clientela.	1	9.10%
Volverse más competitivos.	0	0%
Empleados más capacitados.	2	18.20%
Otro	2	18.20%
Total general	11	100.0%

Tabla 7. Tabla de Frecuencia.
Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



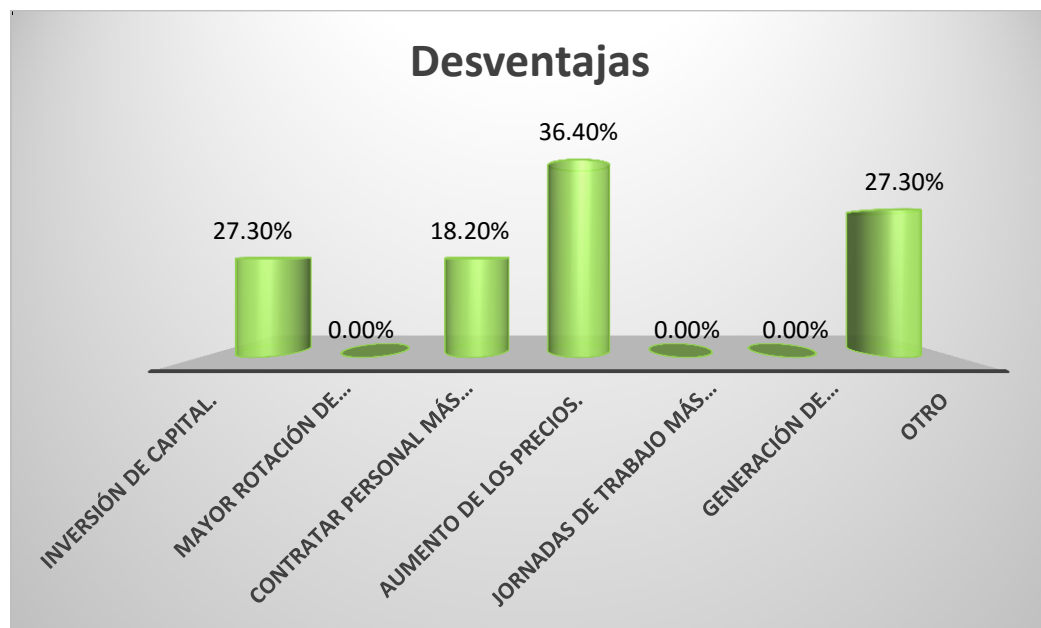
El 27.3% de los empleados opina que la ventaja que aportaría un sistema de calidad a la empresa sería una la satisfacción de las necesidades de los clientes, mientras que el 18.2% opinaron que tendrían procedimientos claros de trabajo, empleados más capacitados y otros, mientras que un 9.1% opinaron que se obtendría una mayor clientela y los procesos más estandarizados.

8. ¿Cuales desventajas aportaría la aplicación de un sistema de calidad al restaurante?

Desventajas	Total Respuestas	%
Inversión de capital.	2	18.20%
Mayor rotación de empleados.	0	0%
Contratar personal más calificado.	2	18.20%
Aumento de los precios.	4	36.40%
Jornadas de trabajo más largas.	0	0%
Generación de documentación de los procesos.	0	0%
Otro	3	27.30%
Total general	11	100.0%

Tabla 8. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



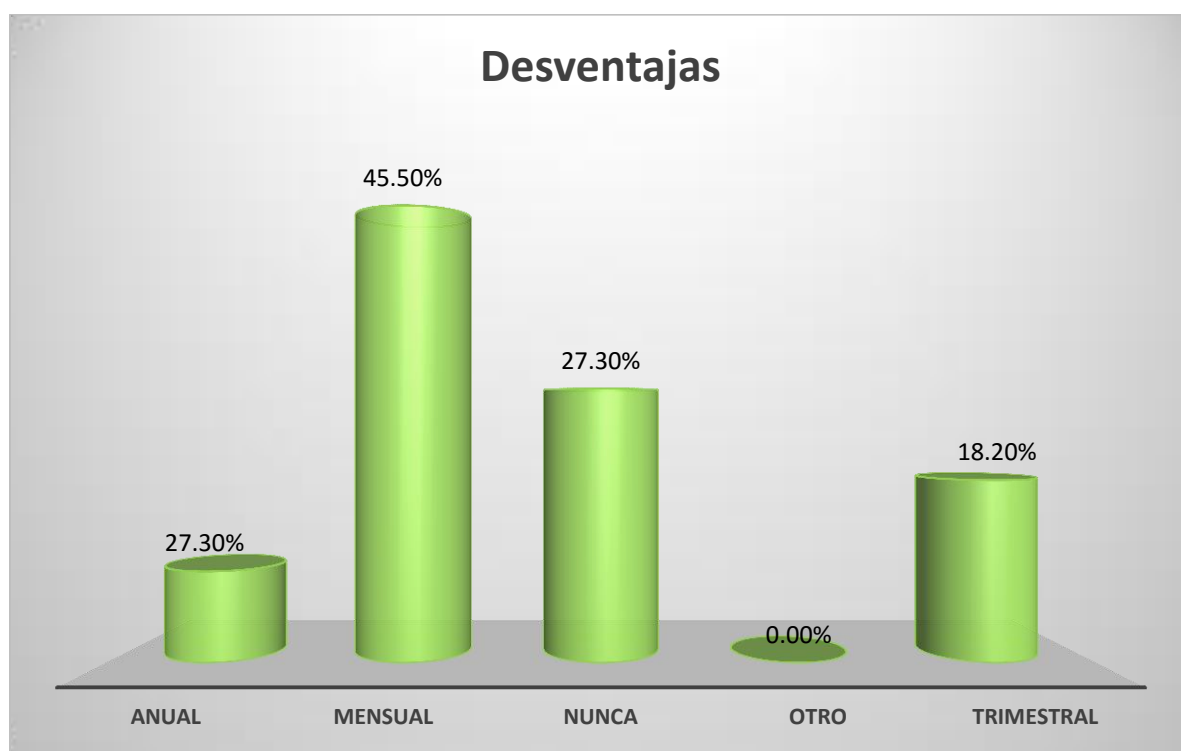
El 36.4% de los empleados opina que la desventaja que aportaría un sistema de calidad a la empresa sería un aumento en los precios, el 27.3% opina que otras serían las desventajas mientras que un 18.2% opina que la contratación de personal más calificado y la inversión de capital serían estas desventajas.

9. ¿Con que frecuencia reciben en sus instalaciones visitas por parte de los inspectores del Ministerio de Turismo y Salud Publica?

Frecuencia	Total Respuestas	%
Anual	1	9.10%
Mensual	5	45.50%
Nunca	3	27.30%
Otro	0	0%
Trimestral	2	18.20%
Total General	11	100%

