



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIA CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL  
RESTAURANTE “PISCIS” DE LA CIUDAD DE TUMBES,  
UTILIZANDO ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS  
BUENAS PRÁCTICAS, EN EL AÑO 2019”**

**TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION TURISTICA**

**AUTOR**

**FLORES BALDINI LUIS GUILLERMO AUGUSTO**

**ORCID: 0000-0002-7360-6113**

**ASESOR**

**ESCOBEDO GALVEZ JOSE FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**TUMBES – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

FLORES BALDINI LUIS GUILLERMO AUGUSTO

ORCID: 0000-0002-7360-6113

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Tumbes, Perú.

### **ASESOR**

ESCOBEDO GÁLVEZ, José Fernando.

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Tumbes, Perú.

### **JURADO**

GUERRERO GARCÍA, Galvani.

ORCID: 0000-0003-1038-1866

AGUILAR CHUQUIZUTA, Darwin Ebert.

ORCID: 0000-0001-6721-620X

VILLARREYES GUERRA, Domingo Miguel.

ORCID: 0000-0001-6769-1959

**JURADO EVALUADOR**

---

**Mgtr. Lic. Adm. GUERRERO GARCÍA, Galvani.**

**ORCID: 0000-0003-1038-1866**

**PRESIDENTE**

---

**Mgtr. Lic. Adm. AGUILAR CHUQUIZUTA, Darwin Ebert.**

**ORCID: 0000-0001-6721-620X**

**MIEMBRO**

---

**Mgtr. Lic. Edu. VILLARREYES GUERRA, Domingo Miguel.**

**ORCID: 0000-0001-6769-1959**

**MIEMBRO**

---

**Mgtr. Lic. Adm. ESCOBEDO GÁLVEZ, José Fernando.**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los  
Ángeles de Chimbote – ULADECH,  
Filial Tumbes; por permitirnos crecer  
profesionalmente en la sociedad.

Al restaurant “PISCIS” por  
permitirnos realizar la investigación y  
ejecutar las encuestas logrando  
obtener las conclusiones necesarias  
para concluir mi informe.

Al docente Mgtr. José Fernando  
Escobedo Gálvez, por su apoyo  
incondicional en el desarrollo de  
pregrado y Titulación

## DEDICATORIA

A Dios, Porque nadie podrá  
determinar ni impedir lo que ya ha  
decretado para tu vida. “Con el  
todo sin el nada”

A mi Abuela Nancy Torres, madre  
Fabiola Baldini, hermano Franchesco  
Baldini, Esposa Fiorella Valdiviezo y  
la más grande razón mi hijo Hugo  
André por dar un voto de confianza  
y así dejarme concretar mis metas

## RESUMEN

El presente trabajo denominado “Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante “Piscis” de la ciudad de Tumbes, Utilizando Estándares Derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2019”. En donde se pretende investigar ¿Cuáles son las características de la Calidad de Servicio y Estándares Derivados de las Buenas prácticas sector Restaurantes, rubro restaurant, del distrito de Tumbes, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación Determinar la calidad del servicio del restaurante “PISCIS” de TUMBES a través del cumplimiento del manual de las buenas prácticas en restaurantes, en el año 2019. Utilizando una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; con una población de 68 clientes de la 01 MyPe dedicada al rubro de Restaurant; se concluyó que tanto el dueño como el personal no cuenta con las medidas necesarias para ofrecer productos de calidad según los estándares de las buenas prácticas pero están en proceso de mejora y dispuesto a adecuarse a futuro.

***Palabras claves: Calidad de Servicio, Estándares del manual de buenas prácticas y MyPes.***

## **ABSTRACT**

The present work called "Evaluation of the Quality of the Service of the Restaurant" Pisces "of the city of Tumbes, Using Standards Derived from Good Practices, in the year 2019". Where we intend to investigate What are the characteristics of the Quality of Service and Standards Derived from Good practices in the Restaurants, restaurant, sector of the Tumbes district, year 2019? That is why the following research objective was formulated Determine the quality of the service of the restaurant "PISCIS" of TUMBES through compliance with the manual of good practices in restaurants, in the year 2019. Using a methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental design; applying the survey and questionnaire as instruments and techniques of data collection; with a population of 68 clients of the 01 MyPe dedicated to the heading of Restaurant; It was concluded that both the owner and the staff do not have the necessary measures to offer quality products according to the standards of good practice but are in the process of improvement and willing to adapt.

Keywords: Quality of Service, Standards of the manual of good practices and MyPes.

# ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO.....	¡Error! Marcador no definido.
JURADO EVALUADOR .....	II
AGRADECIMIENTO .....	IV
DEDICATORIA.....	V
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT .....	VII
ÍNDICE.....	VIII
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	29
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES .....	41
2.2.2. BUENAS PRÁCTICAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACION.....	44
2.2.3. MYPES.....	47
2.2.4. RESTAURANTE.....	49
III. HIPÓTESIS.....	51
IV. METODOLOGÍA .....	52
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	52
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	52
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	52
4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	53
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	54
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
4.7. PLAN DE ANÁLISIS .....	57
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	57
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	59
V. RESULTADOS.....	60
5.1. RESULTADOS.....	60
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	75
VI. CONCLUSIONES .....	83

VII. RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	85
ANEXOS.....	93

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo denominado “Evaluación de la calidad del servicio del restaurante piscis de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2019”.

La presente investigación pretende de aquellas líneas que han sido dadas por la escuela profesional de administración y comprender en campo disciplina. Promoción de la MYPES.

Se aplicaran cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de buenas prácticas, referidos a gestión administrativa, equipamiento y la infraestructura, gestión del servicio, gestión medioambiental y gestión sociocultural.

De tal manera la siguiente investigación se lleva a cabo en el restaurante “PISCIS”, ya que es de mi interés saber si cumplen con las normas correspondientes ya antes mencionadas

En lo que se respecta al área de restauración a nivel nacional encontramos una acogida en nuestra Gastronomía de igual manera este año Tumbes como ciudad en crecimiento y destino constante de turistas muestra un gran crecimiento de empresas en el rubro restauración , donde en mi investigación sobre la calidad del servicio de restaurantes y mejora de los estándares derivados del manual de prácticas, mayormente este rubro está conformado por gente empírica o

familias en constante superación para la conformación de su empresa en el mercado

Al caracterizar este problema de investigación se utilizó la Técnica de PESTEL; en donde se describirán los aspectos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales que se describirán a continuación:

**Aspecto Político** “*Congreso aprobará este año 8 proyectos del Plan de Competitividad*”, El Congreso aprueba en este periodo los primeros proyectos de ley (PL) del Plan Nacional de Competitividad y Productividad (PNCP), que es delegado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) entre setiembre y diciembre, manifestó la ex presidenta y miembro de la comisión de Economía.

Según Mercedes Aráoz opina lo siguiente. “*Creo que es bastante factible (aprobarlos) este año, porque hemos armado una subcomisión de productividad que es multipartidaria, esto acelerará los pasos para que estas leyes se aprueben con mayor prontitud. Y me incluyo, creo que podemos lograr consensos*”, declaró a La República la también vicepresidenta del país al término del “Foro de Competitividad y Productividad”.

