



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA
ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y
BEBIDAS EN LA EMPRESA DE RESTAURACIÓN “CAFÉ
FUSIONES” DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS – 2017.**

Autor:

Bach. Robinson Cruz Vela

Asesor:

Mg. Julia Anastacia Castañeda Gallac

CHACHAPOYAS - PERÚ

2019

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS


Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.
RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PAGINA DEL JURADO



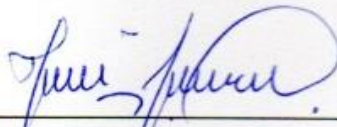
Dr. River Chávez Santos

PRESIDENTE



Mg. Miuller Raúl Muñoz Zumaeta

SECRETARIO



Mg. Milena Leticia Weepiu Samekash

VOCAL

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017”., del Bachiller: Robinson Cruz Vela, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



Mg. Julia Anastacia Castañeda Gallac
ASESOR



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo Robinson Cruz Vela
identificado con DNI N° 46917903 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
Administración de Empresas de la Facultad de:
Ciencias Económicas y Administrativas
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: "Gestión por Procesos para la
Estandarización del Servicio de Alimentos y Bebidas en
La Empresa de Restauración "Café Fusiones" de
La ciudad de Chachapoyas - 2017"

que presento para
obtener el Título Profesional de: Licenciado en Administración de Empresas

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 17 de Junio de 2019

Firma del(a) tesista





ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 17 de Junio del año 2019, siendo las 10:45 horas, el aspirante Robinson Cruz Vela

defiende en sesión pública la Tesis titulada: Gestión por Procesos para la Estandarización del Servicio de Alimentos y Bebidas en la Empresa de Restauración "Café fusiones" de la Ciudad de Chachapoyas - 2017.

para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. River Chávez Santos
Secretario: Mg. Midler Raúl Muñoz Zumaeta
Vocal: Mg. M. Leticia Weepiu Samekash



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:20 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN	12
II.	MATERIAL Y MÉTODOS.....	15
	2.1. Objeto de estudio.....	15
	2.2. Variable de estudio	15
	2.3. Operacionalización de variables	16
	2.4. Tipo de estudio	17
	2.5. Diseños de la investigación.....	17
	2.6. Población muestra y muestreo	17
	2.7. Muestra y muestreo.....	17
	2.8. Métodos, instrumentos y técnicas.....	18
	2.9. Análisis de datos	19
III.	RESULTADOS.....	21
	3.1. Diagnóstico de la gestión de servicios de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones”	21
	3.1.1. Datos generales de la empresa.....	21
	3.2. Plan sistematizado de gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones”	30
	3.3. Descripción de las características del modelo de gestión por procesos para la empresa de restauración “Café Fusiones”	34
	3.3.2. Descripción por procesos en el área de comedor.....	36
IV.	DISCUSIÓN	41
V.	CONCLUSIONES	44
VI.	RECOMENDACIONES	46
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
VIII.	ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Caracterización técnica del restaurante.....	21
Tabla 02: Promedio de clientes al mes.....	23
Tabla 03: Resultado de entrevista a la administradora sobre gestión por procesos en el restaurante Café Fusiones.....	23
Tabla 04: entrevista al personal sobre la gestión por procesos.....	24
Tabla 05: Diagrama de flujos de planeación estratégica para gestión por procesos del Café Fusiones.....	33
Figura 06: Diagrama de flujos de procesos.....	34
Tabla 07: Descripción por procesos en el área de comedor.....	36
Tabla 08: Descripción por procesos de gestión presupuestaria.....	37
Tabla 09: Descripción de procesos para la selección del talento humano.....	38
Tabla 10: Descripción para gestión por procesos para la preparación de un pedido en el área de cocina.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Estructura organizacional.....	22
Figura 02: Tipo de cliente por procedencia.....	22
Figura 03: Edad.....	25
Figura 04: Género.....	25
Figura 05: Procedencia.....	26
Figura 06: Tipo de cliente.....	26
Figura 07: Preferencia por la empresa.....	27
Figura 08: Opinión sobre si la calidad de los productos es el mismo si son clientes frecuentes o habituales.....	27
Figura 09: Opinión sobre la relación entre calidad/precio en el Café Fusiones.....	28
Figura 10: Opinión sobre si existe coordinación en las diferentes áreas de la empresa.....	28
Figura 11: Opinión sobre la atención en el Café Fusiones.....	29
Figura 12: Aspectos a mejorar en el Café Fusiones.....	29
Figura 13: Esquematización del método sistémico de la gestión por procesos.....	31

RESUMEN

El presente proyecto de investigación titulado “Gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restaurante “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017” parte de la necesidad de la búsqueda y adopción de nuevos modelos de gestión de acuerdo a sus necesidades, objetivos, misión y visión que se han propuesto con los emprendimientos que desarrollan y de acuerdo al tipo de rubro que comercializan. Siendo así se planteó como objetivo general proponer un plan de gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017. La investigación es de tipo explicativa, se buscará explicar la aplicación del modelo de gestión por procesos en las diferentes áreas del café fusiones de la ciudad de Chachapoyas. El procesamiento de datos análisis y redacción del informe se realizaran en una segunda etapa de gabinete haciendo uso de métodos del analítico deductivo e inductivo. Con la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones: El plan de sistematización por procesos parte de la misión de la empresa que es brindar un servicio de calidad con los procesos adecuados que permitan la satisfacción del cliente y ha sido elaborado en función de cinco etapas que son- Identificación y definición de proceso real, medición y análisis del proceso, identificación de oportunidades de mejora, normalización y formalización del proceso que culminan en un plan.

Palabras Claves: Gestión, proceso, estandarización, servicio de alimentos y bebidas, empresa de restauración.

ABSTRACT

The present research project entitled "Management by processes for the standardization of the food and beverage service in the restaurant company" Café Fusiones "of the city of Chachapoyas - 2017" is part of the need for the search and adoption of new management models according to their needs, objectives, mission and vision that have been proposed with the undertakings they develop and according to the type of item they market. This being the case, the general objective was to propose a process management plan for the standardization of the food and beverage service in the restaurant company "Café Fusiones" of the city of Chachapoyas - 2017. The research is of an explanatory nature, it will seek to explain the application of the process management model in the different areas of the coffee mergers of the city of Chachapoyas. The data processing analysis and writing of the report will be carried out in a second stage of the cabinet making use of deductive and inductive analytical methods. With the investigation, the following conclusions were reached: The process systematization plan is based on the company's mission, which is to provide a quality service with the appropriate processes that allow customer satisfaction and has been developed based on five stages that are-. Identification and definition of the actual process, measurement and analysis of the process, identification of opportunities for improvement, standardization and formalization of the process that culminate in a plan.

Key words: Management, process, standardization, food and beverage service, catering company.

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

La administración actual busca y adopta nuevos modelos de gestión de acuerdo a sus necesidades, objetivos, misión y visión que se han propuesto con los emprendimientos que desarrollan y de acuerdo al tipo de rubro que comercializan. El servicio de alimentos y bebidas, forma parte del servicio de alimentación y hoy en día por su categoría, estructura organizacional y calidad de su producción, requieren de modelos de gestión específicas que les permita la optimización de los restaurantes, bares o cafeterías, según fuera su denominación.

En Estados Unidos de Norte América los Marquetólogos han desarrollado un modelo de gestión que está siendo aplicada en restaurantes. El modelo se denomina Customer relationship management, que traducido al español es gestión de las relaciones con el cliente. El modelo está dando resultados debido a que se orienta a que las empresas satisfagan y retengan a sus clientes teniendo como base al conocimiento de sus gustos y preferencias. (Robbins, 2015)

A nivel nacional las empresas de restauración de acuerdo a sus servicios y productos que ofertan se categorizan. Para el caso de los restaurantes es de 1 a 5 tenedores y las cafeterías de 1 a 3 tazas. La categorización dependerá de las características y dimensiones de la empresa. Con la categorización y el boom de la gastronomía peruana los restaurantes buscan estandarizar sus procesos, optimizarlos y sobretodo comercializar productos de calidad; para ello buscan modelo de gestión que les permita posicionarse y ser reconocidos en el mercado nacional e internacional, como es el caso de restaurantes: El Astrid y Gastón y el Central que integran las listas de San Pellegrino y Michelin como mejores restaurantes del mundo. Algunos establecimientos como la cadena de restaurantes Rustica han informatizado su gestión a través de un software que les permite articular e interrelacionar cada una de sus áreas, todo enfocado a realizar una gestión de calidad. (Comercio, 2015)

A nivel de la ciudad de Chachapoyas existen registrados un total de 122 restaurantes en el directorio de la DIRCETUR, los mismos que no se encuentran categorizados, esto es una limitante para el desarrollo del sector alimentos y bebidas que cada vez se torna más competitivo y exigente debido al crecimiento turístico. Los establecimientos que brindan el servicio de alimentación en un

80% son microempresas con una estructura organizacional y de gestión sencilla que es una limitante para la calidad.

La investigación se justifica que existe la necesidad de mejorar la gestión de Café fusiones que le permita estandarizar su producción contribuyendo así a la calidad del servicio.

Desde el punto de vista teórico se buscó adaptar la teoría de gestión por procesos a una empresa de alimentos y bebidas con características organizacionales ya establecidas, esta será un aporte a la base teórica de la administración.

Desde el punto de vista práctico se busca dar solución a un problema existente que es que el servicio no está estandarizado y esto influye en la atención y satisfacción de los clientes.

Desde el aspecto económico se buscó maximizar y optimizar el rendimiento de los recursos y esto repercutirá en la productividad de la empresa.

Desde el punto de vista social buscara mejorar el clima organizacional y laboral contribuyendo a la buena gestión con los colaboradores y la satisfacción del cliente. El objetivo de la investigación fue objetivo general proponer un plan de gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017.

CAPITULO II
MATERIAL Y MÉTODOS

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Objeto de estudio

El objeto de estudio es la gestión por procesos

2.2.Variable de estudio

Variable dependiente.

- Estandarización del servicio de alimentos y bebidas.