Tabla 9. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



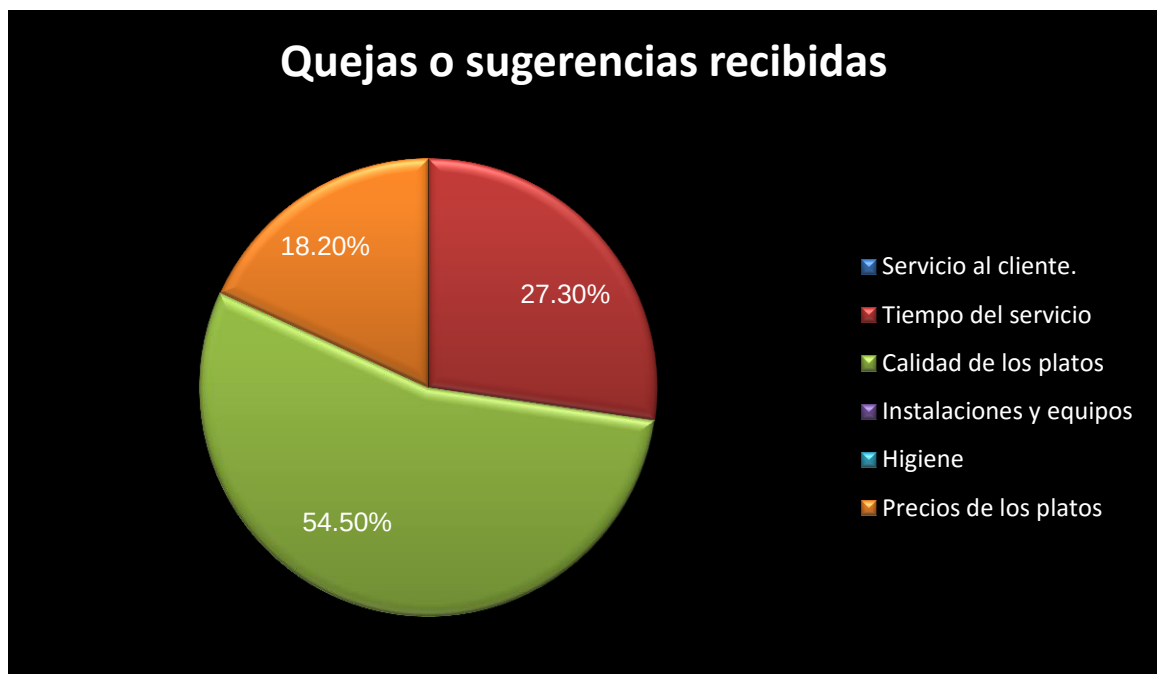
Un 45.5% de los empleados dice que reciben supervisión mensual, un 27.3% asegura que nunca reciben supervisión, el 18.2% dice que trimestral mientras que un 9.1% dice que anualmente reciben supervisión por parte del Ministerio de Turismo y el Ministerio de Salud Publica.

10. ¿Cuáles de los siguientes tipos de quejas o sugerencias recibe en su establecimiento?

Quejas	Total Respuestas	%
Servicio al Cliente	0	0%
Tiempo del servicio	3	27.30%
Calidad de los platos	6	54.50%
Instalaciones y equipos	0	0%
Higiene (personal, instalaciones)	0	0%
Pecios de los platos	2	18.20%
Total General	11	100%

Tabla 10. Tabla de Frecuencia.

Fuente: Entrevista realizada a los empleados de la empresa Marie Joe.



El 54.5% de las quejas o sugerencias que recibe el establecimiento son referentes a la calidad de los platos, el 27.3% dijo que reciben quejas por el tiempo del servicio, mientras que el 18.2% por el precio de los platos.

4.2 Análisis de los resultados de las entrevistas.

De acuerdo a los resultados de la presente entrevista se pudo resaltar que el 72.7% de los empleados de esta empresa son jóvenes entre 18 y 28 años, mientras que un 27.3% se encuentran entre 29 y 39 años de edad. En cuanto al nivel académico, el 36.4% de los empleados aseguro haber cursado el bachiller y realizar cursos técnicos, por otra parte el 27.3% cursaron estudios universitarios.

Con relación a las capacitaciones que han tomado los empleados se puede observar que higiene y desinfección, manipulación de alimentos y otras son las que más se han impartido obteniendo estas un 27.3% respectivamente, mientras que servicio al cliente e higiene personal con 9.1%, cabe destacar que servicio al cliente es una de las capacitaciones vitales que debería la empresa impartir a sus empleados con más frecuencia.

Se puede notar que los empleados no tienen mucho conocimiento sobre que es un sistema de calidad, por tanto, no tienen claro los estándares de calidad que se aplican en la empresa, lo que debería ser fundamental para el desenvolvimiento de los empleados en la empresa.

En cuanto a los sistemas de calidad, con un 72.7%, las normas ISO 9001 fueron las que los empleados identificaron con mayor agilidad, mientras que solo un 9.1% identificaron los sistemas HACCP, EUFIC y otros sistemas, lo que deja

claro que debido a la naturaleza de la empresa, los empleados deberían tener más conocimientos de los sistemas.

Dentro de las ventajas que aportaría la aplicación de un sistema de calidad en la empresa un 27.3% de los empleados identificaron la satisfacción de los clientes como ventaja, mientras que un 18.2% identificaron como ventajas procedimientos más claros de trabajo, empleados más capacitados y otras ventajas, mientras que solo un 9.1% de estos aseguro que dentro de las ventajas estarían la obtención de mayor clientela y procesos y productos estandarizados.

En cuanto a las desventajas que aportaría la aplicación de un sistema de calidad en la empresa un 36.4% de los empleados identificaron el aumento de los precios como principal desventaja, mientras que un 27.3% identificaron como otras causas, y un 18.2% de estos dijo que la inversión de capital y la contratación de personal mas calificado serian las desventajas de la aplicación del sistema de calidad en la empresa.

Un 45.5% de los empleados dice que reciben supervisión mensual, un 27.3% asegura que nunca reciben supervisión, el 18.2% dice que trimestral mientras que un 9.1% dice que anualmente reciben supervisión del Ministerio de Turismo y Salud Publica.

Con un 54.5% los empleados aseguraron que las quejas mayormente van dirigidas a la calidad de los platos (variedad, manipulación, presentación y temperatura) de los alimentos, un 27.3% dijo que van dirigidas al tiempo del servicio, mientras que el 18.2% identifico el precio de los platos como una de las causas de queja de los clientes, por lo que deben de hacer un análisis con las quejas de los clientes para ir mejorando cada uno de estos aspectos y brindar un mejor servicio a sus clientes.

4.3 Análisis del sistema de calidad de la empresa Marie Joe.

Es evidente que Marie Joe presenta una problemática constante con la calidad de su servicio de comida empresarial. La empresa sigue operando a pesar de la situación porque en la ciudad de Santo Domingo la mayoría de los establecimientos que se dedican a la venta de comida empresarial operan con fallas graves dentro de sus procesos y sistemas para gestionar un servicio de calidad.

Para identificar las causas de dicho problema en la calidad del servicio y productos del establecimiento, se ha diseñado un diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de causa y efecto, el cual ayuda a visualizar las causas del problema de calidad que presenta la empresa. Este diagrama permitirá analizar de manera dinámica las razones por la cual se presenta el problema, con el fin de corregir la situación.

El diagrama de Ishikawa que se presentara a continuación, posee información recopilada por los sustentantes de esta investigación mientras se observaba de manera meticulosa la gestión del establecimiento y su sistema de calidad.