Así mismo Gobierno presentará la próxima semana las 84 medidas del Plan de Competitividad; Se debe recordar que hace unos días, el MEF informó que en lo que queda del semestre se enviarán al Legislativo ocho de las 20 iniciativas que contempla el PNCP. Entre ellas

figura el Bono del Chatarreo (enviado); así como la ampliación de beneficios tributarios a proyectos de investigación, desarrollo e innovación, emisión de bonos verdes, formalización laboral, Ley del Fondo Mi Pyme y Zonas Económicas Especiales, entre otras

#### Reformas consultadas

Para que las reformas económicas planteadas -y con las que se espera que la economía crezca a un ritmo mayor a 4% en los próximos años- logren éxito, estas deben ser informadas a la población, según coincidieron el propio MEF

El docente Gary Banks, expresidente de la Comisión de Productividad de Australia, que impulsó a dicho país a ingresar la OCDE: *“En Australia las reformas empezaron en los 80 y recién en los 90 logramos incrementar tres veces la productividad [...] Una gran objeción de las reformas era porque se creía que era anti trabajadores, pero los salarios en Australia lograron aumentar 20%, entonces la pregunta es: ¿cómo se logró? [...] A veces la gente no sabe a quién creerle, entonces en Australia se crearon instituciones que realizaban investigaciones sobre ciertas reformas y sus ganancias, estaban preparadas para dar información al público que no siempre creerá lo que dice el Gobierno”*,

Comentó durante el Foro según detalló Pedro Herrera, director ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad y Formalización. El Perú, que ya tiene 20 años tratando de implementar reformas, replicaría esta idea la próxima semana, pues presentará oficialmente el Plan de Competitividad,

pese a que se publicó el pasado 28 de julio. Así como el aplicativo móvil por donde los ciudadanos podrán consultar las 84 medidas que contemplan el plan en aspectos claves como mercado laboral, desarrollo de las MYPES, industria, tributación, formalización, entre otros. También se realizaría rendición de cuentas,

**Aspecto Económico;** Alonso Segura .dice que uno de los grandes retos para el Perú es lograr que un porcentaje significativo de las MYPES aumenten su productividad y calidad para insertarse en la formalidad, afirmó el ex ministro de Economía.

Segura manifestó que para ello se requiere de mejores políticas públicas y de dar solución a los problemas de coordinación público-pública, público-privada y privado-privada.

*"Existe una matriz de transición muy estrecha entre la formalidad e informalidad. La tarea está en romper esta barrera y el gobierno debe encontrar mecanismos para reducirlas",*

Comentó. Asimismo, que la evidencia económica internacional sostiene que el canal más fuerte del crecimiento de la informalidad es la productividad.

Por su parte, comentó el economista Pablo Secada que somos la quinta economía más informal del mundo. *"En América Latina la productividad es negativa, entonces ¿qué estamos haciendo para generar mejores condiciones de crecimiento y desarrollo?"*

En otro ámbito Indicó Jorge Penny Que los **XVIII Juegos Panamericanos y Sextos Juegos Para panamericanos Lima 2019** convierten al país en un destino turístico, un hecho que impactará en el crecimiento del sector gastronómico, por ello estimó la (CCL) que, al recibir a más de 50,000 visitantes extranjeros, la gastronomía peruana tendrá un movimiento económico de hasta US\$75 millones. *“Esta cifra se desprende de los US\$250 millones que generará este evento donde estimamos que el 30% pertenecería a las ventas que generará nuestra gastronomía”*,

Explicó también que el aporte se dará por la llegada de deportistas profesionales, delegaciones, familiares, fanáticos y peruanos que estarán en este importante evento, lo que impulsará la facturación de los restaurantes de comida criolla o fusión,

Agregó que si bien es difícil predecir cuánto podría crecer este sector en el presente año, se espera que la actividad gastronómica ayude esta vez a incrementar de manera notable el 3.5% anual registrado en el 2018.

Dentro de las tendencias de consumo, los productos que tendrían mayores ventas serían los platos de bandera como el cebiche, lomo saltado, pollo a la brasa, causa, ají de gallina, y platos orientales, así también restaurantes de comida rápida (**fast food**), que siempre son una alternativa para muchos comensales extranjeros.

**GASTO PROMEDIO;** Según cifras actuales, un turista promedio que visita el Perú gasta entre US\$50 y US\$100 diarios degustando nuestra

gastronomía. Esta cifra podría incrementarse hasta en un 20% y alcanzaría un ticket promedio de US\$120 diarios.

“Este valor variará según la categoría de restaurantes, pero podríamos considerar que, con estos eventos, habrá más tema de conversación, sobremesa y, por lo tanto, mayor consumo”, sostuvo.

**Penny Pestana** resaltó que la gastronomía peruana arrastra toda una cadena importantísima entre diversos sectores.

“Por ejemplo, el campesino y pescador venderá más insumos, el sector comercial tendrá mayor actividad, las industrias de alimentos surtirán a los restaurantes, los cocineros, meseros y barman serán más demandados”, comentó.

Carlos Oliva, informó que en el año 2019 la economía peruana liderará el crecimiento económico entre los países de la región, con un 4,2%, superando así a Chile, Colombia, Brasil y México. Y menciona que *“Tenemos todas las herramientas y la expectativa para que el crecimiento en el 2019 se ubique por encima del 4%, basada en un fuerte impulso de la demanda interna, particularmente de la inversión privada”*,

Además, el titular de Economía señaló que el país cuenta con una importante cartera de proyectos por adjudicar entre el período 2019 – 2021, con una inversión que asciende a US\$ 5,791 millones. Entre estos, cabe resaltar las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales en el Lago Titicaca, las obras para el abastecimiento de agua potable para Lima, el Terminal Portuario Marcona, la Longitudinal de la Sierra Tramo 4, la

Línea de Transmisión Nueva Piura – Frontera, el Enlace La Niña – Piura,  
y la construcción de colegios de alto rendimiento y colegios en riesgo

#### Competitividad y Productividad

Durante el segundo semestre de este año se ha venido trabajando la Política Nacional de Competitividad y Productividad (PNCP), la cual ha identificado 9 objetivos prioritarios: Infraestructura, Financiamiento, Educación y Salud, Mercado Laboral, Innovación, Entorno Empresarial, Comercio Exterior, Sostenibilidad Ambiental e Instituciones.

Asimismo, el MEF ya ha implementado una serie de acciones concretas para impulsar la competitividad y productividad. Así, para impulsar la acumulación de capital físico en infraestructura se ha introducido mejoras al marco normativo para las inversiones bajo las modalidades de Asociaciones Público-Privadas (APP) y de Obras por Impuestos (OxI), reduciendo la tramitología, agilizando procesos y formulando mejores proyectos con la participación del sector privado.

Asimismo, para fomentar la diversificación productiva, se ha creado el Fondo CRECER por S/ 1,000 millones para el financiamiento de MIPYMES y pequeñas empresas exportadoras.

Además, se modificó la Ley de Contrataciones del Estado, lo que permitirá mejorar los procesos de adquisiciones debido a una mayor predictibilidad, a la reducción de los plazos, y la realización de contratos con el apoyo de organismos internacionales acreditados previamente.

En otro momento, el ministro Carlos Oliva destacó el trabajo conjunto que viene realizando el sector público y privado en las Mesas Ejecutivas, como herramienta para fomentar la diversificación productiva. Actualmente, se cuenta con Mesas Ejecutivas que abordan los sectores: Forestal, Turismo, Acuícola, Logística e Infraestructura Fluvial, Compras Públicas y Minero Energética. Indicó que próximamente se crearán las Mesas Ejecutivas para los sectores de Tránsito y de Innovación.

El Ministro Carlos Oliva manifestó que el Gobierno está comprometido con el objetivo de alcanzar un ritmo de crecimiento más elevado y sostenible en los próximos años, para lo cual se continuará trabajando e implementado medidas orientadas a generar mayores inversiones, e impulsar la productividad y competitividad. Esto permitirá mejorar el bienestar de todos los peruanos.

**Aspecto Sociocultural** la comida peruana, principal protagonista en la Villa Panamericana El "boom" de la gastronomía peruana sigue conquistando el mundo y ello es fácil de comprobar en la Villa Panamericana, donde más de 4,000 atletas alojados por los Juegos Panamericanos 2019 disfrutaron de lo mejor de la cocina nacional en el gigantesco comedor con el que cuenta esta sede.

Uno de los alimentos que mayor sensación ha causado es la quinua, un milenario cereal que ha cautivado al mundo y que, ahora, es el disfrute de los deportistas, que lo consumen conocedores de sus propiedades nutricionales.

Giorgio Mautino, alcalde de la Villa Panamericana, señaló que los atletas que nos visitan han expresado su total conformidad con la alimentación que se les entrega durante las 22 horas que funciona el comedor, cada día. Los deportistas tienen la facilidad de escoger el alimento que deseen consumir, al ser el servicio tipo bufé; cuentan con varias opciones: una estación de comida peruana, otra de carnes, carbohidratos, ensaladas y frutas, las veces que deseen.