Variable independiente.

- Gestión de procesos.

2.3.Operacionalización de variables

Objetivo general	Objetivos específicos	Variables	Dimensión	Indicador	Instrumento
Proponer un plan de gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de la gestión actual del servicio de alimentos y bebidas de la empresa de restauración “Café Fusiones”. - Realizar un plan sistematizado de gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones”. 	Variable independiente: Gestión de procesos.	<ul style="list-style-type: none"> - Área de atención. - Área de cocina. - Área de caja. - Almacén - Compras 	- 1 diagnóstico de la gestión actual en el café fusiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Encuestas. - Entrevistas.
		Variable dependiente: Estandarización del servicio de alimentos y bebidas.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Producción gastronómica. 	- 1 manual conteniendo la gestión por procesos para cada una de las áreas relacionadas con atención al cliente y producción gastronómica.	

2.4. Tipo de estudio

Descriptivo Propositivo

2.5. Diseños de la investigación

M  **O**

M= Gestión de procesos.

O= Estandarización del servicio de alimentos y bebidas.

2.6. Población muestra y muestreo

Población:

P1: 1000 clientes del “Café fusiones”.

P2: Propietario.

P3: 6 trabajadores del restaurante “Café fusiones”.

2.7. Muestra y muestreo

La muestra será establecida mediante el muestreo aleatorio para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z^2 pq}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

N = Total de la población = 1000

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = Proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (5%)

M1: Aplicando la formula se tomará a 68 clientes.

$$n = \frac{1000 \times (1.96)^2(0.05)(0.95)}{(0.05) \times (1000 - 1) + (1.96)^2(0.05)(0.95)} = 68.08$$

M2: Propietario del “Café Fusiones”.

M3: Al ser una población pequeña, se tomará el total de la población 3, es decir 6 trabajadores del restaurante “Café fusiones”.

2.8. Métodos, instrumentos y técnicas

Métodos

La investigación es de tipo explicativa, se buscó explicar la aplicación del modelo de gestión por procesos en las diferentes áreas del café fusiones de la ciudad de Chachapoyas, para la cual se partió de un diagnóstico de la gestión actual, haciendo uso del método descriptivo que permitió el registro de los procesos actuales a través de la observación directa, también se usó de técnicas de la encuesta que estuvo dirigida a clientes para acopiar información sobre su opinión de los servicios y la gestión en el establecimiento.

También se usó los métodos inductivos y deductivos en diversas etapas de la investigación, en la elaboración del proyecto, diseño de instrumentos y articulación del informe final.

El método sistémico se usó dentro del proceso de investigación científica, permitió ordenar y organizar toda la información de acuerdo a los protocolos establecidos por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

Técnicas

La técnica de la entrevista fue aplicada a los directivos y colaboradores del negocio para poder registrar información sobre los procesos y la gestión del servicio.

La técnica de la encuesta fue aplicada a los clientes para poder realizar el diagnóstico relacionado con estandarización de servicio de alimentos y bebidas de la empresa de restauración Café Fusiones.

La técnica del fichaje se utilizó para registrar de manera descriptiva los procesos de gestión actual en el restaurante Café Fusiones.

La técnica de registros fotográficos permitió hacer un registro visual de los procesos de gestión actual en el restaurante Café Fusiones.

Instrumentos

Los instrumentos a utilizarse son los siguientes:

Formulario de encuesta

Formato de entrevista

Fichas de registro.

2.9. Análisis de datos

El procesamiento de datos análisis y redacción del informe se realizaron en una segunda etapa de gabinete haciendo uso de métodos del analítico deductivo e inductivo. Que permitió la elaboración de figuras estadísticas que muestran la distribución de las opiniones de la población y que han permitido ser sometidas a un análisis, enfocado a la gestión por procesos y que posteriormente se elaboró una propuesta en base a diagramas de flujos.

CAPITULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS.

3.1. Diagnóstico de la gestión de servicios de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones”

El diagnóstico de la gestión del servicio de alimentos y bebidas de la empresa de restauración café fusiones arroja los siguientes resultados:

3.1.1. Datos generales de la empresa

- ✓ **Nombre comercial:** Café Fusiones
- ✓ **Razón social:** Café Fusiones SRL
- ✓ **Dirección:** Jr. Ayacucho 952 plaza mayor – Chachapoyas
- ✓ **Correo electrónico:** info@caféfusiones
- ✓ **Página web:** <http://www.cafefusiones.com>

3.1.2. Caracterización técnica del restaurante:

Tabla 01: Caracterización técnica del restaurante

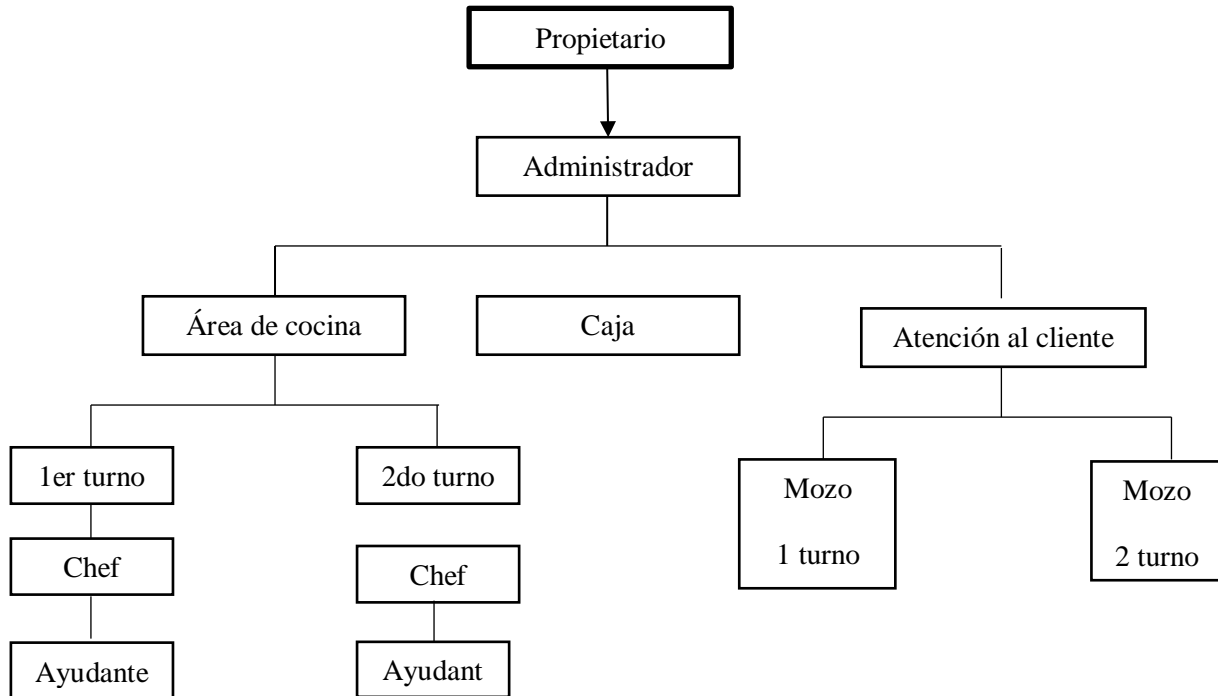
Caracterización del restaurante	
Café fusiones Capacidad: 48sillas/ 12mesas	
Tipo de productos	
✓ Cafés ✓ Batidos ✓ Omelec ✓ Infusiones ✓ Tortas ✓ Postres	
Menú:	
Ejecutivo S/. 15.00	
Tiempo de funcionamiento: 10 años	
Categoría: no tiene	Tipo: Café Restaurant

Fuente: elaboración propia

3.1.3. Organigrama

Figura 01: Organigrama

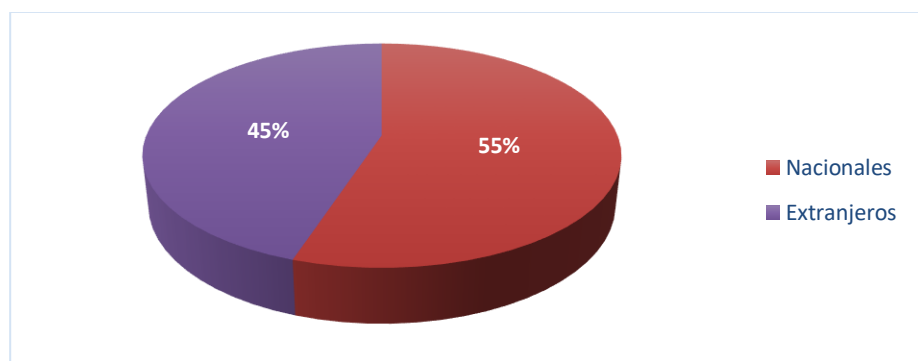
Presenta el siguiente organigrama:



Fuente: elaboración propia

3.1.4. Caracterización de los clientes

Para la caracterización de los clientes se ha caracterizado turistas extranjeros y nacionales, dentro de este último se incluye a la demanda local y el resultado de la distribución según tipo de cliente por procedencia son:



Fuente: elaboración propia

Figura 2: Tipo de cliente por procedencia

El 55% son turistas nacionales y el 45% turistas extranjeros

3.1.5. Se ha identificado a un promedio de clientes por temporada siendo los resultados los siguientes:

Tabla 02: Promedio de clientes al mes

Procedencia Mes	Nacionales	Extranjeros
Temporada baja	620	480
Temporada alta	900	760

Fuente: elaboración propia en base a la información brindada del administrador de Café Fusiones

3.1.6. Resultados de entrevista a la Administradora sobre gestión por procesos en el restaurante Café Fusiones.

Tabla 03: Resultado de entrevista a la administradora sobre gestión por procesos en el restaurante Café Fusiones.