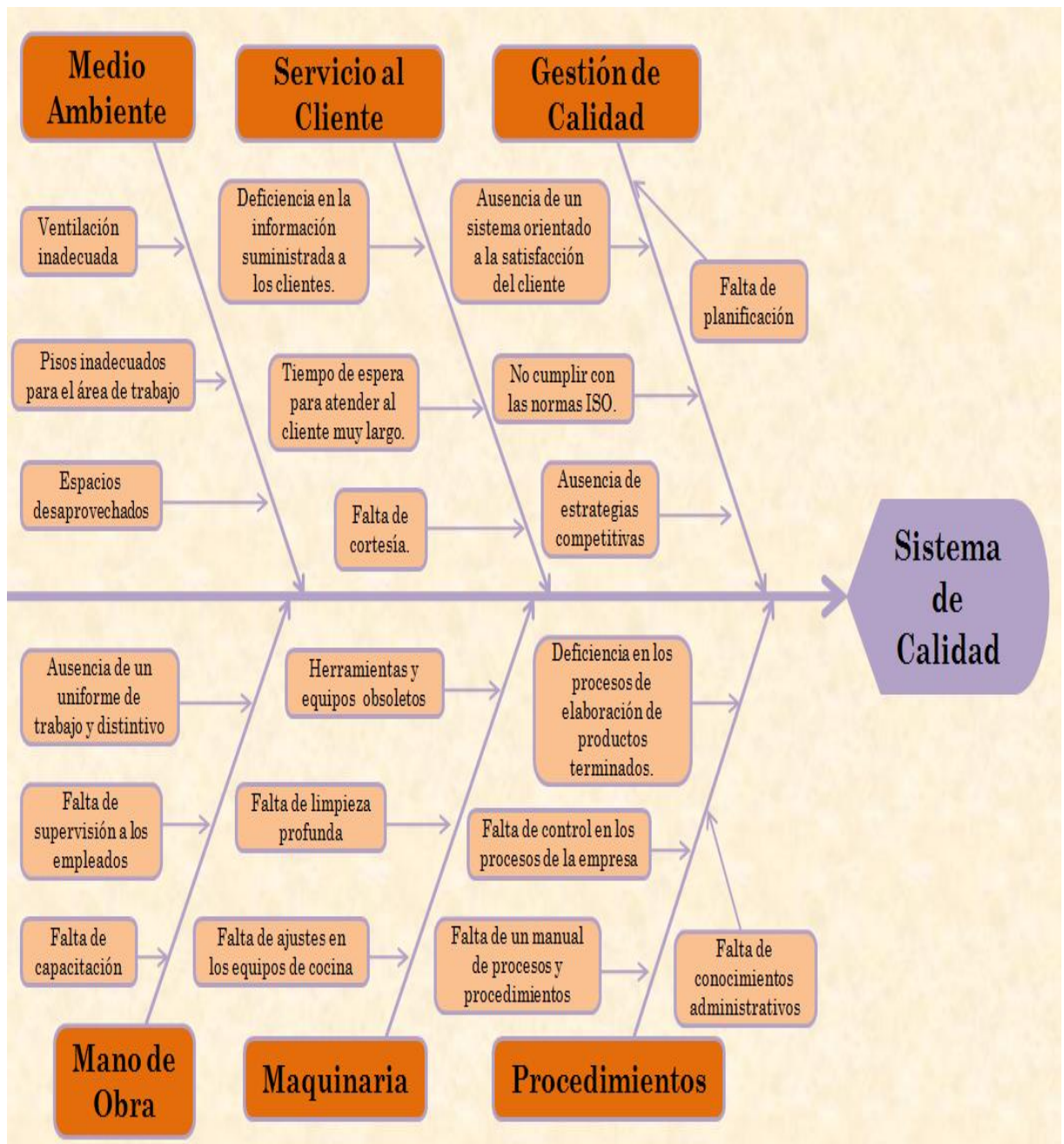


Diagrama de Ishikawa.

Problemas del Sistema de Calidad.

Gestión de calidad.

El sistema de calidad empleado por la empresa no está orientado a la satisfacción del cliente, por ende, no se piensa en el cliente a la hora de ajustar la calidad del servicio. La gerencia no maneja con facilidad los estándares de calidad de las normas ISO, carecen de un enfoque que los oriente, y esta falta, crea dificultades para diferenciar el servicio de Marie Joe de el de su competencia, haciendo que la empresa no pueda crear estrategias para competir con los demás ofertantes destacando una superioridad en el producto terminado y el servicio en la ciudad de Santo Domingo.

Es evidente que la empresa presenta una falta de planificación puesto que no existen metas u objetivo alguno que persigan como empresa. La falta de un plan a seguir ocasiona que los cambios e inconvenientes no sean especulados con anticipación y estos impactan de manera directa la organización.

Procedimientos.

La empresa carece de un manual de procesos y procedimientos donde se definan tanto las acciones como las operaciones que deben realizarse cotidianamente. Sin un manual no se puede tener control de los procesos que realiza a diario, lo cual produce que los empleados no tengan definido su labor ni cómo deben realizar sus tareas, dando lugar a la existencia de una deficiencia

en los procesos que se llevan a cabo para la elaboración de sus productos y el desempeño de su servicio al cliente.

Esto indica que la gerencia no tiene conocimiento alguno de la administración y gestión de una empresa que se dedica a la venta de comida empresarial, lo que a su vez ocasiona una desfavorable posición en el mercado y limita los ingresos que podrían generar.

Servicio al Cliente.

El personal de la empresa no está capacitado para suministrar información sobre los productos que vende el establecimiento, con frecuencia se provee al cliente información errónea. A menudo se equivocan con las ordenes, lo que hace que el tiempo de espera para que el servicio sea brindado aumente, generando incomodidad al cliente.

Los empleados presentan una actitud desmotivada, con falta desinterés por brindar el trato amable que debe utilizar el personal de servicio al cliente de una empresa orientada a la satisfacción del cliente. Carecen de cortesía al recibir a sus consumidores, aportando a la insatisfacción con el servicio que presenta la organización.

Maquinaria.

Las herramientas y parte de sus equipos son obsoletos, no se ha hecho un remplazo a los utensilios de cocina con los que se elaboran los productos. Los

equipos carecen de una limpieza profunda y un mantenimiento para que estos luzcan de manera adecuada para la presentación de los alimentos en las vitrinas y chefandish donde se exponen los alimentos. Algunas maquinas necesitan ser reparadas o ajustadas para que cumplan con sus funciones de manera correcta.

Mano de Obra.

El personal de la empresa no está capacitado con las disciplinas necesarias para operar en la restauración. La gerencia no realiza una inversión en la capacitación de sus empleados, contratan empleados en base a la experiencia en el área, sin medir la capacidad para cumplir sus tareas de forma eficaz. La falta de un sistema de supervisión constante no les permite a los administradores observar sus propias deficiencias.

Es común que los clientes no reconozcan los empleados de la empresa, estos no están uniformados ni poseen un distintivo para que los clientes puedan reconocer quien es la persona que está a cargo de brindar el servicio.

Medio Ambiente.

Dentro del local existen espacios desaprovechados. Un mejor posicionamiento de los equipos proporcionaría un mejor aspecto del local y permitiría que ciertas áreas fueran ampliadas o se añadieran más mesas para que los clientes no tengan que esperar periodos largos para ser atendidos.

Los pisos en el área de cocina son inadecuados para la labor que ahí de desempeña. Estos son resbaladizos y tardan en secarse, lo cual ha provocado accidentes que pudieran ser menos comunes. Tanto la ventilación del comedor como la de la cocina no son las recomendadas, por ende, la temperatura dentro del establecimiento se ve afectada y es una queja constante por parte de los clientes y los empleados. Se necesitan extractores de calor para la cocina y aire acondicionado para el comedor.



RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

Esta investigación ha mostrado diversas oportunidades de mejoras para ser aplicadas dentro de la empresa, las cuales incrementarían la gestión eficiente de su sistema de calidad actual.

- Para optimizar la gestión de su sistema de calidad, necesitan reforzar sus conocimientos y planificar la aplicación de un nuevo sistema de calidad que este orientado a satisfacer las necesidades de los clientes, así como cumplir con ciertos estándares que no están siendo aplicados de manera correcta.
- Deberán crear y promover el uso de un manual de procedimientos para que la forma de realizar las labores y los procesos de la empresa queden registrados de una manera que pueda favorecer a un mejor control de las operaciones por parte de la gerencia.
- Con el fin de mejorar el servicio al cliente, debe incentivarse al personal a identificarse con la organización, para ello, es necesario que los empleados se sientan a gusto con la labor que ejecutan diariamente. A su vez, deben ser exhortados al uso de un lenguaje cortés y educado, ya que, por la localización del establecimiento, el público que frecuenta tiene un nivel mayor de educación.

- Para agilizar las labores de los empleados, deben ser adquiridas nuevos utensilios de trabajo y que se contraten técnicos especializados en equipos de cocinas industriales para que ejecuten con frecuencia el mantenimiento correspondiente a los equipos para que los alimentos se mantengan con la mejor conservación y presentación.
- El personal debe ser capacitado en las áreas necesarias, aunque esto implique una inversión. Se debe llevar una supervisión constante para que puedan notar los cambios en el comportamiento y la forma de operar de los empleados.
- Otorgar distintivos con el nombre del empleado y uniformes para mejorar su apariencia y presencia ante los clientes, además de proteger los alimentos que estos manipulan.
- Por último, pero no menos importante, se recomienda un cambio a los pisos de la cocina, ya que estos no son especializados para el trabajo de los cocineros y una restructuración de los espacios dentro del local para mejorar la apariencia.
- Se debe implementar un nuevo sistema de ventilación dentro del área donde se consumen los alimentos ya que la temperatura no es óptima para el confort de los comensales en dicha área.
- Considerar hacer visitas a los suplidores.