Mautino destacó el que nuestra cocina siga conquistando a todo el mundo y, por ello, ha recibido felicitaciones y agradecimientos de las delegaciones que se encuentran en la villa. **"Uno de los platos más pedidos es el lomo saltado. Todos están felices y se sienten atendidos como en casa.** Esa es la idea. Acá en el comedor tienen la facilidad de escoger lo que quieran, las veces que quieran", afirmó.

En tanto, Aldo Cardini, dice que la empresa que se encarga de la alimentación de los atletas, reveló también algunas preferencias de los deportistas. "Están encantados con la quinua, que es la que ha tenido mayor atención y consumo entre los deportistas. Ellos saben de sus milenarias propiedades nutritivas y por eso la prefieren", afirmó. Asimismo, dijo que en la inauguración de los juegos se sirvió cebiche, uno de los platos de bandera del país, y gustó mucho a quienes lo probaron por primera vez.

Cardini mencionó que, *"En lo que va de los Juegos Panamericanos Lima 2019, se han servido alrededor de 100,000 raciones de alimentos"*.

**Aspecto Tecnológico** la aparición de innovaciones técnicas en el mercado, tanto de producto como de procesos, van a permitir a las compañías ser más o menos eficientes, de modo que los factores tecnológicos de una empresa se convierten en un gran diferenciador corporativo a la hora de enfrentarse a la competencia. Tendrá mayores posibilidades de éxito una empresa que haya integrado un nuevo software que le permite agilizar el servicio de distribución (reduciendo costes y mejorando la satisfacción del cliente) que otra cuya tecnología se haya quedado obsoleta.

Para Kustcher y St. Pierre (2001, p. 31), las TIC que ejercen un impacto en el ámbito educativo son las computadoras y periféricos (cámara, disco compactos, impresoras y videos, por ejemplo), la información digital (bases de datos, páginas web) y la comunicación digital (foros electrónicos, mensajería y videoconferencia).

De esta manera, el proceso de enseñanza/aprendizaje va más allá de las horas de aula tradicionales y el docente deja de ser un simple transmisor de conocimientos. Utilizar las TIC representa la oportunidad y el reto de innovar los procesos educativos.

Cabero (2007) señala, acertadamente, que es necesario ver las tecnologías como medios y recursos didácticos, mas no como la panacea que resolverá las problemáticas del ámbito educativo. Por ello, el profesor debe utilizarlas para ayudar a crear un entorno propicio para el aprendizaje y el reforzamiento de contenidos vistos en clase.

En dicho entorno el aprendizaje debe ser activo, responsable, constructivo, intencional, complejo, contextual, participativo, interactivo y reflexivo (Kustcher y St. Pierre, 2001). En este sentido, Paulo Freire (2005) insiste en que la educación tiene que ser un espacio liberador, facilitador del aprendizaje, para formar a estudiantes creativos, críticos, reflexivos y propositivos en su propio contexto; y, también, en que hay que dejar atrás la educación bancaria o tradicional a la que se estaba acostumbrado, para dar paso a la era digital.

Para lograr esto, los docentes pueden utilizar algunas herramientas tecnológicas que en años recientes se han vuelto más comunes, tales como las plataformas e-learning, las redes sociales virtuales, el material didáctico digital y la computación en la nube.

El término e-learning puede definirse como el empleo de la Internet para facilitar el aprendizaje (Menéndez y Castellanos, 2011, p. 10). Sin embargo, es importante señalar que existen varios tipos de tecnologías e-learning que se pueden utilizar para fines educativos, entre ellas, podemos destacar los lenguajes de programación, sistemas de autoría, sistemas de gestión del aprendizaje (SGA), sistemas de gestión de contenidos y sistemas de gestión de contenidos del aprendizaje (Menéndez y Castillo, 2011).

Específicamente, los sistemas de gestión del aprendizaje están diseñados para asistir el proceso de enseñanza/aprendizaje en un entorno virtual mediante un conjunto de herramientas. Un ejemplo de ello son las

plataformas de teleformación ( Zapata, 2001) más comúnmente conocidas como plataformas e-learning.

Las plataformas de tele formación engloban un amplio rango de aplicaciones informáticas instaladas en un servidor cuya función es facilitar al profesorado la creación, administración, gestión y distribución de recursos por medio de la Internet (Sánchez, 2005, p. 19). Estas plataformas pueden ser de tipo comercial, de software libre y de desarrollo propio. A decir de Sánchez (2005), las comerciales han evolucionado ante el creciente mercado de actividades formativas en Internet y son una buena opción, pero se requiere de una licencia para usarlas. Las plataformas de software libre son gratuitas y una de las más conocidas es el Modular Objet Oriented Distance Learning Environment (MOODLE). Las de desarrollo propio responden más a factores educativos y pedagógicos, y surgen en instituciones o en grupos de investigación. La Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx) cuenta con el Sistema de Educación Continua y a Distancia (Seduca), que es una plataforma propia utilizada por profesores y estudiantes de diversas áreas del conocimiento.

Algunas de las características de las plataformas de tele formación son las siguientes: contienen herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica; se pueden realizar el seguimiento y la evaluación de los estudiantes; es posible incluir los contenidos de un programa de estudio por medio de actividades diversas –como los foros de discusión, wikis y

test– e incorporar material de apoyo (lecturas, material didáctico), o bien, incluir referencias electrónicas de los materiales y páginas web que sean útiles para el aprendizaje.

Por otra parte, a partir de la Internet y de la Web 2.0 las redes sociales en línea se han convertido en espacios donde el intercambio de información puede realizarse de manera continua y permanente.

Podemos entender por red social virtual un espacio en el que los individuos interactúan con otros mediante la Internet, basado en un software que permite intercambiar información mediante mensajes, blogs y chats, por ejemplo; asimismo, las personas que conforman una red pueden compartir intereses, opiniones, dar apoyo, integrarse temáticamente, generar un sentido de pertenencia y sociabilizar.

Boyd y Ellison (citados en Alarcón del Amo, Lorenzo Romero, y Gómez Borja, 2011) conciben “las redes sociales online como los servicios basados en Internet que permiten a los individuos: construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, así como ver y recorrer su lista de conexiones y las hechas por otros dentro del sistema” (p. 147).

En el ámbito educativo, la interacción entre docentes y estudiantes puede beneficiarse con el uso de las redes sociales. A decir de Gómez, Roses y Farías (2012, p. 132), estas permiten publicar y compartir información; acceder a otras fuentes informativas que apoyan e incluso facilitan el

aprendizaje constructivista y el aprendizaje colaborativo; favorecen el autoaprendizaje, el trabajo en equipo, la comunicación entre pares y entre el alumno y el profesor, la retroalimentación y, finalmente, el contacto con los expertos.

Entre las redes sociales más conocidas o utilizadas están Facebook, YouTube, Twitter, Instagram, WhatsApp, Google+ y LinkedIn. La ventaja es que se pueden utilizar la estructura y la plataforma de la red sin la necesidad de crear algo nuevo.

De Haro (2009) señala que las redes sociales disponen, además, de objetos de interés común entre los estudiantes y por ello pueden conectarse fácilmente sin que lo exija el profesor; asimismo, el autor sugiere que pueden crearse grupos de estudiantes, de tutoría, o bien, para una asignatura. La diversidad de grupos puede ser tan amplia como amplias sean las tareas.

La utilización de las redes sociales para fines educativos provoca cambios importantes: los docentes tienen ante sí el reto de involucrarse con nuevas tecnologías, pero sobre todo de usar aquello que resulte atractivo para los estudiantes y aprovechar las oportunidades. Las redes sociales pueden favorecer significativamente el proceso de la educación formal, porque permiten que el estudiante desarrolle actividades académicas en un contexto amigable.

Otra herramienta valiosa es la computación en la nube (cloud computing), aunque para Carrasco y colaboradores (2014) la educación en la nube aún

es un proyecto en proceso de construcción. La realidad es que trabajar en la nube supone diferentes ventajas, como acceder a cualquier documento, en cualquier momento, con una computadora de escritorio o con un dispositivo móvil, usando cualquier sistema operativo y sin importar dónde se ubique el servidor en el ciberespacio.