Preguntas	Iris Cueva Giménez Administrador de “Café Fusiones ”
¿La gestión del Café fusiones la realiza en función a algún modelo definido? ¿Cuál? ¿Por qué?	No existe un modelo definido de gestión pero este está orientado a cumplir con nuestros objetivos que es brindar un servicio de calidad tanto con el producto como con la atención Buscamos la calidad en las diferentes áreas. Es un modelo sencillo teniendo en cuenta las características del restaurantes
¿Del modelo de gestión que utiliza, cuáles cree que sean sus fortalezas?	No están definidas de manera sistematizada los procesos
¿Del modelo de gestión que utiliza cuales crees que sean sus debilidades?	Dificultad para estandarizara procesos
¿Conoce el modelo de gestión por procesos?	Sí, pero no le he aplicado antes

Fuente: elaboración propia

De la entrevista se concluye que no existe un modelo de gestión definido y que los procesos que se realizan para la operación de la empresa no están sistematizados o estandarizados y esto da como resultado el funcionamiento con deficiencias del emprendimiento.

3.1.7. Entrevista al personal sobre la gestión por procesos

Tabla 04: entrevista al personal sobre la gestión por procesos

Pregunta	Nombre	Responsable de atención al cliente	Responsable de cocina	Asistente de cocina
¿La gestión actual en la empresa es eficiente? ¿Por qué?		Sí, porque permite trabajar de manera dinámica y organizada	Tiene algunas dificultades sobre todo cuando hay recarga de pedidos	Tiene algunas deficiencias que se debe mejorar sobre todo entre el área de atención y la cocina
¿Cuáles crees que sean las fortalezas de la gestión actual?		Es una gestión dinámica, busca ser práctica y trata de brindar un servicio de calidad	Busca brindar un servicio de calidad trata de ser personalizada	Existe coordinación entre el administrador y las diferentes áreas
¿Cuáles crees que sean las debilidades de la gestión?		La falta de comunicación y organización entre las áreas	La saturación que se produce cuando existe mucha clientela	Saturación por falta de coordinación
¿Sus funciones de la empresa son específicas?		Si	Si	Si
¿Ha recibido capacitación para el cargo o puesto que desempeña?		Si	Si	Si
¿Estandariza su labor en la empresa?		No	No	No
¿Cree que se debería mejorar en el modelo de gestión?		Si	Si	Si
¿Le gustaría que existan manuales o capacitaciones relacionadas con su labor?		Si	Si	Si

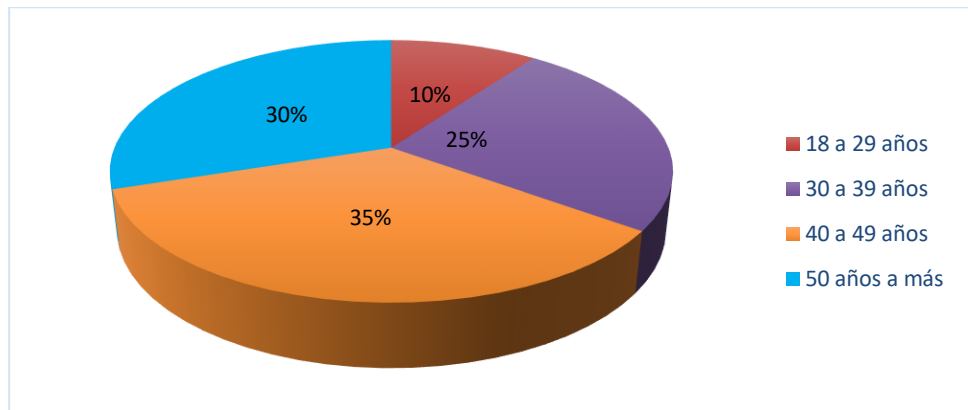
Fuente: elaboración propia

Los resultados encontrados guardan relación con lo manifestado por la administradora y que enfocan a la deficiencia en la comunicación y organización entre las áreas como uno de los principales problemas.

3.1.8. Resultados de la percepción de los clientes sobre la sistematización de procesos en el servicio de Café Fusiones

El resultado es producto de una encuesta aplicada a 68 clientes para conocer la percepción de estos en relación a los procesos que implica el servicio

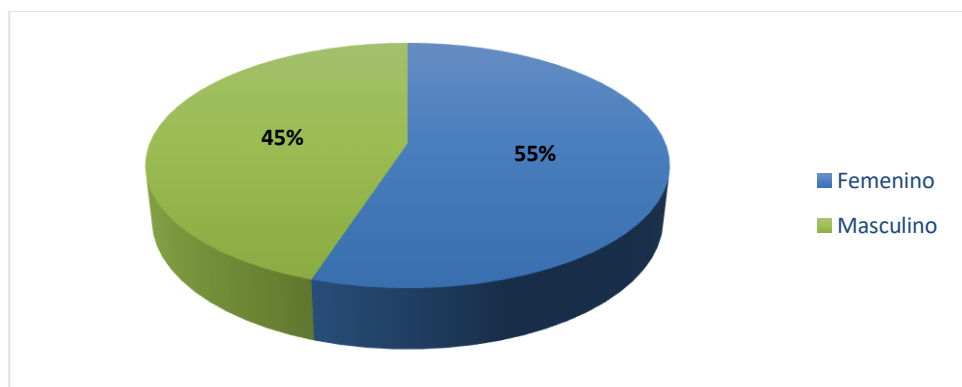
Figura 3: Edad



Fuente: Encuesta

De los clientes encuestados el 35% tienen entre 40-49 años, el 30% tienen de 50 a más años, el 25% entre de 30-39 años y el 10% entre 18-29 años.

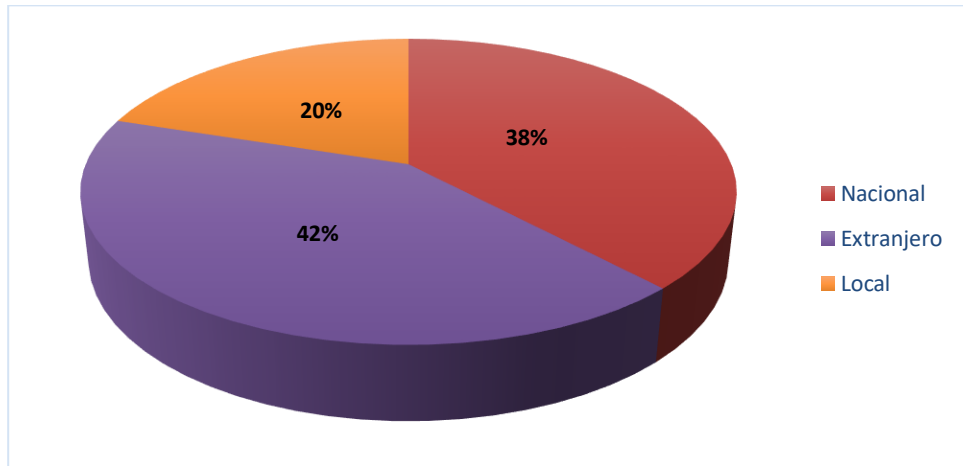
Figura 4: Género



Fuente: Encuesta

El 55% de los clientes encuestados son mujeres y el 45% varones

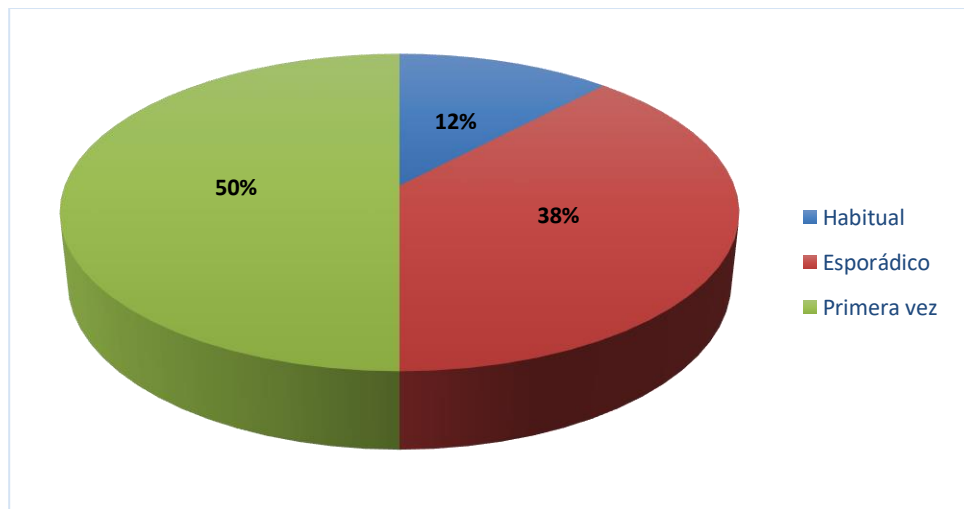
Figura 5: Procedencia



Fuente: Encuesta

El 42% de los clientes encuestados son Extranjeros, el 38% Nacionales y el 20% Locales.

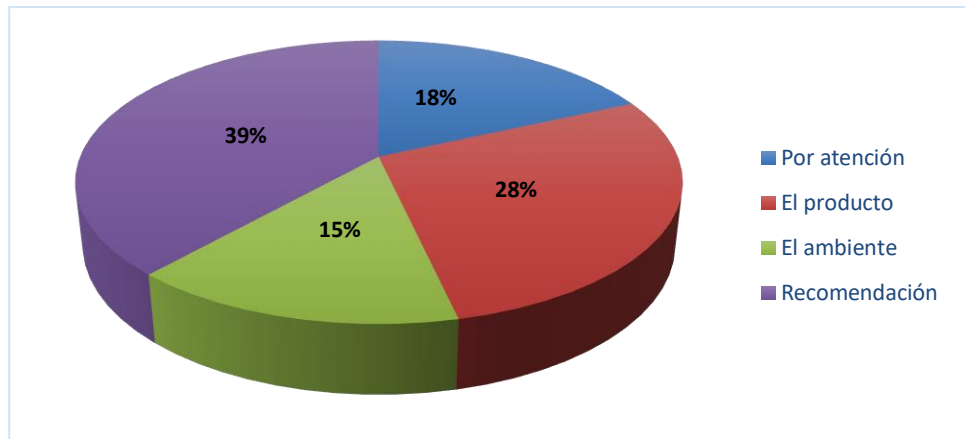
Figura 6: Tipo de cliente



Fuente: Encuesta

El 50% son clientes que van al Café Fusiones por primera vez, el 38% son clientes esporádicos y el 12% clientes habituales.