CONCLUSIÓN

CONCLUSIÓN

Esta investigación se ha dedicado al análisis del sistema de calidad de la empresa Marie Joe. El objetivo general de esta tesis fue abordar un análisis del sistema de calidad de dicha empresa, que brinda el servicio de comida empresarial, para aportar una solución a la problemática que enfrentan dentro de su sistema de calidad.

Partiendo de la investigación realizada se pudo comprobar mediante un análisis FODA de la situación actual de la empresa, entrevista a los empleados y un diagrama de causa y efecto, que el sistema de calidad utilizado en la empresa Marie Joe, posee un numero considerado de deficiencias, las cuales están afectando la gestión de esta, al momento de brindar un servicio de calidad a sus clientes.

En el desarrollo de este trabajo, que ha dado lugar a la presente tesis, se han cumplido los objetivos que fueron inicialmente planteados en cuanto a realizar un análisis al sistema de calidad de la empresa Marie Joe, así también como a definir los sistemas de calidad y la utilidad de las herramientas básicas de calidad que están integrados dentro del marco teórico de esta investigación.

Se describe la influencia que tienen los sistemas de calidad en el desempeño de los empleados en sus obligaciones laborales cuando se analiza que la implementación de un sistema de calidad adecuado, resulta en labores más

especificadas y trabajos más organizados. Las ventajas que aportaría un sistema de calidad efectivo para Marie Joe han salido a flote con la interpretación de los análisis realizados dentro de la empresa y los resultados de la entrevista que se hizo al personal.

Con el diagrama de Ishikawa, se presentaron las causas de su problema, con el fin de la empresa pueda planificar una solución a las deficiencias y faltas del control dentro de su gestión, siguiendo las recomendaciones que hemos hecho a la gerencia del establecimiento.

Se estima que, con la aplicación de las recomendaciones dadas, puede demostrarse la satisfacción de los clientes cuando el sistema de calidad este orientado a la satisfacción de sus necesidades.

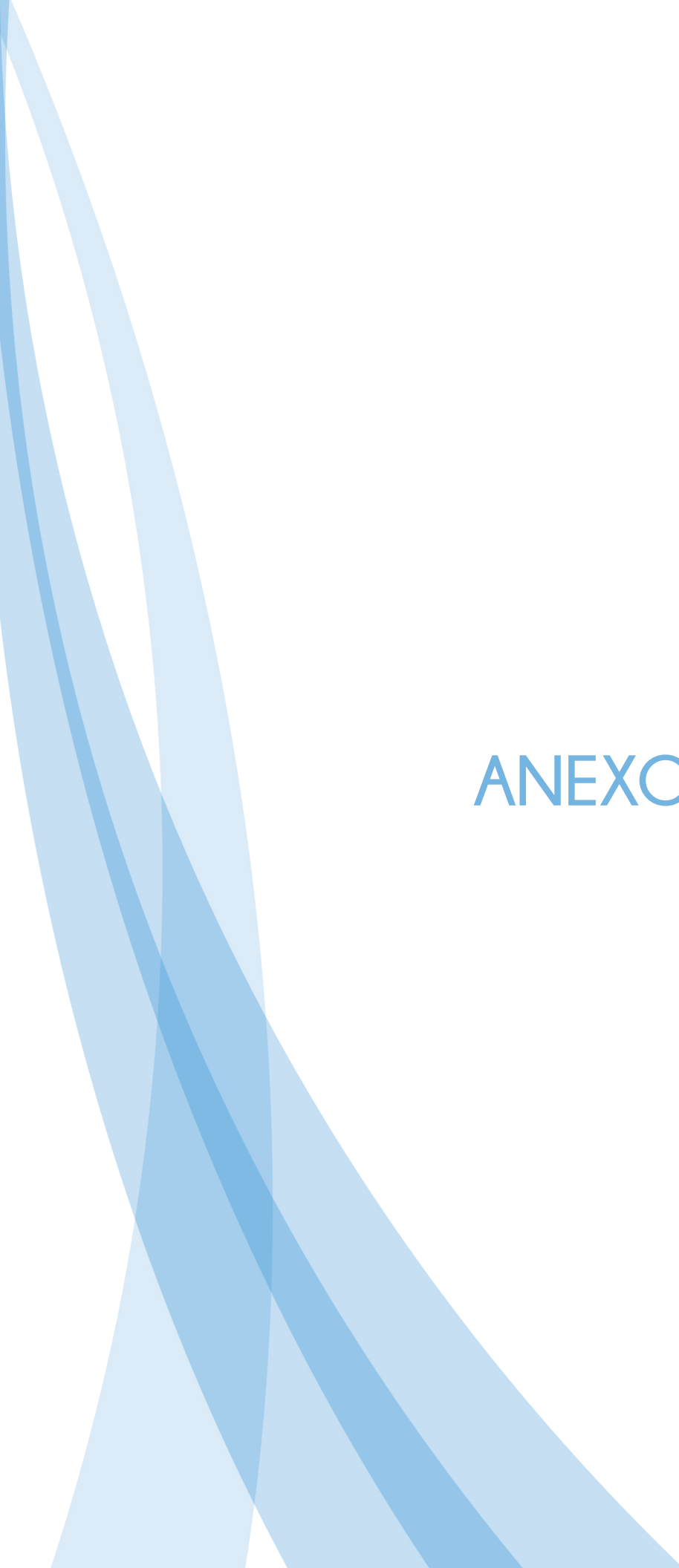


BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- Alimentaria, A. C. (2015). *Guía de Prácticas Correctas de Higiene para Restaurantes*. España: Agencia de Salud Pública de Catalunya.
- Alvarez, J. M. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: IdeasPropias Editorial.
- Argentina, F. E. (2006). *Procedimientos para la Gestión de la Calidad, Seguridad e Higiene en Alimentos*. Argentina: Titakis Servicios Gráficos.
- Arnoletto, E. J. (2007). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. España: Edición electrónica gratuita.
- Asepeyo, D. S. (2004). *Seguridad Y Salud En Cocinas Industriales*. Barcelona: Grafiques Celler, S.A.
- Association, S. N. (2016). *Servsafe National Restaurant Association Educational Foundation*. Retrieved 2016, from <https://www.servsafe.com/manager/food-safety-training-and-certification>
- Deming, E. (2009). *Total Quality Management*. United States of America: The Economist.
- Evans, W. J. (1995). *Administración y Control de la Calidad*. Mexico: Grupo Editorial Iberoamericana.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. United States of America: McGraw-Hill.

- Hatre, A. F. (2000). *Calidad en la empresas de servicio*. España: Instituto de Fomento Regional.
- Ikeda, K. (2007). *7 Herramientas basicas para el control de calidad*. Chile: JICA.
- Kaoru, I. (1997). *¿Que es el control total de calidad? Modalidad Japonesa*. Japon: Grupo Editorial Norma.
- Leonard L. Berry, A. P. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. United States of America: American Marketing Association.
- Maldonado, J. A. (2010). *Gestion de Procesos*. España: EAE.
- Normalizacion, O. I. (2005). *ISO 9000:2000 Sistema de Gestion de la Calidad*. Ginebra.
- Pizzo, M. (2012). *Como servir con excelencia*. España: EAE.
- Tecnicas, I. U. (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Uruguay: UNIT.
- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias Editorial.
- Tyrrell, H. N. (2001). *Stratified Sampling*. Sidney: IJISSET.
- Vera, W. E. (2007). *Servicio y Atencion al Cliente*. Peru: Unidad de Coordinación del Proyecto.
- Waterman, T. J. (1987). *En Busca de la Exelencia: Lecciones de las Empresas Mejor Gestionadas de los Estados Unidos*. Barcelona: Folio.