Estas aplicaciones requieren una baja inversión, son muy flexibles ya que la cantidad de usuarios puede incrementarse o disminuirse rápidamente, se actualizan continuamente, tienen soporte y confiabilidad de nivel mundial, permite el acceso tanto desde la empresa como desde el teléfono y las computadoras personales. Fundamentalmente, el costo mensual es bajo y accesible para para las Pymes.

### **Aspecto Ecológico**

Purca dice Durante la charla “Los micro plásticos en el mar”, organizada por el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec), en el marco de la FIL Ciencia, la científica indicó que el estudio incluirá la evaluación, además, de macro y meso plásticos, principalmente, en las áreas de extracción de recursos hidrobiológicos.

Sostuvo que hasta el momento solo se ha demostrado que los microplásticos contaminan las vísceras de los peces y moluscos, pero enfatizó que es necesario realizar un estudio más amplio para determinar si también afecta al músculo de los peces.

En otro momento, Purca indicó que según estudios realizados por la comunidad internacional al 2025 “vamos a tener 250 millones de toneladas de masa de plástico en el mar en todo el mundo, que provienen de actividades industriales, domésticas o basura que no se puede reciclar en las ciudades”.

Señaló que del 100% del plástico que se genera en el mundo el 94% está en el fondo del mar, el 5% en la playa y el 1% restante en las denominadas islas de plástico y frente a ello “en los últimos 10 años la comunidad internacional ha tomado mucho interés por tratar de estudiar dicha situación”, enfatizó.

Asimismo, dijo que los microplásticos aparecen por la fragmentación de plásticos más grandes, por acción de algunos organismos marinos, por biodegradación y/o por fotodegradación hasta convertirse en partículas menores a un milímetro, que son las que se convierten en un peligro para el ecosistema, los peces y la humanidad.

Muñoz dice que A fin de concientizar a la ciudadanía sobre la importancia de reducir el uso innecesario del plástico, la ministra del Ambiente, Fabiola Muñoz, recorrió el mercado municipal del distrito de Magdalena del Mar para promover la campaña #MenosPlásticoMásVida, que viene implementando el Ministerio del Ambiente (MINAM) a fin de disminuir el consumo de bolsas plásticas, sorbetes y tecnopor Durante su recorrido en el centro de abasto del referido distrito, Muñoz saludó que cada vez más aliados del sector privado, gobiernos locales y la sociedad

civil opten por incentivar el consumo de productos alternativos al plástico.

Asimismo, reconoció el compromiso de los comerciantes por no entregar a sus clientes bolsas de plástico o sorbetes. “Los felicito a todos y a todas porque ya no están distribuyendo sorbetes ni empaques de plástico cuando venden sus productos. Y también a los vecinos y vecinas del distrito que ahora vienen a comprar con sus bolsas reutilizables, de tela o canastas. Sí es posible cambiar si pensamos siempre que el Perú es primero”, mencionó.

Además, destacó la iniciativa impulsada por la municipalidad del distrito, tras emitir una ordenanza que prohíbe el uso, distribución y comercialización de las cañitas de plástico en establecimientos comerciales, prestadores de servicios públicos o privados, dentro de su jurisdicción.

En ese sentido, la ministra del Ambiente hizo un llamado a los demás gobiernos locales y regionales para que se sumen a esta campaña y promuevan la reducción del plástico de un solo uso y fomenten el reciclaje. “Es importante ver que los gobiernos locales están implementando una política para reducir el uso del plástico. Además, si algunas personas tienen la necesidad de usar sorbetes para consumir sus bebidas, hoy en día encontramos la opción de adquirir sorbetes de cartón o de papel”, señaló la titular del Ambiente.

Por su parte, Salvatierra, explicó que antes de la publicación de la ordenanza se trabajó una campaña de educación y sensibilización con los establecimientos sobre cómo se puede contribuir con el cuidado del ambiente.

En tanto, Roldan, destacó la campaña promovida por el MINAM #MenosPlásticoMásVida, la cual busca cambiar los hábitos de la población y reducir el uso del plástico. En el desarrollo de esta actividad participaron los promotores ambientales juveniles del MINAM y de la municipalidad distrital de Magdalena del Mar, así como los colectivos Hazla por tu playa y Ciudad Saludable, quienes de manera lúdica concientizaban a comerciantes y consumidores para que cada vez sean más las personas que contribuyan con el cuidado del ambiente.

**Aspecto Legislativo** medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial Artículo 10. Modificación de la denominación del Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR Modificase la denominación “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Ley MYPE”, aprobado mediante Decreto Supremo 007-2008-TR, por la siguiente: “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”. Artículo 11. Modificación de los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo

Productivo y al Crecimiento Empresarial Modifícanse los artículos 1, 5, 14 y 42 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, en los siguientes términos:

“Artículo 1.- Objeto de Ley La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA:**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:**

Según **Brenis (2018)** En su investigación cuantitativa - cualitativa de nivel descriptivo se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la calidad del servicio del restaurante “Restobar George” de Puerto Eten-Chiclayo-Lambayeque en el año 2018, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas; las dimensiones evaluadas han sido: gestión de servicio, gestión empresarial; gestión en equipamiento e arquitectura ; gestión medioambiental y gestión sociocultural; en total se han evaluado 261 estándares. Los resultados indican que en relación al cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas el restaurante “Restobar George” de Chiclayo, cumple con el 65,52%, concluyendo que la empresa requiere mejorar muchos aspectos para brindar un servicio de calidad.

Según **Cornejo (2018)** en su investigación, se basa principalmente en el objetivo general, el mismo que consiste en evaluar la calidad de servicio del hotel “El Murique” distrito Zorritos, Provincia Contralmirante Villar de la ciudad de Tumbes, en base al cumplimiento de los Estándares derivados de las buenas prácticas. Esta investigación fue tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información que se muestra en la presente investigación fue recolectada a través de instrumentos y

técnicas de investigación los mismos que fueron la observación, entrevista y encuestas. se aplicaron y utilizaron cinco guías de observación a fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, con relación a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. Como resultados generales se obtuvo que, el hotel “El Murique” cumple con el 74,00% de los estándares evaluados, lo que determina que la empresa brinda una buena calidad a sus clientes, sin embargo, también se observa que en muchos aspectos faltan mejorar como son en la gestión administrativa y la gestión socio cultural.

Según **Ipanaque, (2018)** En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del instituto Telesup en la ciudad de Piura año 2018” considera que las principales características de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura año 2018; y el problema que se ha identificado es: ¿ Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del Instituto TELESUP en la ciudad de Piura año 2018?, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable gestión de calidad de servicio es finita con 6 colaboradores y atención al cliente es infinita, aplicando

formula estadística se determinó 68 futuros estudiantes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario, conformado de 20 preguntas nominales. El 100% indicaron que siempre han recibido capacitaciones para desempeñar adecuadamente sus funciones en la empresa, el 87% indicaron que cuándo solicito información sobre las carreras profesionales siempre le informaron con sinceridad y honestidad. Se concluye que los beneficios que brinda la gestión de calidad de servicio es estímulo moral, eficiencia, reconocimiento, mejora de procesos y las estrategias de atención al cliente que describen los estudiantes es servicio porque el personal administrativo al momento de brindar información es ágil y oportuno, recompensa porque tiene empatía, dedicación y alineación con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente.