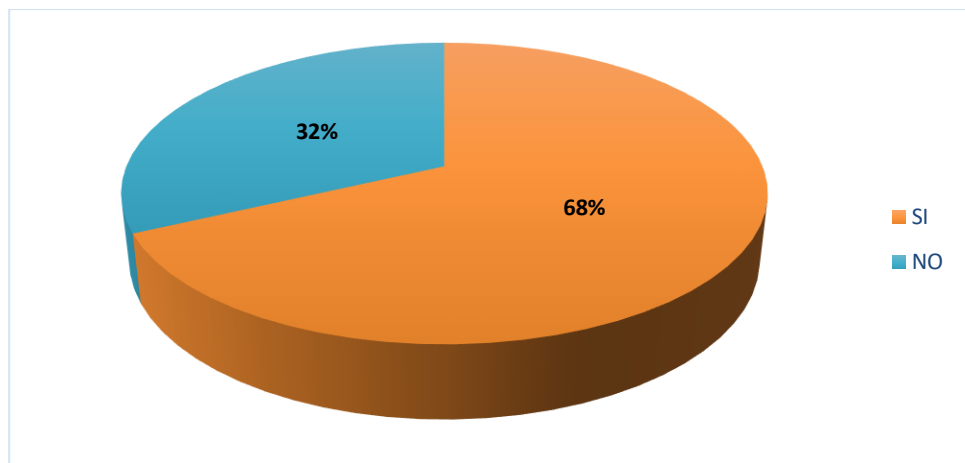
Figura 7: Preferencia por la empresa



Fuente: Encuesta

El 39% de los clientes encuestados prefieren a Café Fusiones por recomendación, el 28% por el producto que brinda, el 18% por la atención brindada y el 15% por el ambiente.

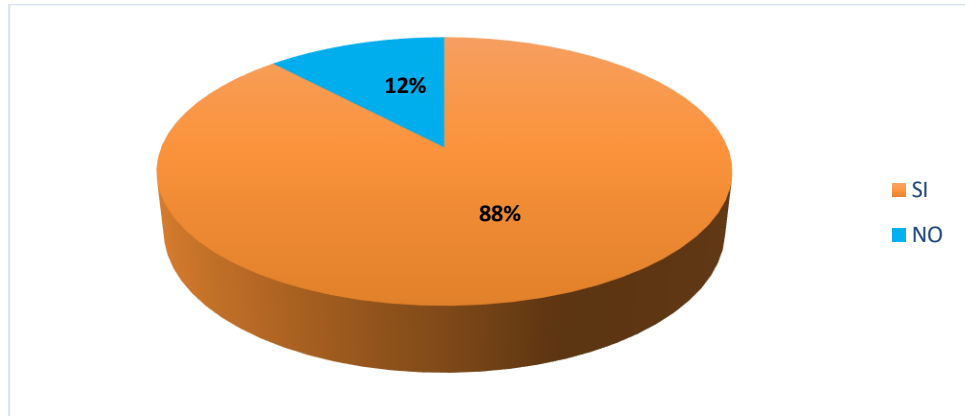
Figura 8: Opinión sobre si la calidad de los productos es el mismo si son clientes frecuentes o habituales.



Fuente: Encuesta

El 68% de los clientes encuestados opina que la calidad de los productos es la misma si son clientes frecuentes o habituales y el 32% que no.

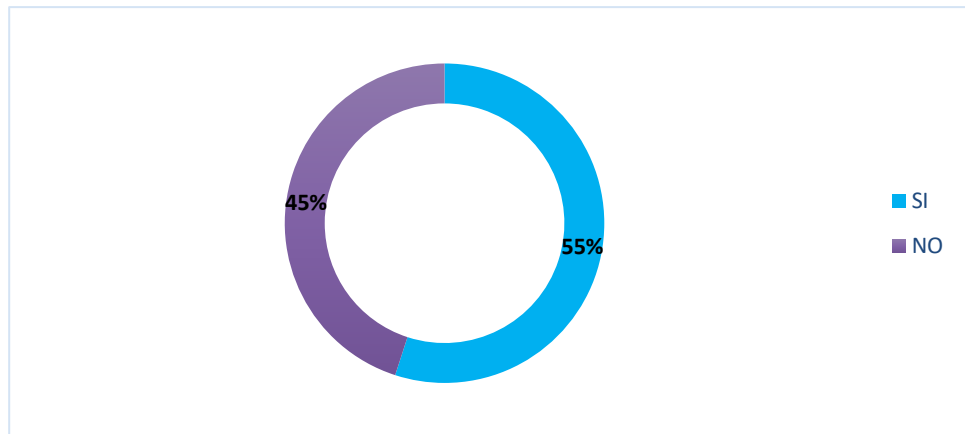
Figura 9: Opinión sobre la relación entre calidad/precio en el Café Fusiones



Fuente: Encuesta

El 88% de los clientes encuestados opina que la relación calidad/precio si es adecuada, mientras el 12% no.

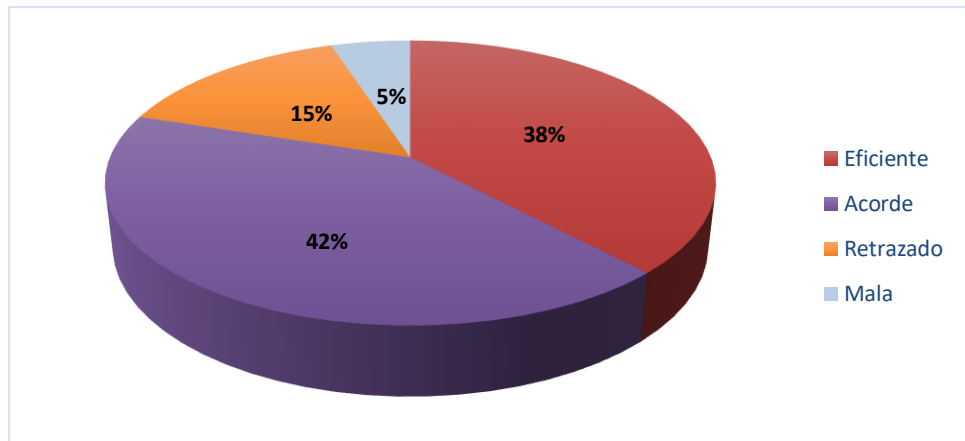
Figura 10: Opinión sobre si existe coordinación en las diferentes áreas de la empresa.



Fuente: Encuesta

El 55% de los clientes encuestados opina que si existe coordinación en las diferentes áreas de la empresa y el 45% que no.

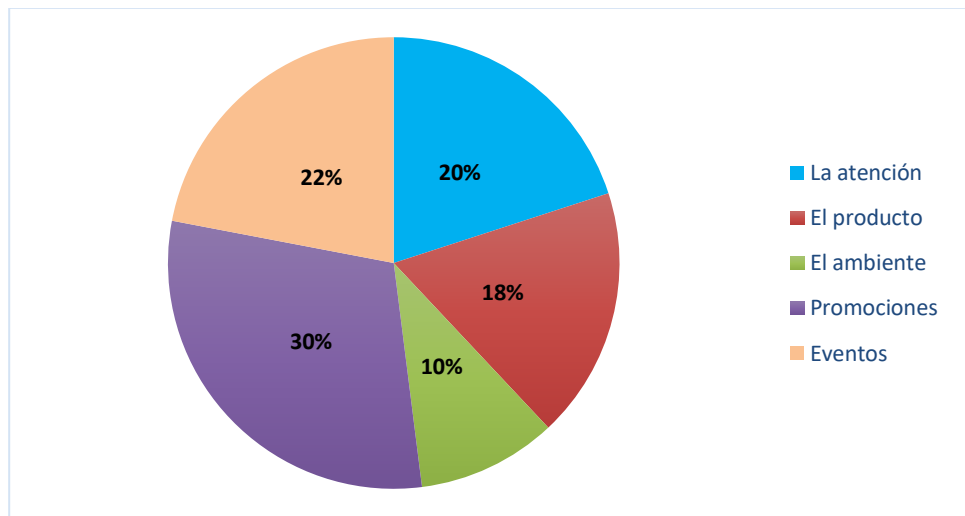
Figura 11: Opinión sobre la atención en el Café Fusiones



Fuente: Encuesta

El 42% de los clientes encuestados califica a la atención en Café Fusiones como acorde, el 38% como eficiente, el 15% como retrasado y el 5% opina que el servicio es malo.

Figura 12: Aspectos a mejorar en el Café Fusiones



Fuente: Encuesta

El 30% de los clientes encuestados opina que se debe mejorar en promociones, el 22% en eventos, el 20% en la atención, el 18% en el producto y el 10% el ambiente.

3.2. Plan sistematizado de gestión por procesos para la estandarización del servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones”

El Plan sistematizado de gestión por procesos se basa en función a mitigar las deficiencias encontradas en el diagnóstico y parte estableciendo la misión y visión de la empresa para posteriormente establecer lineamientos sistematizados que faciliten la operación administrativa integral y por cada una de las áreas, considerando que estas deben estar articuladas e interrelacionadas con las demás.