ANEXOS

ANEXO I. ANTEPROYECTO



A : DECANATO DE TURISMO

Asunto : REMISIÓN ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Tema : “Analizar el Sistema de Calidad para la Gestión de negocios dedicados a la Comida Empresarial en la Ciudad de Santo Domingo, Caso Marie Joe, primer trimestre 2016.”

Sustentado por : **Br. Rafael Torres G.** 2010-0251
Br. Alejandra del Valle P. 2011-1982
Br. Juliana Lorenzo F. 2009-0710

Resultado de la evaluación: Aprobado: X Fecha: 29/03/2016.
Devuelto para corrección: _____ Fecha: _____.

Observaciones: La evaluación de este anteproyecto fue realizada por: **Ldo. Adalberto Adames Manzueta.**



Lda. María Margarita Cordero Amaral

Directora.

Av.
29/03/2016.



UNIVERSIDAD APEC

FORMULARIO DE SOLICITUD DE APROBACION DEL TEMA DE TRABAJO DE GRADO

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	MATRICULA	TELEFONO*	DIRECCION**
Zahira Juliana Lorenzo Flores	2009-0710	829-908-0970	C/Torres Almonte #3, Base Aerica, San Isidro
Rafael Torres	2010-0251	829-914-4440	
Alejandra del Valle	2009-0710		

** Solo una direccion, especificar de cual estudiante

CARRERA: _____ FECHA DE TERMINO: _____

Sometemos formalmente la terna de temas de Trabajo de Grado, el cual será presentado luego de cumplidos todos los requisitos que establecen los reglamentos de la Universidad APEC en cuanto a la carrera que hemos cursado:

TEMA	DESCRIPCION GENERAL
Analizar el sistema de calidad para la gestión de negocios dedicados a la comida empresarial en la ciudad de Santo Domingo caso: Marie Joe primer trimestre 2016	Analizar la gestión de calidad para la comida empresarial, y eficientizar los negocios en la oferta gastronómica de la ciudad Santo Domingo.
Manual de buenas practicas en la gestión de servicios en los negocios comidas empresariales en la Ciudad de Santo Domingo	Mostrar los procedimientos de servicio en los negocios de comidas empresariales.
Sistema de calidad aplicado a los negocios de comida empresariales en la Ciudad de Santo Domingo	Realizar un sistema enfocado en los negocios de comida empresariales.

FECHA:
Dia _____ Mes _____ Año _____

TEMA APROBADO:

APROBADO POR:

FECHA:

Dia 07 Mes Mayo Año 2016.

*No se hacen llamadas telefónicas, solo se envían mensajes. Favor de poner compañía.

FOR-VC-0359

Analizar sistema calidad para la gestión de negocios dedicados a la comida empresarial en Santo Domingo: caso Marie Joe - primer trimestre 2016.



DECANATO DE TURISMO

Anteproyecto de Trabajo de Grado para optar por el título de:
Licenciatura en Administración Turística y Hotelera

Título:

**ANALIZAR EL SISTEMA DE CALIDAD PARA LA
GESTIÓN DE NEGOCIOS DEDICADOS A LA COMIDA
EMPRESARIAL EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO,
CASO MARIE JOE, PRIMER TRIMESTRE 2016.**

Sustentantes:

Br. Juliana Lorenzo Flores	2009-0710
Br. Rafael Torres Guzmán	2010-0251
Br. Alejandra del Valle Pérez	2011-1982

Asesora:

Isabel Carvajal

Santo Domingo D.N
Julio, 2016

ÍNDICE.

Titulo del Tema.	1
Introducción.	2
Justificación.	4
Delimitación de la Inv. & Planteamiento del Problema	6
Objetivos.	8
Marco Teórico Referencial.	9
Diseño Metodológico.	16
Fuentes de Documentación.	18
Esquema preliminar de contenido del Trabajo de Grado.	19

Título del Tema.

Analizar el Sistema de Calidad para la Gestión de negocios dedicados a la Comida Empresarial en la Ciudad de Santo Domingo, Caso Marie Joe, primer trimestre 2016.

INTRODUCCIÓN

En las empresas dedicadas a la venta de comida empresarial, la satisfacción del cliente con el producto final posee gran importancia, ya que a través de la excelencia en los procesos utilizados se demuestra la calidad del servicio brindado.

El control interno ha adquirido importancia en los últimos años, se hace indispensable que la administración tenga claro en qué consiste. Un sistema de calidad es necesario para adaptar y comprometer a los trabajadores en el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que conlleva el control interno.

Con el pasar de los años la Ciudad de Santo Domingo, principal metrópolis de la República Dominicana, se ha convertido en un atractivo para la inversión en diferentes aéreas comerciales es así como se han sumado también las empresas dedicadas a la venta de comida empresarial, para poder suplir la gran demanda de una ciudad en crecimiento. No obstante han venido a suplir una necesidad pero han surgido al margen de las normas y controles mundialmente estandarizadas, por lo que no garantizan un servicio de calidad, como muestra de ello se han registrado incontables casos donde clientes muestran en redes sociales alimentos mal procesados, poca salubridad y un manejo pésimo de los mismos.

Un buen sistema de calidad implica una estructura operacional que integre toda la fuerza productiva alimentándose de una buena gerencia organizacional, que incluya maquinarias y equipos adecuados así como también una mano de obra, técnicos y profesionales preparados. De ahí que la presente investigación pretende demostrar si la empresa objeto de estudio cumple con las normas y parámetros estandarizados y establecidos para que el cliente reciba un producto y las atenciones de calidad.

En el presente proyecto se propone analizar un sistema de calidad para la gestión de negocios dedicados a la comida empresarial en la ciudad de santo domingo, tomando como referencia el primer trimestre del 2016 de la empresa Marie Joe.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de un sistema de calidad en los negocios de comida empresarial ayuda a organizar las funciones y responsabilidades de los empleados de la empresa.

Un sistema adecuado de control de calidad tiene como propósito determinar tanto los roles y funciones de todo la empleomanía de un negocio de comida empresarial, hasta los procedimientos para la entrega de un producto bajo los mejores estándares calidad al cliente.

De ahí que toda empresa comprometida no solamente con la captación de beneficio, sino con un compromiso social busca brindar un buen servicio a sus clientes.

Es nuestro propósito que los resultados de esta investigación sirvan para demostrar los beneficios de la implementación de un sistema de gestión de calidad que aporte a ir cerrando la posible brecha que existe en el país en los negocios de comidas empresariales, dado que este es un destino turístico importante, que cada vez mas debido al crecimiento económico de la sociedad se hace necesarios los negocios de esta índole por parte de las empresas y personas.

Una empresa que tiene un buen sistema de calidad no solo asegura la satisfacción de sus clientes empresariales sino también que también va cimentando un prestigio sobre una base sólida.

Al implementar un sistema de gestión uno de los beneficios más importantes es el uso de manuales de procedimientos que aportan eficiencia al funcionamiento interno con la descripción de tareas y actividades en ejecución por la empresa.

Un proveedor de comida empresarial que desarrolla adecuadamente un sistema de gestión de calidad garantiza principalmente la capacitación de su recurso humano, y el manejo y control de sus insumos y productos que son la materia prima de sus servicios.

La implementación de este sistema en la empresa Marie Joe aportara todos los elementos necesarios para toda aquella empresa que quiera convertirse en un buen proveedor de comida empresarial, y así lograr el éxito y la satisfacción por parte de los clientes con el producto y el servicio brindado.

De arrojar debilidad en la implementación de este sistema la empresa Marie Joe deberá ajustarse para cumplir con estos estándares y así convertirse en un verdadero modelo de calidad a seguir.