Según **Mendoza, (2018)** En su investigación *“Factores Culturales, Económicos y Turísticos de la Festividad de la Virgen de Guadalupe para el diseño de una Ruta Turística Mariana a nivel Regional 2018”* toma en cuenta los factores culturales, económicos y turísticos de la festividad de la Virgen de Guadalupe para el diseño una ruta turística mariana 2018. La investigación fue de manera descriptiva, diseño experimental, de corte trasversal, tuvo como participantes los pobladores de la ciudad de Guadalupe y los turistas que visitan la

cuidad por la festividad de la Virgen de Guadalupe. Para ellos se utilizó los instrumentos de recolección de información como escueta, fichas de observación y entrevista para determinar, identificar y analizar los factores culturales, económicos y turísticos del distrito, llegando a concluir que los factores culturales son una fuente de diversidad multicultural de un distrito, donde el poblador participe de la festividad, fe y devoción que tiene a su imagen o patrona de su pueblo, generando a la población un ingreso de desarrollo económico y social, conociendo además sus principales atractivos turísticos y ser reconocidos a nivel regional ya que una festividad en devoción a Dios, Jesús o la Virgen María renueva la fe. Para la ruta turística mariana regional se hace partícipe a 5 distrito más representativos de la región como Guadalupe, Chocope, Huamachuco, Virú y Otuzco, donde a su vez en la figura 14 se observa que el 54% del turista estaría dispuesto en participar en la ruta turística mariana a nivel regional porque es algo novedoso y nunca echo en el país

Según **Vela (2018)**. En su investigación *“Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las MyPes del sector servicios, rubro Restaurant, Distrito de Calleria, año 2018”*. Tuvo como El objetivo principal de la investigación ha sido determinar la Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MyPes del Sector Servicios, rubro Restaurant, distrito de Calleria, año 2018. La metodología de investigación fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no

experimental, transversal, descriptivo y Correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas con la técnica de encuesta obteniéndose como resultados: Respecto al microempresario: en su mayoría (47,1%) son jóvenes adultos “29 a 39 años de edad”; existen emprendimientos de ambos géneros: masculino (70,6%) y femenino (29,4%); destaca nivel de instrucción “técnica” (52,9%) y universitaria (35,3%). Respecto a la empresa: 35,3% tienen entre “1 a 3 años”; el 47,1% tiene de “5 a 8 colaboradores”. Respecto a calidad de gestión: el 70,6% de las mypes promueve la calidad en su empresa, pero el 64,7% no cuenta con su misión, visión y valores porque no conocen las técnicas de calidad, pero cuenta con indicadores empíricos de monitoreo para el crecimiento y desarrollo empresarial. Respecto a la Atención del Cliente: los emprendedores se involucran en brindar una experiencia agradable de atención (70,6%) y manifiestan conocer las necesidades de sus clientes, como mantener ambientes según sus expectativas. El 41,2% de las mypes han invertido en mejoras tecnológicas para brindar una atención más rápida a sus clientes. Asimismo, la disposición de brindar un buen servicio al cliente tiene beneficios como mejor “imagen”, “rentabilidad” y “posicionamiento” en el mercado. Finalmente, la mayoría (58,8%) de los microempresarios utilizan las “redes sociales” como medio de comunicación para llegar a su cliente.

Así también **Acero (2017)** en su investigación ha tenido como objetivo evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante Casablanca; los estándares evaluados han estado relacionados con: la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. El restaurante Casablanca es una pequeña empresa dedicada a la venta de parrillas, tiene una ubicación conveniente, a cuadra y media de la plaza de armas. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con el 67,8 %; con relación a las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura la empresa cumple con un 81,35 %; en lo referido a las buenas prácticas en la gestión del servicio la empresa cumple con el 62,35 %; en relación a las buenas prácticas en la gestión medioambiental el restaurante cumple con el 50 % de los estándares y con relación a la gestión socio cultural la empresa cumple con el 46,2 % de los estándares. En general, de los 261 estándares evaluados, el restaurante cumple con el 65,5%, siendo necesario implementar las buenas prácticas en la empresa para mejorar la calidad del servicio.

Entonces **Córdova (2017)** En su investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante recreo campestre “Los Pacaes” de la ciudad de Casma utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativa-cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al recreo campestre “Los Pacaes” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la sub-gerente de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión empresarial, el equipamiento e infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. El recreo campestre “Los Pacaes” es una empresa con 50 años de tradición culinaria, con especialidad en comida criolla; los resultados obtenidos en la investigación mostraron que, en términos generales, con respecto al cumplimiento global el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 178 estándares que equivalen a un 68,21% lo que significa que la calidad de servicio es regular, siendo necesario

implementar los estándares que no se vienen cumpliendo, para así ofrecer un servicio de calidad a los comensales.

Según **Dávila y Flores (2017)** En su investigación *“Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque”* Consideraron que las empresas de hoy en día priorizan la calidad del servicio que ofrecen, teniendo como principal objetivo lograr la satisfacción del cliente, siendo este uno de los principales indicadores de la calidad del servicio. La presente tesis tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio en el Restaurante Turístico El Cántaro de Lambayeque. Para ello se utilizó el modelo de medición de calidad SERVPERF, que permitió conocer el grado de calidad de servicio que reciben los clientes. Para la realización de la investigación se planteó objetivos específicos, los cuales ayudaron a analizar cada elemento del método planteado: Determinar el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de Elementos Tangibles. Encontrar el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de Fiabilidad. Determinar el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de la Capacidad de Respuesta. Encontrar el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de Seguridad. Determinar el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de Empatía. Se concluye, que los clientes se sienten conformes el servicio brindando por los colaboradores y la calidad de sus platos

gastronómicos, aquellos que experimentan la combinación de los ingredientes más tradicionales de la comida Lambayecana, llegando así a satisfacer sus necesidades procurando así que el servicio sea viable.

Según **Sánchez, (2017)** La presente investigación cualitativa – cuantitativa de nivel descriptivo se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la calidad del servicio del restaurante “El Zarco” de Cajamarca en el año 2017, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, para lo cual se ha desarrollado un estudio de caso transversal en una empresa dedicada al rubro de la restauración; las dimensiones evaluadas han sido: gestión administrativa con un cumplimiento del 89.30%; equipamiento e infraestructura con 88.90%; gestión del servicio con 94.72; gestión medioambiental con 95.83% y gestión sociocultural con un cumplimiento del 84,62%; en total se han evaluado 261 estándares. Los resultados indican que en relación al cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas el restaurante “El Zarco” de Cajamarca cumple con el 91,9%, concluyendo que la empresa brinda un servicio de calidad.

Por lo tanto **Cochachin, (2016)** en su investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante “Riveras del Rio Santa” distrito de independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2016. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de

caso único transversal. La información presentada referente al restaurant “Riveras del Rio Santa” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. Se emplearon las técnicas de la entrevista y la observación, las que se apoyaron en el cuestionario, 5 guías de observación y la cámara fotográfica. El restaurante “Riveras del Rio Santa”, orientado a la oferta de comida fusión; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio.

Seguidamente **Morales, (2016)** en su investigación “*Evaluación de la calidad del servicio, utilizando estándares derivados de las buenas practicas del Hotel Kapraia Suites de Zorritos, Provincia de*

*Contralmirante Villar de la ciudad de Tumbes, en el año 2016”*

busca conocer y evaluar la calidad para ello se formula la pregunta ¿Cuál es la calidad del servicio, cumpliendo los estándares derivados de las buenas practicas del Hotel Kapraia Suites de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar de la Ciudad de Tumbes, en el año 2016? El objetivo general del estudio es evaluar la calidad del servicio, cumpliendo los estándares derivados de las buenas prácticas, del Hotel “Kapraia Suites” de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar de la Ciudad de Tumbes en el año 2016. La investigación es de nivel Cualitativo – Cuantitativo, de tipo descriptivo, con un diseño único transversal. Para obtener esta información, referente al Hotel “Kapraia Suites”, de Zorritos, se aplicaron técnicas e Instrumentos de Investigaciones; tales como la Observación, la entrevista y aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dividió en tres etapas: La primera consistió en la entrevista al Gerente General de la compañía, quien me facilito información y antecedentes de la Empresa; en la Segunda Etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa, con el fin de obtener un Perfil del trabajador; en la tercera etapa se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la Gestión Administrativa, el equipamiento, la infraestructura, y la Gestión del Servicio del Hotel “Kapraia Suites”.

Finalmente **Guevara Romero (2015)** En su investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante “BAHIA” de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al restaurant “BAHIA” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. El restaurante “BAHIA” es una empresa sólida con 5 años en el mercado, orientado a la oferta de comida fusión; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en términos generales, el

restaurante “BAHIA” cumple con el 80.22% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo existen muchos aspectos por mejorar en la gestión administrativa, la gestión medioambiental y socio cultural.