Misión

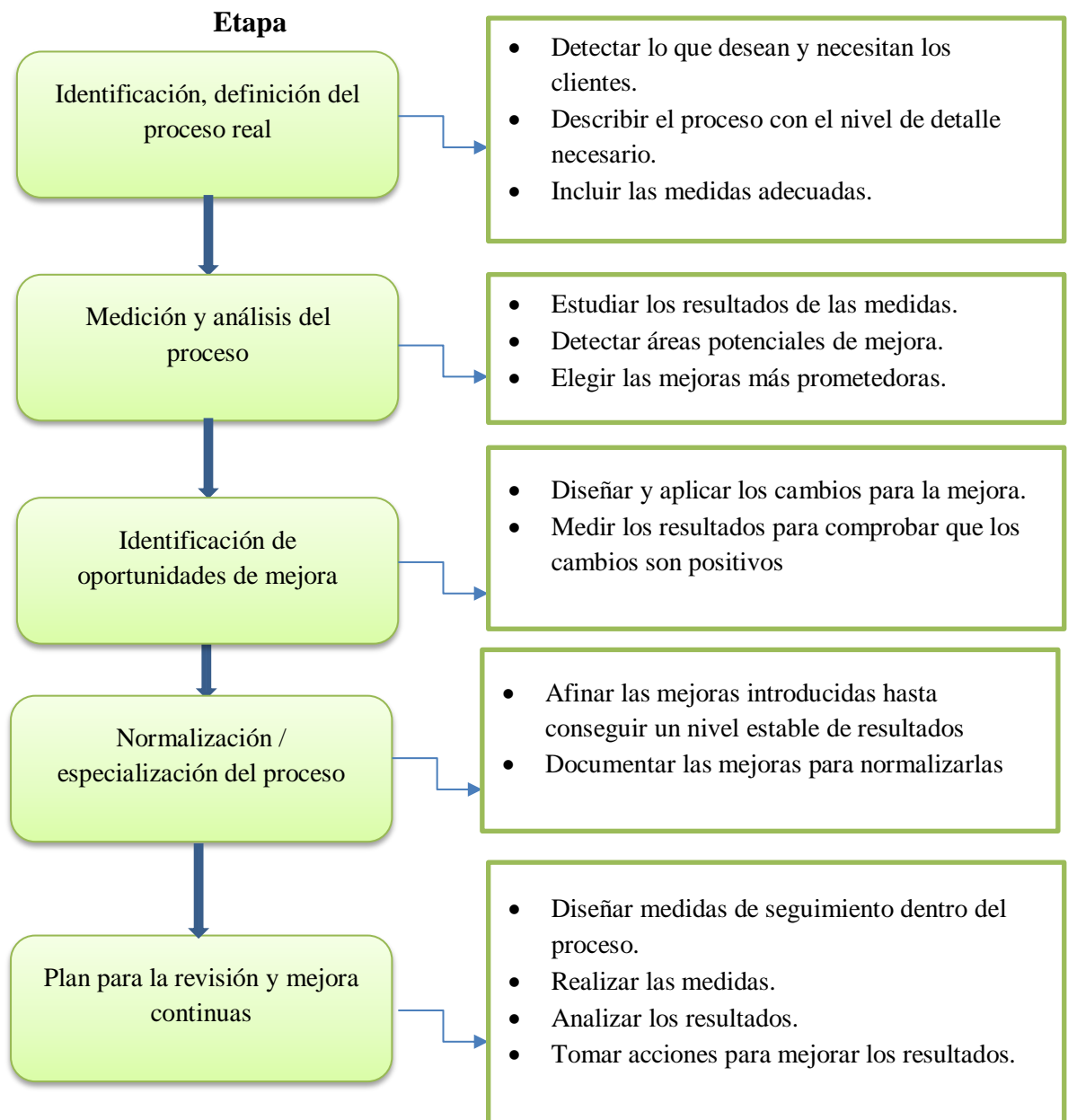
Brindar un servicio de calidad con los procesos adecuados que permitan la satisfacción del cliente

Visión

Convertirse en una empresa de restauración líder en el destino turístico Amazonas con un modelo de gestión por procesos orientado a satisfacer la necesidad de los clientes.

Esquematación del método sistémico de la gestión por procesos

Figura 13: Esquematación del método sistémico de la gestión por procesos



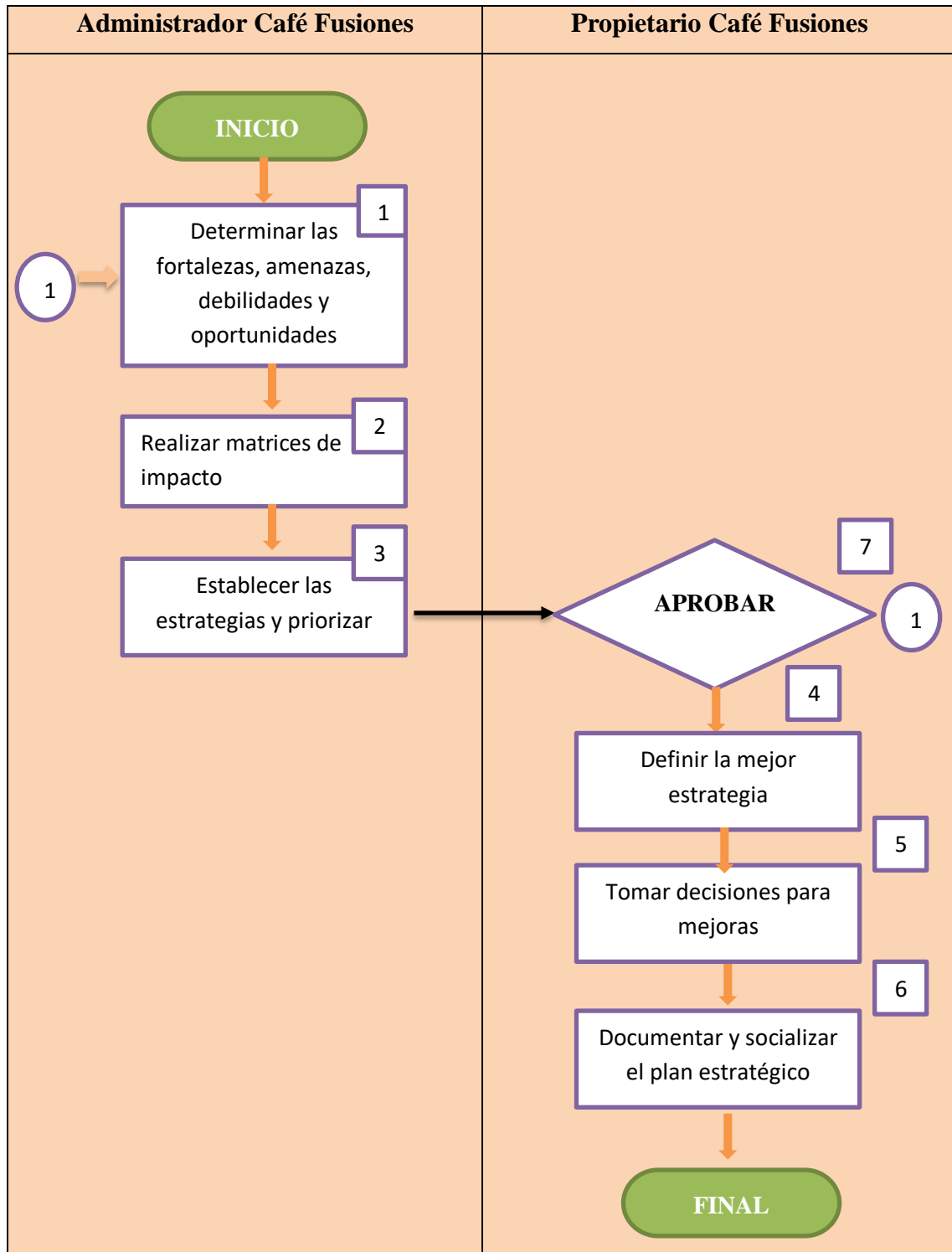
Fuente: (Pérez, 2010, p.240)

El esquema muestra el procedimiento a seguirse a través del método sistémico en la gestión por procesos que en una primera etapa se identifica la definición del proceso real como ha ocurrido en el capítulo del diagnóstico de los procesos de Café Fusiones en donde se ha detectado el deseo y la percepción de los clientes a través de una encuesta y también se ha determinado que el modelo de gestión en la actualidad para esta empresa como está definido y que por tanto no existen procesos establecidos; la segunda etapa: Medición y análisis del proceso permitirá detectar los cuellos de botella que se deben mejorar en la empresa a través de la gestión por procesos. En la tercera etapa se diseñan los cambios para la mejora de los procesos en las diversas áreas de la empresa de restauración Café Fusiones, la cuarta etapa se evalúan el diseño anterior hasta conseguir que los procesos propuestos sean los adecuados al final en la quinta etapa como resultado se obtiene el plan de mejora.

El plan de ejecutará teniendo en cuenta el siguiente diagrama de flujos

Diagrama de flujo de planeación estratégica para gestión por procesos del Café Fusiones

Tabla 05: Diagrama de flujos de planeación estratégica para gestión por procesos del Café Fusiones