Delimitación de la Investigación.

La investigación se desarrollara dentro la gestión de establecimientos dedicados a la venta de comida empresarial, para la empresa Marie Joe, mediante el estudio de su sistema de calidad. Estará delimitada geográficamente en la ciudad de Santo Domingo, Rep. Dominicana, y delimitada temporalmente entre Enero 2016 y Marzo 2016.

Planteamiento del Problema.

En los últimos tiempos hemos sido testigos del crecimiento de establecimientos dedicados a la producción y venta de comida empresarial, en respuesta al crecimiento de la población y la necesidad de suplir los requerimientos de alimentación de los mismos, para facilitar el cumplimiento de las jornadas de laborales.

De igual manera hoy por hoy el mercado ha evolucionado sus gustos teniendo una mayor exigencia en la búsqueda de los productos que puedan satisfacer sus necesidades de forma completa y segura.

Las personas buscan nuevas alternativas, ambientes y sensaciones al momento de disfrutar un producto tangible o intangible, estas necesidades de satisfacción se evidencia aún más en productos de tipo alimenticio, es por esto que las empresas de servicio de comida empresarial deben satisfacer esta necesidad bajo los mejores estándares de calidad, debido a esto resulta imprescindible

implementar un sistema de gestión de calidad donde se garantice la excelencia en los procesos.

El desempeño de un buen sistema de calidad permite a la empresa agilizar el trabajo y mejorar la gestión por parte de la administración, por tal manera esta sirve para mejorar la calidad del servicio brindado y la satisfacción total del cliente.

El principal fin de este proyecto es documentar la norma ISO 9001.2008, en la empresa Marie Joe, ya que se quiere mostrar su compromiso con la calidad en los productos y servicios que ofrece dicha empresa, sumándole un mayor prestigio demostrando que lo más importante es la satisfacción del cliente.

La empresa en cuestión que se dedicada a tal actividad sule a un número considerado de personas que laboran en instituciones aledañas a la misma, no obstante se desconoce si la empresa cumple con los estándares establecidos mediante un sistema de gestión.

Hacemos este planteamiento en virtud de que al hacer un sondeo superficial sobre los controles de calidad establecidos por el país pudimos darnos cuenta que no se conocen o de conocerse no se aplican estos estándares, por tal razón consideramos que un destino turístico como el nuestro no debe exponerse a tal debilidad.

OBJETIVOS.

Objetivo General.

Analizar el Sistema de Calidad para la Gestión de negocios dedicados a la Comida Empresarial en la Ciudad de Santo Domingo, Caso Marie Joe, primer trimestre 2016.

Objetivos Específicos.

- Definir los sistemas de calidad.
- Describir la influencia del sistema de calidad en el desempeño del empleado en sus obligaciones laborales.
- Identificar las ventajas que aportaría un sistema de calidad efectivo para Marie Joe como empresa dedicada a la venta de comida empresarial.
- Explicar la utilidad de las herramientas básicas de calidad como herramientas administrativas.
- Demostrar una mayor satisfacción de los clientes de la empresa.

Marco Teórico Referencial.

Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios(Alvarez, 2006)

Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente.Estas condiciones son: a) el uso actual, y b) el precio de venta del producto.(Feigenbaum, 1991)

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (Pizzo, 2012)

Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa(Torres V. C., 2010)

Para Evans, W. (1995) la calidad total es:

- Una filosofía administrativa, una metodología operativa.
- Un conjunto de métodos y herramientas para el mejoramiento y administración de los procesos.
- Un enfoque estructurado, disciplinado, para identificar y resolver inconvenientes e institucionalizar las mejoras alcanzadas.
- Una estrategia para el cambio de la cultura organizacional.
- Una solución permanente; una forma de vida.
- Gestionada en toda la empresa, es un conjunto de principios, de métodos organizados de estrategia global, intentando movilizar a toda la empresa para obtener una mejor satisfacción del cliente a un menor costo.

Gestión de la calidad total (TQM) es la idea de que el control de calidad no es algo que se deja exclusivamente al "controlador de calidad", una persona que se encuentra al final de una línea de producción de comprobar el resultado final. Es (o debería ser) algo que impregna una organización desde el momento en que sus materias primas llegan hasta el momento de dejar sus productos terminados.

TQM es un sistema orientado a los procesos basada en la creencia de que la calidad es una cuestión de conformidad con los requisitos del cliente. Estos requisitos pueden ser medidos, y desviaciones de los mismos a continuación, se pueden prevenir por medio de mejoras en los procesos o rediseños (Deming, 2009).

Para (Técnicas, 2009) Es un método gráfico que se usa para efectuar un diagnóstico de las posibles causas que provocan ciertos efectos, los cuales pueden ser controlables.

Se usa el diagrama de causas-efecto para:

- Analizar las relaciones causas-efecto.
- Comunicar las relaciones causas-efecto.
- Facilitar la resolución de problemas desde el síntoma, pasando por la causa hasta la solución.

En este diagrama se representan los principales factores (causas) que afectan la característica de calidad en estudio como líneas principales y se continúa el procedimiento de subdivisión hasta que están representados todos los factores factibles de ser identificados. El diagrama de Ishikawa permite apreciar, fácilmente y en perspectiva, todos los factores que pueden ser controlados usando distintas metodologías. Al mismo tiempo permite ilustrar las causas que afectan una situación dada, clasificando e interrelacionando las mismas.

La hoja de verificación es la herramienta que se utiliza para recolectar datos en un formato lógico (muestreo racional), y sirve de hecho como una herramienta de transición entre la recolección de datos y el uso de técnicas más elaboradas. Los datos recolectados pueden usarse para construir una Gráfica de Control, un Histograma, un Diagrama de Pareto, etc. La Hoja de Verificación tiene varios

propósitos, siendo el más importante el capacitar al usuario para tener datos reunidos y organizados en un formato tal que permita un análisis eficiente y fácil (Maldonado, 2010)

Gráfico donde se representan los valores de alguna medición estadística para una serie de muestras y que consta de una línea límite superior y una línea límite inferior, que definen los límites de capacidad del sistema. Tiene como objetivo entregar un medio para evaluar si un proceso de fabricación, servicio o proceso administrativo está o no en estado de control estadístico, es decir, evaluar la estabilidad de un proceso. Muestra cuáles son los resultados que requieren explicación. Son útiles para vigilar la variación de un proceso en el tiempo, probar la efectividad de las acciones de mejora emprendidas, así como para estimar la capacidad del proceso (Ikeda, 2007)

Es una herramienta estadística que permite organizar por orden de relevancia los problemas o las causas que los generan. Un histograma es una representación gráfica de una variable en forma de barras. Se utilizan para variables continuas o para variables discretas, con un gran número de datos, agrupados en clases. En el eje abscisas se construyen unos rectángulos que tienen por base la amplitud del intervalo, y por altura, la frecuencia absoluta de cada intervalo. La superficie de cada barra es proporcional a la frecuencia de los valores representados. El uso sistemático del Histograma simplifica el entendimiento de la variabilidad y favorece el pensamiento estadístico, ya que

de un vistazo se logra tener una idea sobre la capacidad de un proceso, se evitan decisiones solo apoyándose en la media y se detectan datos raros y formas especiales de la distribución de los datos. El Histograma es la representación gráfica de la tabla de frecuencia (Kaoru, 1997)

Consiste en un método gráfico para determinar cuáles son los problemas más importantes de una determinada situación y por consiguiente, las prioridades de intervención. Permite identificar los factores o problemas más importantes en función de la premisa de que pocas causas producen la mayor parte de los problemas y muchas causas carecen de importancia relativa (Arnoletto, 2007)

Es una herramienta especialmente útil para estudiar e identificar las posibles relaciones entre los cambios observados en dos conjuntos diferentes de variables. Proporciona un medio visual para probar la fuerza de una posible relación. Permite estudiar la relación entre dos factores, dos variables o dos causas. Averigua si existe correlación entre dos características o variables, es decir, cuando sospechamos que la variación de una está ligada a la otra (Ikeda, 2007)

Según (Tyrrell, 2001) Es una forma de representación estadística que muestra cómo se comporta una característica o variable en una población a través de hacer evidente el cambio de dicha variable en sub-poblaciones o estratos en los que se ha dividido. Consiste en la división previa de la población de estudio en

grupos o clases que se suponen homogéneos respecto a característica a estudiar y que no se solapen.