## **2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES**

### **221.1 CALIDAD DE SERVICIO:**

### **221.2 DEFINICIÓN:**

Según **Dávila y Flores** (2017; cita a Norman Gaither; Pág. 18) *“La calidad de un producto o servicio es el grado de percepción del cliente en que dicho bien cumple con sus expectativas.”*

Entonces **Coronel Arce** (2016; cita a Deming, E; Pág. 23.) *“La calidad es base de una economía sana, enfocándose en descubrir mejoras de los productos y servicios. Ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel del empleo.”*

Según **Ipanaque** (2017); cita a González Hugo; Pág. 61) *“la calidad del servicio es un elemento estratégico ya que se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo”*

### **2213 CARACTERISTICAS DE CALIDAD:**

Las cualidades de la calidad se ven evidenciadas en el usual mencionado de la “relación calidad y precio”, pues el elemento económico, no solo referente a costos, sino también de igual manera qué tanto es el precio, a que beneficio, son semblantes básicos de las cualidades de la calidad del producto y/o servicio.

Los servicios afiliados a la manufactura, los servicios añadidos a la muestra del producto y del servicio, ya sea como el seguimiento a los clientes después de su compra, el servicio y ayuda técnica o el interés al cliente es la naturaleza de la calidad del producto y servicio.

Unido a esto la realización legal, la instrucción a clientes, usuarios e interesados, así como la técnica de información, y otros intangibles, forman un grupo de cualidades de calidad que trascienden básicamente en la comprensión o deleite de todas las partes obviamente del cliente final.

### **2214 TIPOS DE CALIDAD:**

Según La norma ISO 9000:2015: En la práctica, hay dos tipos de calidad:

a) Calidad externa, que compete a la complacencia de los clientes.

El resultado de la calidad externa solicita facilitar productos o servicios que llenen la perspectiva del cliente para crear fidelidad con el cliente y de esa forma desarrollar la implicación en el

mercado. El provecho de la calidad externa son los consumidores y los socios externos de una empresa. Por lo tanto, este tipo de recurso solicita conocer a los clientes y también debe proporcionar que se tenga en cuenta las carencias tasitas que los clientes no manifiestan.

b) Calidad interna, que toca a la optimización de la acción interna de una empresa. La finalidad de la calidad interna es llevar acabo las formas de conceder la mejor caracterización probable de la entidad percibiendo y condicionando el manejo incorrecto. Los favorecidos de la calidad interna son la gerencia y los trabajadores de la empresa. La calidad interna pasa básicamente por un periodo participativo en la que se establecen y oficializan las técnicas internas.

#### **2215 ATENCIÓN AL CLIENTE:**

- El consumidor es el único juez de la calidad del servicio del cual te debes preocupar más, pero al rendir un servicio o realizar un producto para los clientes debes obtener siempre mejores materiales y el decidirá sobre el esfuerzo que realizaste para ofrecerle ese producto. William E. Deming (1983)
- El cliente es quien establece el grado de superioridad del servicio y constantemente necesita más.

- La empresa debe "Administrar" la perspectiva de sus clientes, limitando en lo probable la discordancia dentro del contexto hacia el servicio y las perspectivas del cliente.
- Bases que realizan hacia los clientes evalúen y evalúen a los restaurantes fundamentalmente a la imagen, Perspectiva y sensación acerca de la calidad, la forma representada en un servicio y la prolongación de sus necesidades.

## **2.2.2 BUENAS PRÁCTICAS EN EL SERVICIO DE RESTAURACION**

### **2.2.2.1. DEFINICIÓN**

Hoy en día es habitual oír discutir acerca de las buenas prácticas, esencialmente en el área turismo, de tal modo a tal grado nacional como internacional, presenciamos que el gobierno en nuestro país manifiesta e impulsa las buenas prácticas estratégicamente para optimizar la calidad a los servicios ofrecidos por las compañías turísticas, de las cuales dedicadas al ámbito de la restauración.

MINCETUR (2012), dice lo siguiente “El Departamento de Operaciones de Manutención de la Paz de Naciones Unidas: Una buena práctica es “una manera de hacer que ha experimentado su capacidad en una circunstancia y es administrable en otra” (p.13), en pocas palabras una buena práctica concede a las organizaciones captar de las sabidurías y enseñanza exitosa de otros y administrarlos acomodándolos según su manera de trabajo. Por tal

deducimos que las buenas prácticas son hechos tácticos que fueron inventados, impulsados y empleados para obtener privilegios para la empresa.

Van Duynen, y Carré (2011), dice que la utilización de estos estándares produce mejoras hacia la compañía y hacia el cliente. Para la compañía envuelve un avance en la calidad e imagen de la mercancía y del fin que promueve. También, un destacado desenvolvimiento económico y social que se traslada en su economía más relevante en su forma de costos, realizando más eficaz su operación. A su vez, la compañía puede conceder la entrada mercados más específicos y optimizar su capacidad al distinguirse como un negocio más accesible con el medio ambiente y la cultura local. En otro punto, el cliente aprecia paulatinamente que, tanto la empresa como el destino, cumplan con este tipo de principios.

#### **2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS:**

MINCETUR (2012), señala que las buenas prácticas, para poder servir de modelo para otras empresas, deben ser consideradas excelentes ejemplos al determinarse sobre ellas, por lo que tiene las siguientes características:

- Innovación o creatividad: la mayoría de las buenas prácticas sugiere maneras, procedimientos de trabajo, meticulosamente

procesando habilidades nuevas o de empleo peculiar, desempeñadas efectivamente.

- Eficacia/impacto: la mayoría de las buenas prácticas tiene acogida en el entendimiento del propósito planteado y obtención del producto final

- Replicabilidad: está conformada por técnicas y bienes que tiene la potestad de desplazar para generar la misma vivencia, teniendo en cuenta algunos que lo guiaron a su logro. Sus indicadores constitutivos pueden adaptarse a nuevas particularidades y actuar diferente.

- Sostenibilidad: es el algo sumamente repetible por su característica de estancia de los métodos fijados y metas trazadas.

- Pertinencia: se refiere a la forma adecuada y oportunamente a una situación determinada de una vivencia, como respuesta a la ocasión de una empresa, a la serie de problemas de un determinado sector correlativamente a las vivencias.

- Eficiencia y ejecución: expresa la virtud de lograr los hechos planificados a corto plazo de tiempo estimado, vitalidad y materia.

(P.14-15)

## **2.2.3. MYPES**

### **2.2.3.1. DEFINICIÓN**

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es un elemento monetario integrado por un individuo natural o jurídico (empresa), influenciado por algún semblante de entidad que tiene la finalidad del desarrollo de labores de sustracción, modificación, fabricación, promoción de bienes o prestación de servicios.

#### **¿Qué beneficios tengo como Mype?**

El Estado concede distintas rentabilidades a la micro y pequeña empresa, otorgándoles accesibilidad para originar y concretar, generando políticas que promueven la realización y desarrollo de estos organismos corporativo.

- Pueden establecerse como individuos jurídicos (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- Pueden afiliarse para disponer de un significativo ingreso al mercado privado y a las compras estatales.
- Poseen mecanismo del Estado para interceder en eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Poseen con un mecanismo rápido y eficaz para realizar sus exportaciones nombrando Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.

- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado

¿Cuáles son los requisitos para inscribirse en el REMYPE?

- RUC vigente.
- Tener el Usuario y Clave SOL.
- Tener como mínimo un trabajador.
- No pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

### 2.2.3.2. NIVELES

Las MYPE deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Micro Empresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña Empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. Los beneficios del régimen que establece el Estado para las MYPE se encuentran en función a estos niveles de ventas anuales y al cumplimiento de otros requisitos.