Fuente: elaboración propia

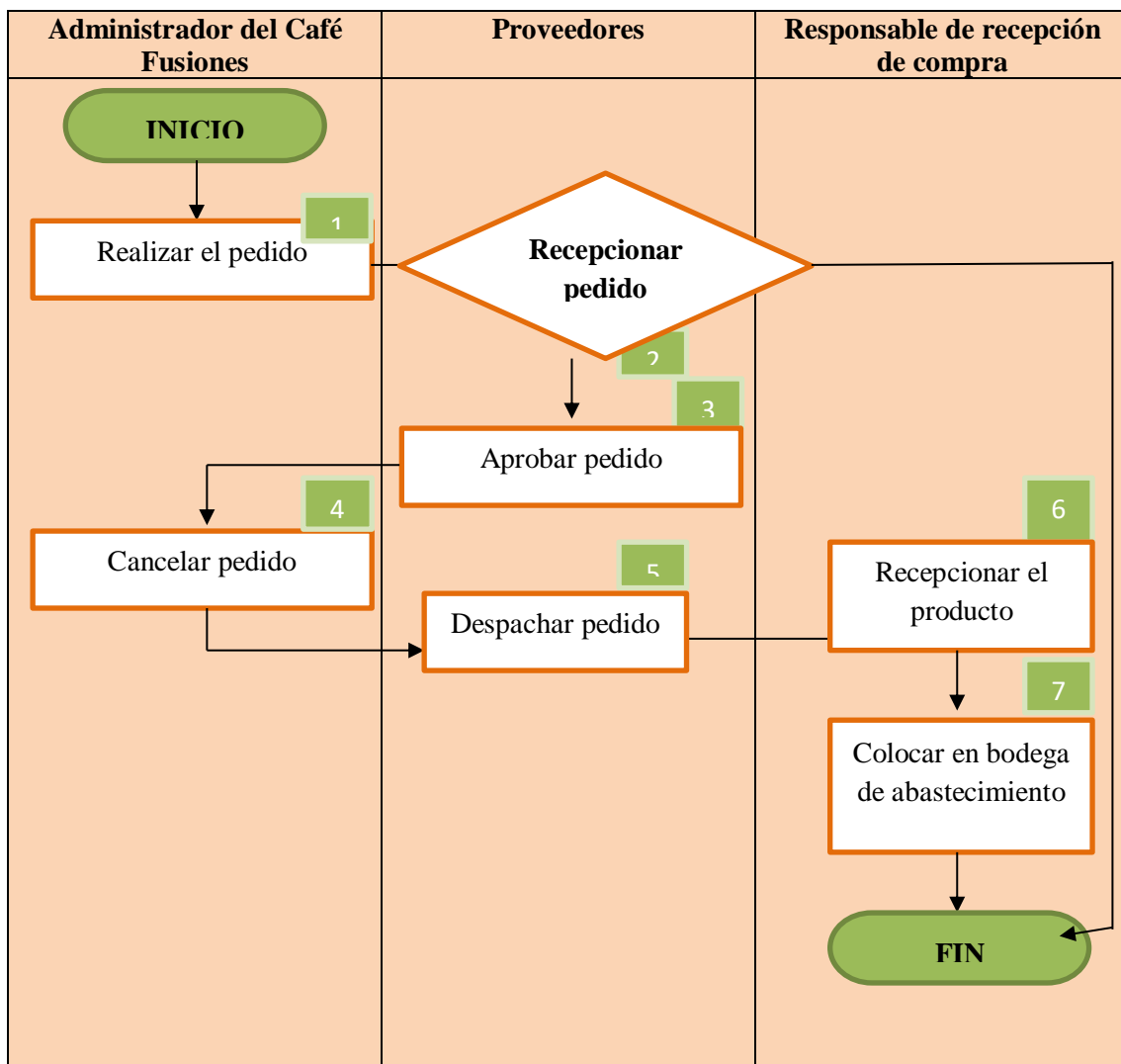
3.3.Descripción de las características del modelo de gestión por procesos para la empresa de restauración “Café Fusiones”

Para describir las características de los procesos se ha utilizado diagrama de flujos para los principales procesos en compras, en cocina y atención al cliente.

3.3.1. Descripción de la gestión por procesos en compras

En el área de compras presentamos el diagrama de flujo de procesos para la adquisición de perecibles.

Figura 06: Diagrama de flujos de procesos



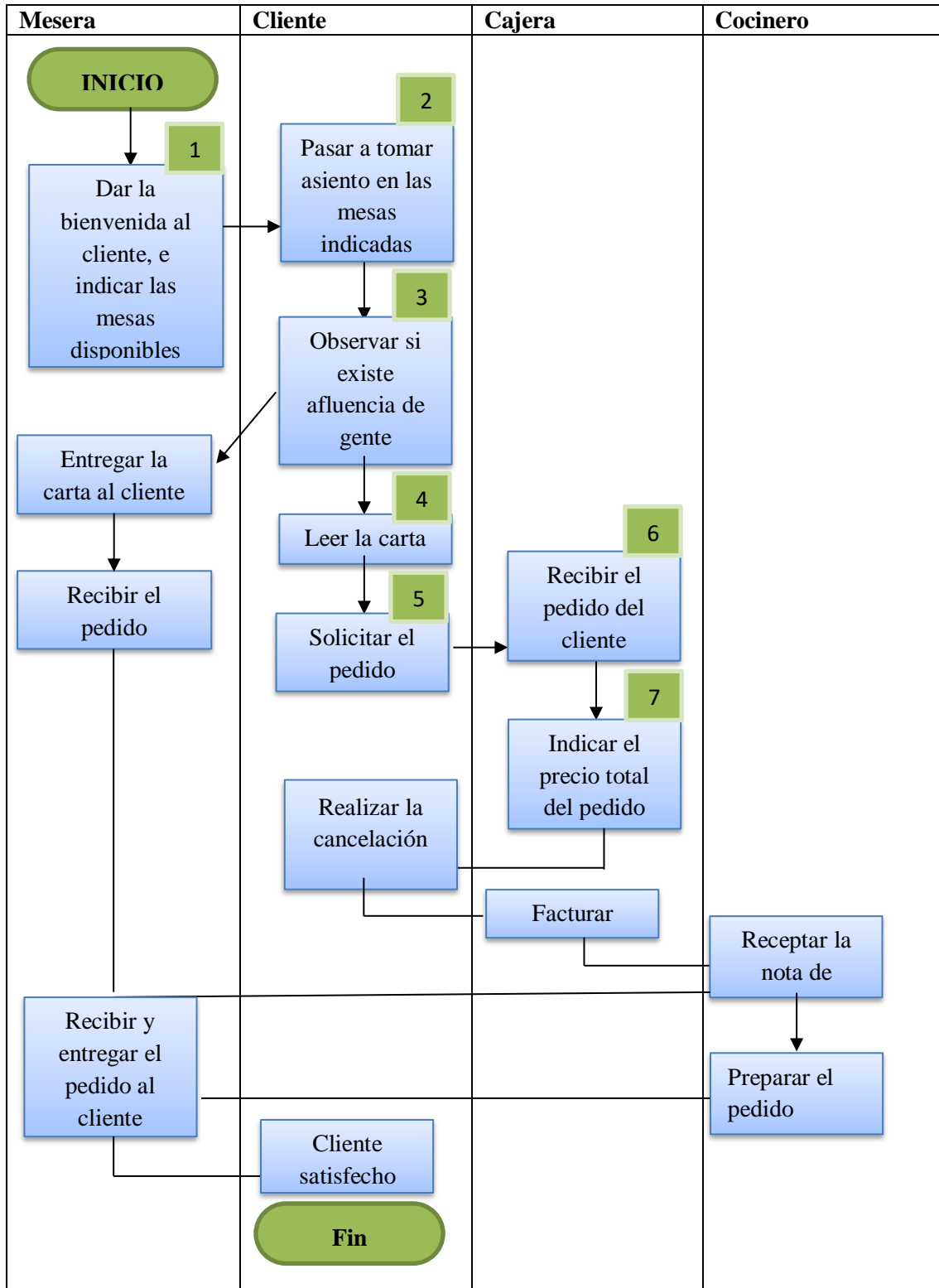
Fuente: elaboración propia

El proceso de compras de perecibles tiene tres intercesores que son el administrador, los proveedores y el responsable de recepción de compra; cada uno de ellos tiene una función especificada dentro de la función por procesos y parte con la realización del pedido por parte del administrador, sigue la recepción del pedido por el proveedor quien aprueba el pedido para luego solicitar que el administrador cancele. Luego viene el despacho por parte del proveedor para que luego el responsable de compras recepciones y almacene el pedido en bodega. Con este proceso se facilita las acciones al talento humano, dejando las responsabilidades de acuerdo al área donde trabaja.

3.3.2. Descripción por procesos en el área de comedor

En el área de atención al comedor presentamos el diagrama de flujos para el proceso de gestión de ventas y atención al cliente

Tabla 07: Descripción por procesos en el área de comedor

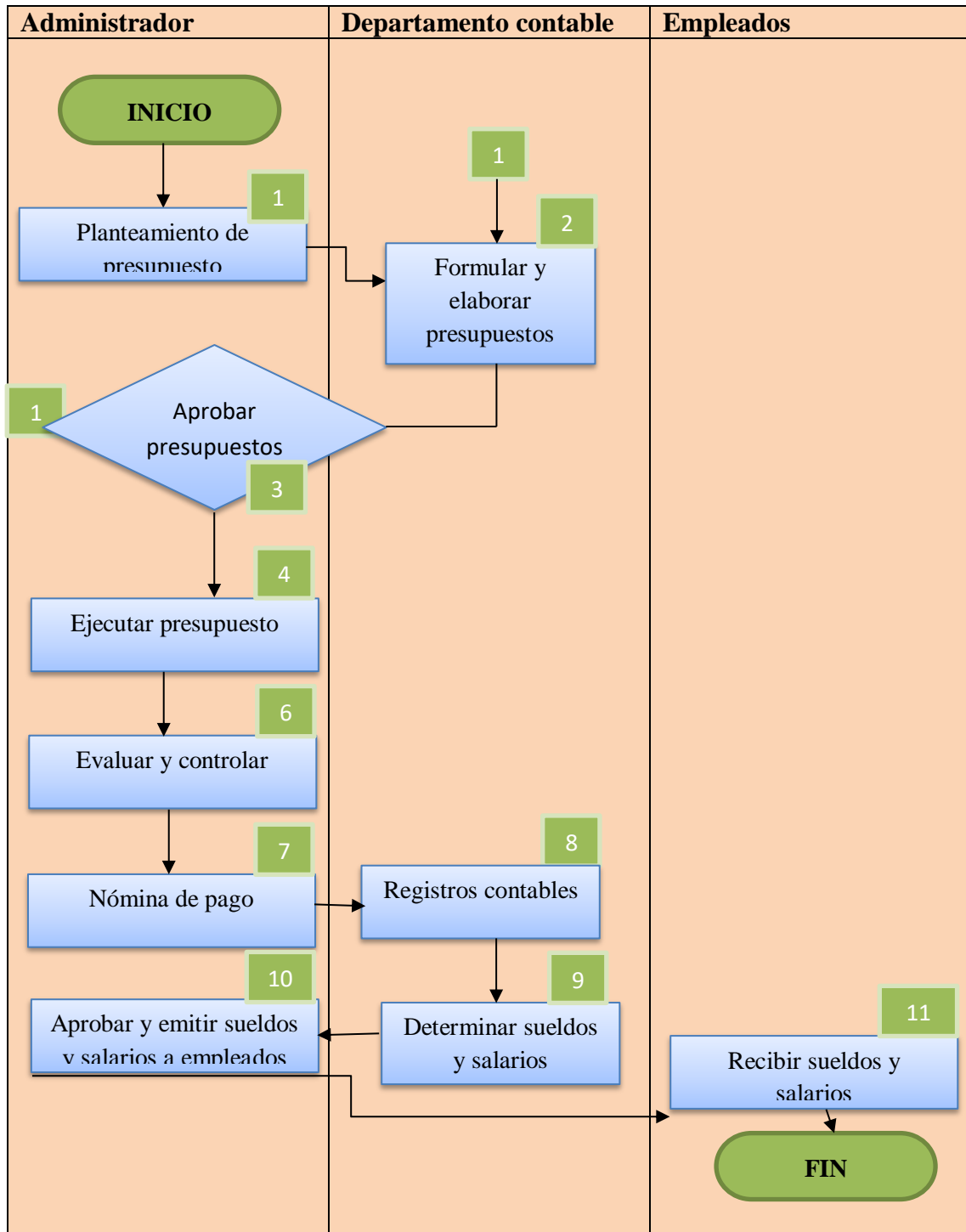


Fuente: elaboración propia

Descripción por procesos de gestión presupuestaria

En este flujo grama se muestra el proceso que debe seguir el departamento contable que es externa a la empresa en coordinación con la administración en las operaciones de la empresa