Según la cantidad de elementos de la muestra que se han de elegir de cada uno de los estratos, existen dos técnicas de muestreo estratificado:

Asignación proporcional: el tamaño de cada estrato en la muestra es proporcional a su tamaño en la población.

Asignación óptima: la muestra recogerá más individuos de aquellos estratos que tengan más variabilidad. Para ello es necesario un conocimiento previo de la población.

Es una persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra organización en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución. A esta persona la encontraremos no sólo en el campo comercial, empresarial o institucional, sino también en la política, en la vida diaria, cuando somos pasajeros, estudiantes, pacientes; ellos son los clientes o público usuario según sea el caso, que buscan satisfacer una necesidad (Vera, 2007)

Es el cliente el que aporta el dinero a la empresa. El que nos trae lo que más deseamos, la causa fundamental de la existencia de la empresa, quien nos tiene que dar la medida de todo, el individuo infiel y antojadizo que nos tiene sometido a sus caprichos. Por más que piensen algunos, no es la producción lo más importante de la empresa, ni las compras, ni las ventas, ni incluso los

empleados. Lo más importante es el cliente y el hecho de que sea el cliente el que pague, le convierte en el rey, en el dueño de la empresa, en la persona que siempre tiene la razón (Hatre, 2000).

Generalizando un poco, toda la empresa está o debería dedicarse al servicio del cliente, convirtiendo este concepto en sinónimo de la calidad total, pero en realidad el consumidor de nuestros productos o servicios no puede apreciar, ni por otra parte le interesa, lo que ocurre en el interior de nuestro establecimiento. Podemos tener unos procesos de producción impecables y fallar en entrega de los artículos o viceversa. En realidad el cliente sólo puede juzgarnos en el momento en que toma contacto con algo de nuestra empresa. Solamente este momento le interesa y justamente estas situaciones son las que vamos a incluir en el amplio concepto de “servicio al cliente”: cuando se produce un contacto físico de la empresa con el comprador(Hatre, 2000).

Es el conjunto de operaciones desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Torres V. C., 2010)

DISEÑO METODOLÓGICO.

Tipo de Investigación.

La presente investigación será de tipo descriptiva ya que consiste en conocer la gestión de comida empresarial predominante de un grupo o muestra, asimismo como sus actitudes, costumbres, actividades y situaciones actuales. Es importante describir todos los aspectos que inciden en el sistema de calidad.

De igual manera, la investigación será de campo. En las investigaciones de campo, se acude al lugar donde se desarrollan los hechos investigados, para hacer un análisis de los datos. Se trabajara directamente desde el establecimiento de Marie Joe de una manera práctica y eficaz, donde se obtendrán datos sin distorsiones, ayudando así a que las conclusiones sean más validas.

Continuando con lo antes expuesto, la investigación tendrá un carácter Documental, debido a que contamos con un marco teórico y se están analizando y profundizando sobre el conocimiento de un problema, con el apoyo de datos, trabajos e informaciones previamente publicadas. Aunque exista la condición anterior, los resultados serán completamente originales y novedosos.

Métodos de investigación.

Se utilizara el método deductivo para analizar los sistemas de calidad en general y así comprender la manera en que se opera dentro de la empresa Marie Joe, promoviendo un enfoque más detallado a la calidad total.

Utilizando el método inductivo expondremos como el sistema de calidad de la empresa Marie Joe puede ser fácilmente aplicado por otras empresas que también se dediquen a la venta de comida empresarial y garantice resultados.

A su vez, utilizaremos el método estadístico como proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de los datos recolectados en la empresa Marie Joe.

Técnicas e Instrumentos.

Las técnicas que se utilizaran son la entrevista y la encuesta. Las entrevistas serán dirigidas al personal administrativo y las encuestas serán aplicadas a los clientes del establecimiento Marie Joe.

Utilizando también la observación, identificaremos los cambios organizacionales pertinentes a la infraestructura y maquinaria del establecimiento, para el correcto desempeño de los empleados dentro de las instalaciones de la empresa.

Fuentes de Documentación.

- Alvarez, J. M. (2006). *Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: IdeasPropias Editorial.
- Arnoletto, E. J. (2007). *Administración de la producción como ventaja competitiva*. España: Edición electrónica gratuita.
- Deming, E. (2009). *Total Quality Management*. United States of America: The Economist.
- Evans, W. J. (1995). *Administración y Control de la Calidad*. Mexico: Grupo Editorial Iberoamericana.
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. United States of America: McGraw-Hill.
- Hatre, A. F. (2000). *Calidad en la empresas de servicio*. España: Instituto de Fomento Regional.
- Ikeda, K. (2007). *7 Herramientas basicas para el control de calidad*. Chile: JICA.
- Kaoru, I. (1997). *¿Que es el control total de calidad? Modalidad Japonesa*. Japon: Grupo Editorial Norma.
- Maldonado, J. A. (2010). *Gestion de Procesos*. España: EAE.
- Pizzo, M. (2012). *Como servir con excelencia*. España: EAE.
- Tecnicas, I. U. (2009). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Uruguay: UNIT.
- Torres, V. C. (2010). *Calidad Total en la Atención Al Cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias Editorial.
- Tyrrell, H. N. (2001). *Stratified Sampling*. Sidney: IJISSET.
- Vera, W. E. (2007). *Servicio y Atencion al Cliente*. Peru: Unidad de Coordinación del Proyecto.

ESQUEMA PRELIMINAR DE CONTENIDO DEL TRABAJO DE GRADO.

RESUMEN EJECUTIVO. INTRODUCCIÓN.

- Planteamiento del Problema.
- Formulación del Problema.
- Sistematización.
- Justificación.
- Objetivos.
 - Objetivo General
 - Objetivos Específicos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.

- 1.1 La Calidad.
 - 1.1.1 Concepto de calidad.
 - 1.1.2 Calidad en el servicio.
 - 1.1.3 Calidad en la atención al cliente.
 - 1.1.4 Calidad Total.
 - 1.1.5 Total Quality Management.
- 1.2 Herramientas Básicas de Calidad.
 - 1.2.1 Diagrama de Ishikawa.
 - 1.2.2 Hoja de Verificación.
 - 1.2.3 Grafico de control.
 - 1.2.4 Histograma.
 - 1.2.5 Diagrama de Pareto.
 - 1.2.6 Diagrama de dispersión.
 - 1.2.7 Muestreo estratificado.
- 1.3 Los Clientes.
 - 1.3.1 Quien es el cliente.
 - 1.3.2 Importancia del cliente.
 - 1.3.3 Servicio al cliente.
 - 1.3.4 Atención al cliente.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.

- 2.1. Tipo de Investigación.
- 2.2. Métodos de Investigación.
- 2.3. Población.

- 2.4. Muestra.
 - 2.4.1 Tamaño de la Muestra.
 - 2.4.2 Tipo de Muestra.
- 2.5 Técnicas e Instrumentos.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

CONCLUSIÓN.

RECOMENDACIONES.

BIBLIOGRAFÍA.

ANEXOS O APÉNDICE.

ANEXO II. LA ENTREVISTA A LOS EMPLEADOS

Cuestionario para el personal y la gerencia.

Hola, somos estudiantes de Administración Turística y Hotelera de la Universidad APEC y estamos realizando una breve encuesta para ver que tanto conoce acerca de los sistemas de calidad empleados en la empresa.