## **2.2.4. RESTAURANTE**

### **2.2.4.1. DEFINICIÓN**

Los servicios son definidos como prestaciones personales, que tienen como finalidad satisfacer alguna necesidad. MINCETUR (2010), señala que el servicio es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el cliente, el soporte físico y el personal de contacto, de acuerdo a procesos y procedimientos previamente establecidos, que buscan la satisfacción del consumidor y el logro comercial de la empresa prestataria. (p.75)

### **2.2.4.2. CARACTERÍSTICAS:**

Grande (1996), considera que los servicios poseen las siguientes características: Intangibilidad.- Significa que los servicios no se pueden ver, saborear, sentir ni oler antes de comprarlo. Inseparabilidad- Significa que la creación de un servicio puede tener lugar mientras se consume. Por ejemplo: Un viaje, un masaje, entre otros. Variabilidad.- Significa que la calidad de los servicios dependen de quienes los proporcionan, así como de cuándo, en dónde y cómo se proporcionan. Por ejemplo, una agencia de transportes tiene la reputación de proporcionar un servicio mejor que otros. Carácter perecedero.- Significa que los servicios no se pueden almacenar para su venta o su utilización posterior. Por ejemplo, si hoy dejamos de alquilar una habitación no se puede guardar lugares para alquilarla después, ya que el servicio no

prestado se pierde. Ausencia de propiedad. - Los compradores de un servicio adquieren un derecho, pero no la propiedad del soporte tangible del servicio, es decir, el consumidor paga por un servicio más no por la propiedad. Por ejemplo: Un cliente paga por el servicio de comida y bebida de un restaurante más no compra la propiedad. (Pp.35-38)

### **III. HIPÓTESIS**

Dicho por Fidias (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Dicho por Fidias (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis

### **4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación fue de nivel CUANTITATIVO porque confirma la obtención de datos sin manipularlos. *Bernal (2010)*.

### **4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es de diseño NO EXPERIMENTAL dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. *Bernal (2010)*. El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal.

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes.

O = Observación de las variables: calidad de servicio.



M : Muestra

O : Observación de la Muestra.

#### 4.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

*Cuadro 01. Operacionalización de las variables.* **MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<p>Ruiz (2001) describe la calidad de servicio como una forma de actitud Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.</p> <p><b>FUENTE:</b></p> <p>Elaboración propia.</p>	<p>Se pretenderá determinar, describir las características de <u>l</u>ocalidad de servicio de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.</p>	<b>BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>	Cumplimiento de objetivos.	¿Usted cree que el restaurante contribuye a la reducción de residuos para un menor impacto del medio ambiente?	NOMINAL
				Servir para lo que se <u>diseño</u> .	¿Cree usted que el consumo de agua en este restaurant es elevado?	NOMINAL
				Adecuado para el uso.	¿Cree usted que el restaurant utiliza mucho descartable?	NOMINAL
			<b>BUENAS PRÁCTICAS SOCIO-CULTURALES</b>	Solucionar necesidades.	¿Cree que el restaurante Piscis representa la cultura tumbesina?	NOMINAL
				Proporciona resultados.	¿El restaurante le ha mencionado sobre la cultura local?	NOMINAL
				Formalidad	¿El restaurante anima a sus clientes a consumir productos locales?	NOMINAL
			<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Iniciativa.	¿Cómo se comportó el encargado a la hora de resolver su problema?	NOMINAL
				Disposición de	¿ <u>ha</u> tenido usted algún inconveniente en el restaurant piscis?	NOMINAL
				Colaboración	¿Qué tan satisfecho que do en cuanto a la resolución de su problema?	NOMINAL
			<b>GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Enfoque positivo.	¿Considera eficiente la orientación de los platos ofrecidos brindada por el personal de atención?	NOMINAL
					¿Es apropiada la presentación de los platos ofrecidos?	NOMINAL
					¿Cómo considera usted que el tiempo de espera de los platos es mucho?	NOMINAL
			<b>INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO</b>	Enfoque positivo.	¿El ambiente en el local del “Piscis “es acogedor?	NOMINAL
					¿En cuanto al restaurante, considera usted que se encuentra aseado?	NOMINAL
					¿En cuanto a las señalizaciones <u>está</u> bien definido las salidas, zonas seguras y los baños?	NOMINAL

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### **Población.**

**P1:** La población para la variable calidad de servicio se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del restaurant PISCIS.

*Cuadro 01.* Población de Investigación.

Ord.	RAZON SOCIAL	N° DE PROPIETARIOS
01	PISCIS	01
<b>TOTAL</b>		01

**Fuente:** Elaboración propia, 2019.

##### **MUESTRA**

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable, se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$N = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$\underline{n = 1.645^2 (0.50) (0.50)}$$

$$(0.1)^2$$

$$\underline{n = 2.706025 (0.25)}$$

$$0.01$$

$$\underline{n = 0.67506625}$$

$$0.01$$

$$n = 68 \text{ clientes}$$

La muestra asciende a 68 clientes para la variable calidad de servicio en las MYPES, sector servicio rubro Restaurant en el Distrito de Tumbes, 2019.

#### **4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Técnicas:**

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes Del Restaurant “Piscis” de la ciudad de Tumbes.

**Cuestionarios:** Se hizo uso de un cuestionario para los diferentes clientes que acuden frecuentemente al restaurante “Piscis” de la ciudad de Tumbes con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar nuestro trabajo de investigación acerca de la calidad de servicio y Estándares Derivados de las Buenas Practicas.

**Observación Directa:** Se hizo uso de las diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca de la calidad de servicio y satisfacción del cliente. Del rubro estudiado, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos arealizar.

**Instrumentos:**

Para García, (2002) El cuestionario vienen a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

**Encuestas:** Se realizó una encuesta a los clientes del restaurante “Piscis” de la ciudad de Tumbes con el objetivo de poder recaudar las diferentes opiniones acerca de las MyPe que labora, y que nos puedan brindar sus conocimientos en relación a la calidad de servicio y estándares derivados de las buenas prácticas que tienen las empresas.

#### **4.7. PLAN DE ANÁLISIS**

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables calidad de servicio y estándares derivados de las buenas prácticas y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point y el Turnitin.

#### **4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Cuadro 02.** Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Metodología	Población y Muestra	Procesamiento de Datos
<p>¿Cuáles son las características de la calidad del servicio del restaurant “Piscis” de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la calidad del servicio del restaurant “Piscis” de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> Determinar las características de la Calidad de Servicio en el Restaurant “Piscis” sector comercio, rubro Restaurant, del distrito de Tumbes, año 2019. Identificar la calidad de atención al cliente en el Restaurant “Piscis sector comercio, rubro Restaurantes, del distrito de Tumbes, año 2019. Determinar las características del Manual de buenas prácticas, en el rubro Ambiental, Socio-Cultural, Administrativa, Gestión del Servicio Infraestructura y Equipamiento en el Restaurant “Piscis”, del distrito de Tumbes, año 2019. ..</p>	<p>(Fidias) Por ser una investigación con diseño descriptivo no se formulara hipótesis de investigación.</p>	<p><b>Tipo:</b> Descriptiva</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> <b>P1.</b> La población para la variable calidad de servicio es infinita.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra resultante es de 68 clientes.</p>	<p>Se hará uso de la estadística descriptiva a través de tablas y gráficos de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft Office Word, Microsoft Office Excel, Power Point y el Turnitin.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS**

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización de la calidad de servicio y estándares derivados de las buenas prácticas en las MyPes del sector servicio rubro restaurante en la ciudad de Tumbes, utilizando el enfoque colaborativo mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de cada uno de los participantes en el trabajo de investigación.