Tabla 08: Descripción por procesos de gestión presupuestaria

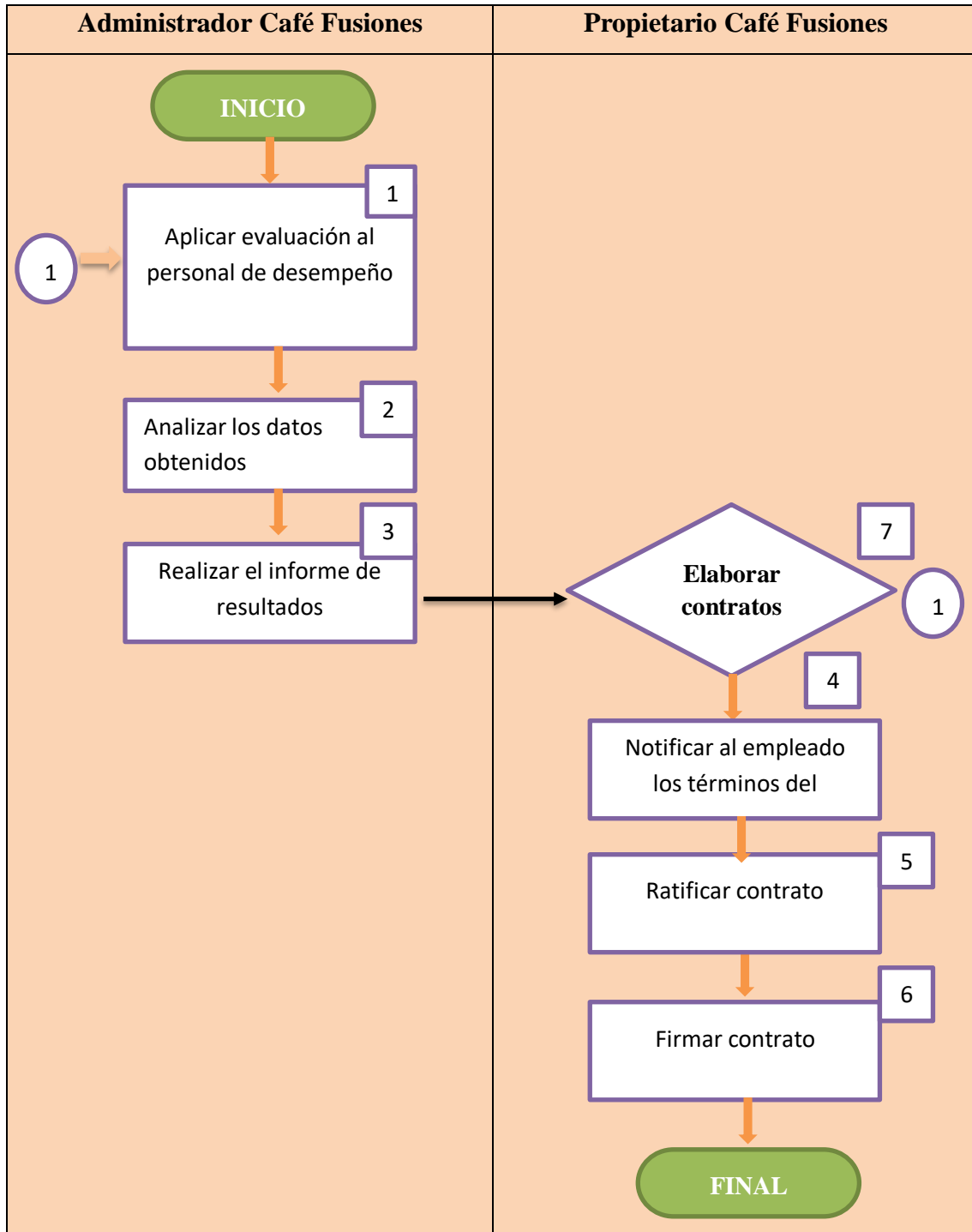


Fuente: elaboración propia

Descripción de procesos para la selección del talento humano

En este flujo grama se muestra como debe ser el proceso para la contratación del personal teniendo en cuenta las áreas y características

Tabla 09: Descripción de procesos para la selección del talento humano

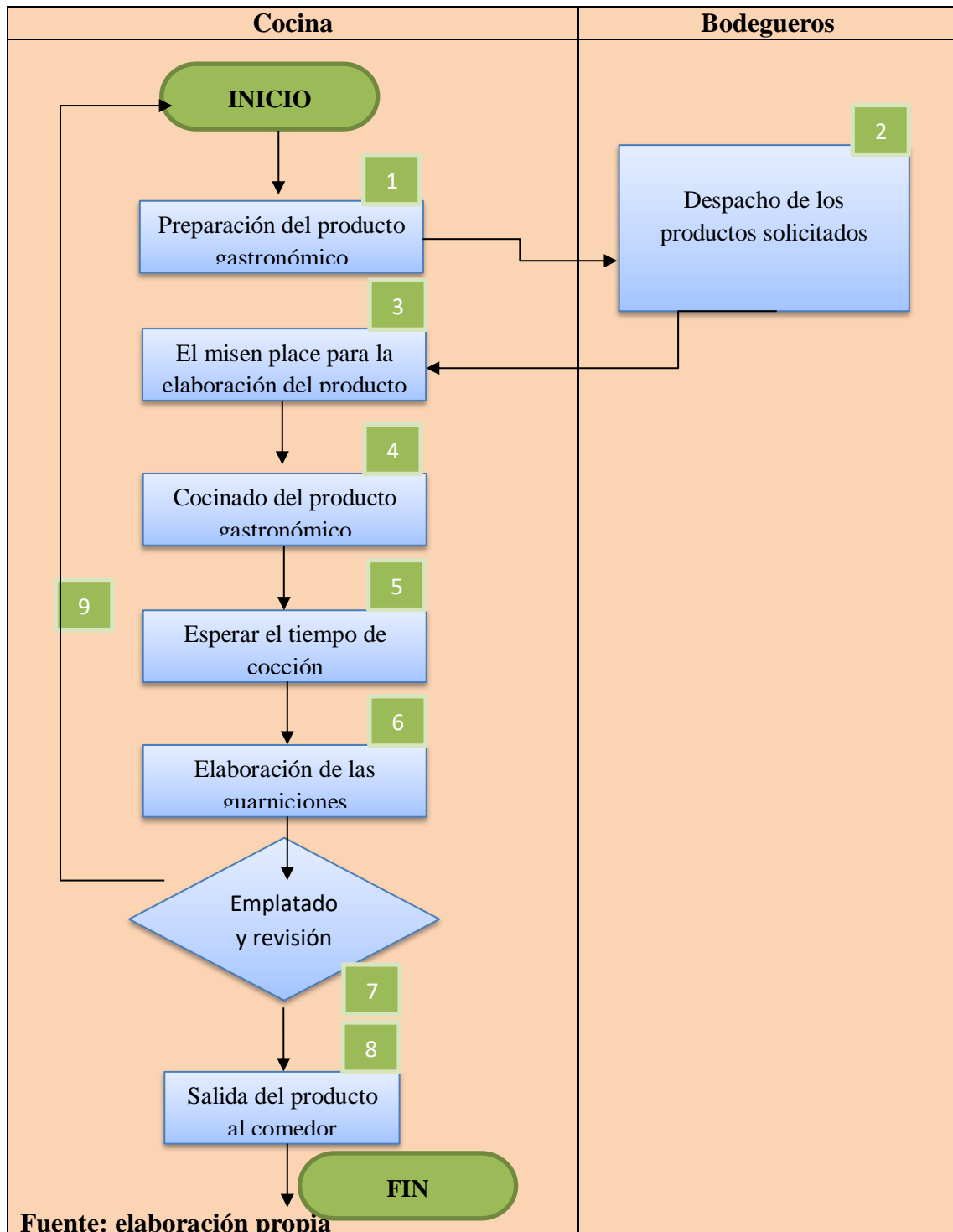


Fuente: elaboración propia

Descripción para gestión por procesos para la preparación de un pedido en el área de cocina

En este flujo grama se muestra el proceso para la elaboración de los productos gastronómicos en el área de cocina ya sea de platos a la carta o del menú ejecutivo que brinda el establecimiento Café Fusiones

Tabla 10: Descripción para gestión por procesos para la preparación de un pedido en el área de cocina



CAPITULO IV
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La gestión por procesos se constituye en una actividad sistemática del colectivo laboral dirigido para garantizar un conjunto de medidas, métodos y procedimientos que aseguren la racional y armónica configuración cualitativa y cuantitativa de los elementos del sistema productivo en el tiempo y espacio a lo largo de todo el proceso de producción de manera de satisfacer al máximo las exigencias del cliente con una elevada eficiencia, efectividad y competitividad según Cejas, 2012.