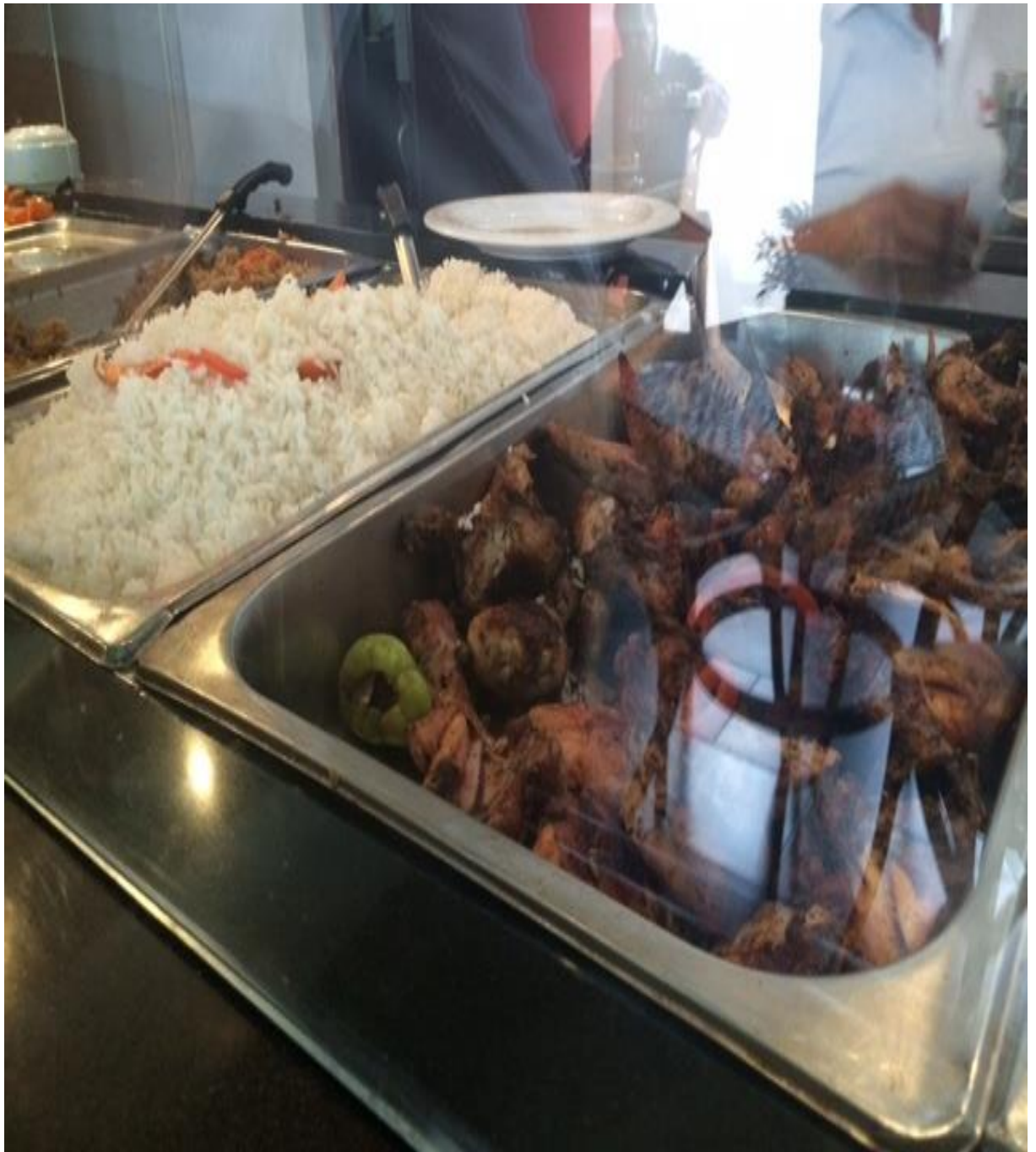
No tiene que poner nombre ni ninguna identificación, su respuesta sera manejada de forma confidencial y no tendrá ningún efecto sobre usted.

1. Indique su edad.
 - 18-28 años.
 - 29-39 años.
 - Más de 40 años.
2. Indique su nivel de estudio.
 - Primaria.
 - Bachiller.
 - Universitario.
 - Técnico.
 - Otro
3. De las siguientes capacitaciones, ¿cuales ha recibido?
 - Servicio al cliente.
 - Manipulación de alimentos.
 - Higiene y desinfección.
 - Higiene personal.
 - Otro.
4. Mencione los estándares de calidad que se aplican dentro del Restaurante.
5. ¿Para usted que es un sistema de calidad?
6. ¿Conoce algunos de estos sistemas de calidad?
 - Las normas ISO 9001
 - APPC
 - HACCP
 - AEC
 - EUFIC
 - Otro

7. ¿Cuáles ventajas aportaría la aplicación de un sistema de calidad al restaurante?
- Procedimientos claros de trabajo.
 - Procesos y productos estandarizados.
 - Satisfacción de las necesidades de los clientes.
 - Obtención de mayor clientela.
 - Volverse más competitivos.
 - Empleados más capacitados.
 - Otro
8. ¿Cuales desventajas aportaría la aplicación de un sistema de calidad al restaurante?
- Inversión de capital.
 - Mayor rotación de empleados.
 - Contratar personal mas calificado.
 - Aumento de los precios.
 - Jornadas de trabajo más larga.
 - Generación de documentación de los procesos.
 - Otro.
9. ¿Con que frecuencia reciben en sus instalaciones visitas por parte de los inspectores del Ministerio de Turismo y Salud Publica?
- Nunca.
 - Mensual.
 - Trimestral.
 - Anual.
 - Otro.
10. ¿Cuáles de los siguientes tipos de quejas o sugerencias recibe en su establecimiento?
- Servicio del personal al cliente.
 - Tiempo del servicio.
 - Calidad de los platos (variedad, manipulación, presentación, temperatura)
 - Instalaciones y equipos (sillas, mesas, utensilios, ambientación, baños, ventilación)
 - Higiene (personal, instalaciones)
 - Precios de los platos.

ANEXO III. FOTOGRAFÍAS DEL LUGAR.

















THE PLAGIARISM CHECKER

PREMIUM

The plagiarism detector has analyzed the following text segments, and did not find any instances of plagiarism:

Text being analyzed	Result
mayoría de las circunstancia son los que generan las contaminacion...	✓ OK
Determinar procedimientos y responsabilidades necesarias para log...	✓ OK
estos trabajos, siga escrupulosamente los parámetros facilitados por...	✓ OK
Comunicar inmediatamente cualquier alteración de la salud a la pers...	✓ OK
enfoque estructurado, disciplinado, para identificar y resolver inconv...	✓ OK
sistemático del Histograma simplifica el entendimiento de la variabili...	✓ OK
Instalaciones y equipos (sillas, mesas, utensilios, ambientación, bañ...	✓ OK
Determinar y proporcionar los medios necesarios para lograr los obj...	✓ OK
entrevistas serán dirigidas al personal administrativo y las encuestas...	✓ OK
Generalmente abarca el establecimiento de la política de la calidad	✓ OK
herramienta especialmente útil para estudiar y reconocer las posible...	✓ OK
personal externo puede introducir contaminaciones diversas a las zo...	✓ OK
trabajara directamente desde el establecimiento de Marie Joe de una	✓ OK
servicio de calidad es concordar a las especificaciones del cliente,	✓ OK
resultar sencillamente accesible, especialmente aquellas cosas de u...	✓ OK
conjunto de operaciones desarrolladas por las organizaciones con o...	✓ OK
heridas son focos de microorganismos y pueden contaminar los alim...	✓ OK
Aunque exista la condición anterior, los resultados serán completam...	✓ OK
Utilizando también la observación, identificaremos los cambios orga...	✓ OK
Finalmente, se presentaran recomendaciones para que la empresa ...	✓ OK

Results: No plagiarism suspected

Word count: 6388