Basándose en esta teoría lo encontrado en el diagnóstico de la gestión en el Café Fusiones, esta no es sistematizada y el uso de métodos y técnicas no guardan la armonía que se requiere, y que muestran un déficit que repercute en la calidad del servicio. La propuesta de gestión por procesos que se propone si está planificada parte de una misión y visión, un plan que orienta cada una de las actividades y los procesos que han sido esquematizados en los diagramas de flujos marcando los pasos que se deben seguir para la estandarización de los mismos.

El servicio según Berry, 1993; el servicio es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. La calidad en una organización cuyo producto es un servicio no puede medirse con unas pruebas efectuadas en el laboratorio, con unas pruebas de resistencia o por cumplimiento de unas especificaciones requeridas cuando el producto es un servicio. Son los trabajadores quienes lo producen y su calidad depende básicamente con su interacción de cliente – usuario.

El restaurante Café Fusiones brinda el servicio de alimentos y bebidas para ello programa un conjunto de actividades que va desde compras, producción gastronómica, atención al cliente y otras que se producen dentro de un espacio o estructura física debidamente estructurados, guardando relación con lo establecido en la teoría de Berry. Los trabajadores cumplen funciones específicas en cada una de sus áreas para ello en la presente tesis se está proponiendo la gestión por procesos en cada área en donde se señala las bisectrices a seguir, procedimientos y otras actividades en función a cumplir con el objetivo específico del área y el objetivo final de la empresa.

Herrera en el 2013, propone un diseño de un sistema de gestión por procesos para el restaurante Hornados Dieguito; se propone como objetivo proponer un sistema de gestión de calidad del restaurante en mención, con la propuesta pretende mejorar los procesos determinando actividades esenciales que se deberían seguir. La presente investigación plantea una propuesta de gestión por procesos, teniendo como base un plan de gestión que incluye las actividades propias de la empresa así como los procedimientos que se deben seguir en el área de compras atención al cliente, servicio al comedor y en la cocina como producción gastronómica guardando estrecha relación y coincidencia con la investigación de Herrera.

Pérez el 2010, investiga sobre la gerencia eficaz en la restauración donde su objetivo general es describir los procesos permanentes que la gerencia debe conseguir para llegar a ser eficaz, la investigación se basa en referencias bibliográficas y en casos; la diferencia con la presente investigación radica en que la propuesta que se plantea para Café Fusiones es en base a un diagnóstico que ha incluido obtener información de la oferta y la demanda; y tiene un soporte teórico que permite proponer los procesos para cumplir con los objetivos de la empresa de calidad. En la investigación se plantea proponer un modelo de gestión por procesos para la estandarización del servicio en alimentos y bebidas de la empresa de restauración Café Fusiones de la ciudad de Chachapoyas, lográndose cumplir con este objetivo con la propuesta que se plantea en donde se describen los procesos para cada una de las áreas y todo esto parte de un diagnóstico que se realizó teniendo en cuenta el primer objetivo y que llevo a esquematizar un plan sistematizado de gestión acorde con la teoría mencionada en la investigación.

La hipótesis que es: Si el modelo de gestión por procesos es planificada, sistematizada y con el fortalecimiento de capacidades de los colaboradores en función a los objetivos entonces se podrá estandarizar el servicio de alimentos y bebidas en la empresa de restauración “Café Fusiones” de la ciudad de Chachapoyas – 2017, queda contrastada teniendo en cuenta que la propuesta es planificada y sistematizada para que esto se pueda lograr se requiere el fortalecimiento de capacidades de cada uno de los trabajadores de la empresa de restauración de Café Fusiones.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico concluye que la empresa Café Fusiones brinda el servicio de alimentos y bebidas con el rubro cafetería con un tiempo de funcionamiento de 10 años, tiene una estructura organizacional que parte del propietario que delega a un administrador la gestión de la empresa y esta se encuentra dividida en tres áreas básicas que son cocina, caja y atención al cliente. Los clientes por lo general son nacionales y extranjeros existiendo en menor rango una demanda local, el negocio no cuenta con un modelo de gestión definido en donde se estandaricen los procesos y esto se constituye en una dificultad.
- El plan de sistematización por procesos parte de la misión de la empresa que es brindar un servicio de calidad con los procesos adecuados que permitan la satisfacción del cliente y ha sido elaborado en función de cinco etapas que son-. Identificación y definición de proceso real, medición y análisis del proceso, identificación de oportunidades de mejora, normalización y formalización del proceso que culminan en un plan.
- La descripción de los procesos se ha realizado por cada una de las áreas siendo estas: compras, el área de comedor o atención al cliente y el área de cocina donde se elaboran los productos.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a la propietaria y administradora de Café Fusiones a considerar el presente trabajo de investigación teniendo en cuenta que este ha sido elaborado en función a un diagnóstico real de la empresa y se ha planteado una propuesta de modelo de gestión de procesos que permitirá mejorar la calidad de sus servicios en el rubro de alimentos y bebidas.

- ✓ Se recomienda al personal seguir el modelo de estandarización por procesos en cada una de las áreas que se trabaja esto permitirá especialización y fortalecimiento de sus capacidades de sus trabajadores.

CAPITULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Álvarez, J. (05 de Mayo de 2009). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041452/7-3-7%20Empresas%20de%20Restauraci%C3%B3n>
- Baralt, M. (2014). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de http://www.inn.gob.ve/innw/?page_id=342
- Berry, L., Parasumaran, A., & Zeithaml. (1993). *Calidad total en la gestion de servicio*. Madrid: Diaz de santos.
- Carranza, L., Valverde, J., & Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)*. Escuela de Postgrado: Universidad del Pacífico.
- Cejas, C. (27 de Noviembre de 2012). *Marco teórico de gestión por procesos*. Recuperado el 25 de Agosto de 2017, de <https://www.gestiopolis.com/marco-teorico-gestion-por-procesos/>
- Herrera, Y. (2013). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para un Restaurante Hornados Dieguito*. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.
- Menorquina, L. (05 de Julio de 2016). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <http://blog.menorquina.com/tipologia-de-empresas-de-restauracion>
- Pentti, R. (2014). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <http://www2.uiah.fi/projekti/metodi/227.htm>
- Pérez, C. (2010). *Gerencia eficaz en la restauración*. Carrera Profesional de Turismo y Administración: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Pérez, J. (2009). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <https://definicion.de/cliente/>
- Pérez, J. (2012). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <https://definicion.de/gestion/>
- Pérez, J. (21 de Mayo de 2012). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <https://definicion.de/proceso/>
- Pérez, J. (2012). Recuperado el 28 de Agosto de 2017, de <https://definicion.de/planificacion/>

- Ponce, K. (2016). *Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil*. Facultad de Ingeniería : Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
- Torrejón, Y. (2014). *El Customer Relationship Management (CRM) como herramienta para mejorar la calidad de servicio del restaurante la Real Cecina Chachapoyas-2014*. Facultad de Turismo y Ciencias Económicas, Administrativas y Contables: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- Verdezoto, J. (2013). *Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos y Propuesta de Implementación, para el Restaurante La Viña, Ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas*. Facultad de Ciencias Administrativas y Contables: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

CAPITULO VIII
ANEXOS

VIII. ANEXOS

**FORMATO DE ENTREVISTA A PROPIETARIO SOBRE GESTIÓN DE PROCESOS
PARA LA ESTANDARIZACIÓN DEL SERVICIO EN EL CAFÉ FUSIONES**

- 1. ¿La gestión del Café fusiones la realiza en función a algún modelo definido?
¿Cuál? ¿Por qué?**

.....
.....
.....

- 2. ¿Del modelo de gestión que utiliza, cuáles cree que sean sus fortalezas?**

.....
.....
.....

- 3. ¿Del modelo de gestión que utiliza cuales crees que sean sus debilidades?**

.....
.....
.....

- 4. ¿Conoce el modelo de gestión por procesos?**

.....
.....
.....

**FORMATO DE ENTREVISTA A COLABORADORES DEL CAFÉ FUSIONES SOBRE
GESTIÓN POR PROCESO**

Nombre:

Área:

Cargo:

1. ¿La gestión actual en la empresa es eficiente? ¿Por qué?

.....
.....
.....

2. ¿Cuáles crees que sean las fortalezas d la gestión actual?

.....
.....
.....

3. ¿Cuáles crees que sean las debilidades de la gestión?

.....
.....
.....

4. ¿Sus funciones de la empresa son específicas?

.....
.....
.....

5. ¿Ha recibido capacitación para el cargo o puesto que desempeña?

.....
.....
.....

6. ¿Estandariza su labor en la empresa?

.....
.....
.....

7. ¿Cree que se debería mejorar en el modelo de gestión?

.....
.....
.....

8. ¿Le gustaría que existan manuales o capacitaciones relacionadas con su labor?

.....
.....
.....

**FORMATO DE ENCUESTA A CLIENTES DEL CAFÉ FUSIONES SOBRE EL
SERVICIO**

Edad:

Género: F M

Lugar de procedencia:

1. ¿Usted es cliente?

- Habitual
- Esporádico
- Primera vez
- Otros.....

2. ¿Su preferencia por esta empresa es?

- Por la atención
- El producto
- El ambiente
- Otras

3. ¿Si es cliente frecuente o habitual cree usted que la calidad de sus productos es el mismo?

SI NO

¿Por qué?.....

4. ¿Cree que existe relación en calidad/precio en el Café Fusiones?

SI NO

¿Por qué?.....

5. ¿Cree usted que existe coordinación en las diferentes áreas de la empresa?

SI NO

¿Por qué?.....

6. ¿La atención considera?

- Eficiente
- Acorde
- Retrasado
- Mala
- Indiferente

7. ¿Qué aspectos cree que se deberían mejorar en el Café Fusiones?

- **El producto gastronómico**
- **La atención**
- **El ambiente**
- **Otros.....**