## V. RESULTADOS

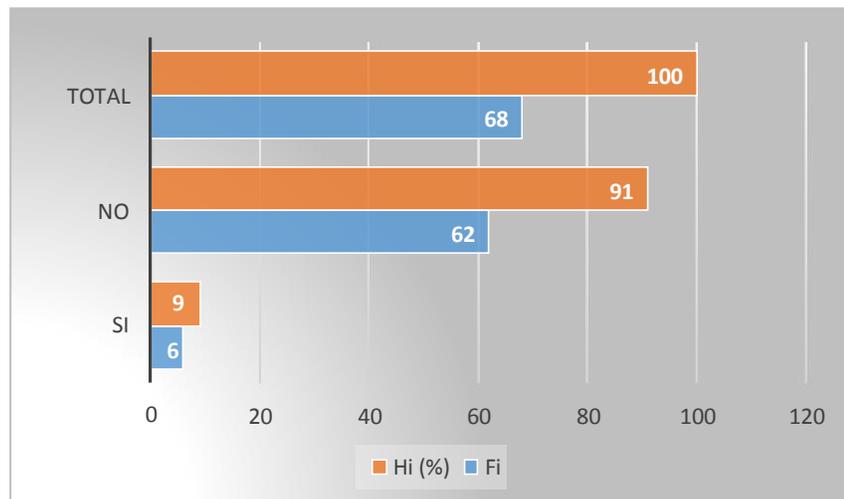
### 5.1. RESULTADOS

#### GESTION SOCIO-CULTURAL

**Tabla 01 y Grafico 01.** *¿Cree que el restaurante Piscis representa la cultura tumbesina?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	6	9
NO	62	91
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

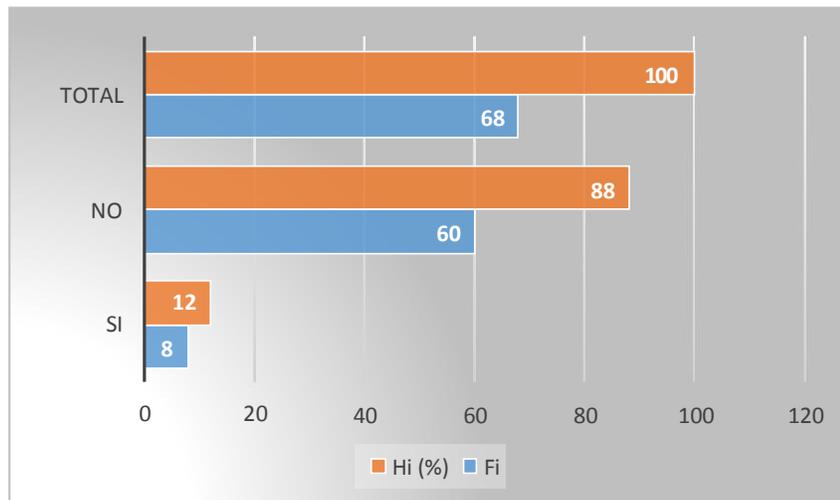


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 02 y Grafico 02.** *¿El restaurante le ha mencionado sobre la cultura local?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	8	12
NO	60	88
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019

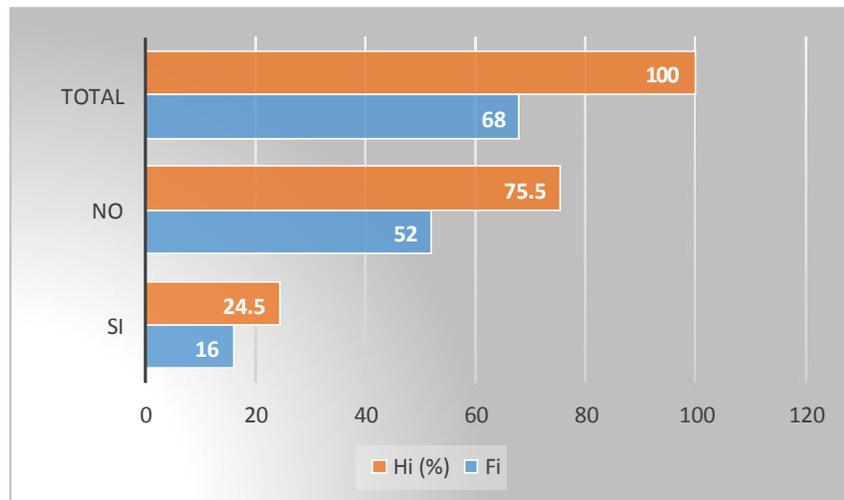


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 03. Y Grafico 03** *¿El restaurante anima a sus clientes a consumir productos locales?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	16	24.5
NO	52	75.5
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019



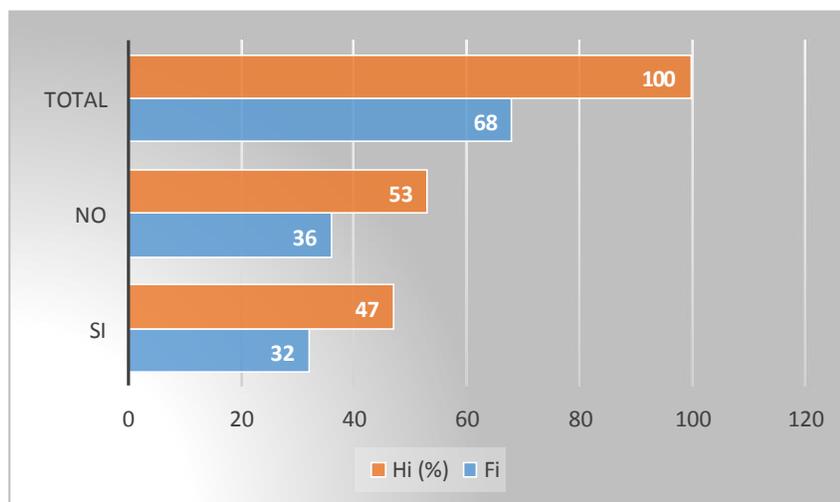
**FUENTE:** Elaboración Propia

## GESTION AMBIENTALES

**Tabla 04 y Grafico 04.** *¿Usted cree que el restaurante contribuye a la reducción de residuos para un menor impacto del medio ambiente?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	32	47
NO	36	53
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

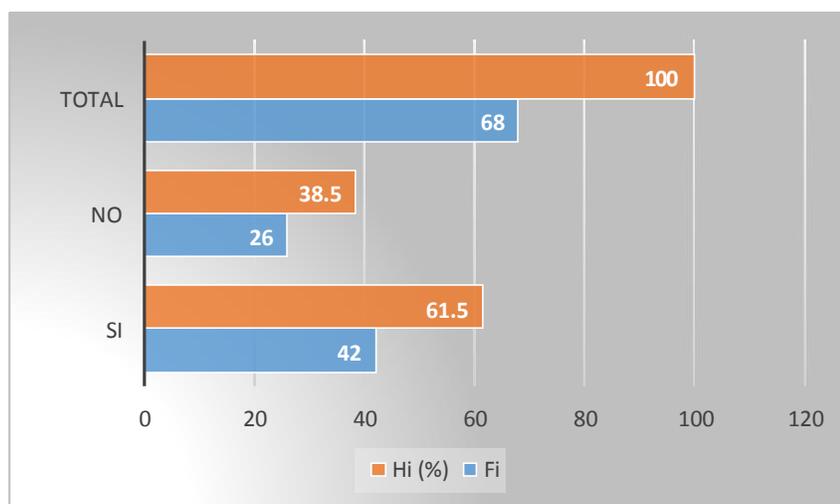


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 05 y Grafico 05.** *¿Cree usted que el consumo de agua en este restaurant es elevado?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	42	61.5
NO	26	38.5
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

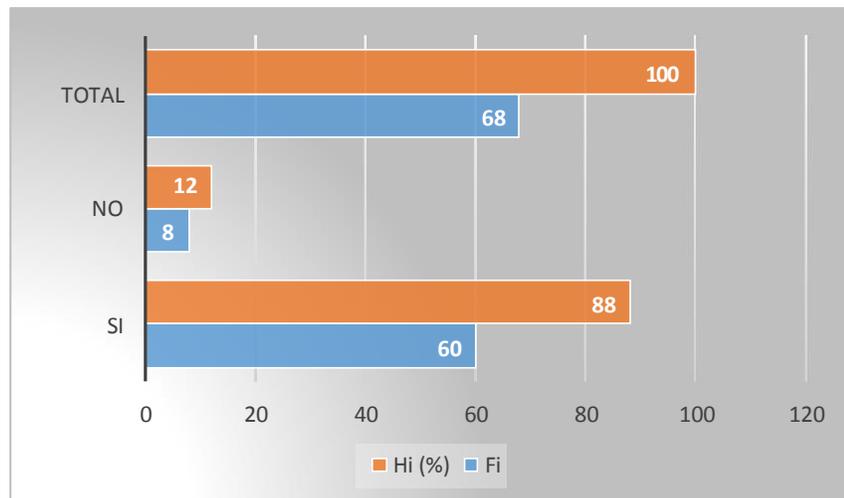


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 06 y Grafico 06.** *¿Cree usted que el restaurant utiliza mucho descartable?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	60	88
NO	8	12
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.



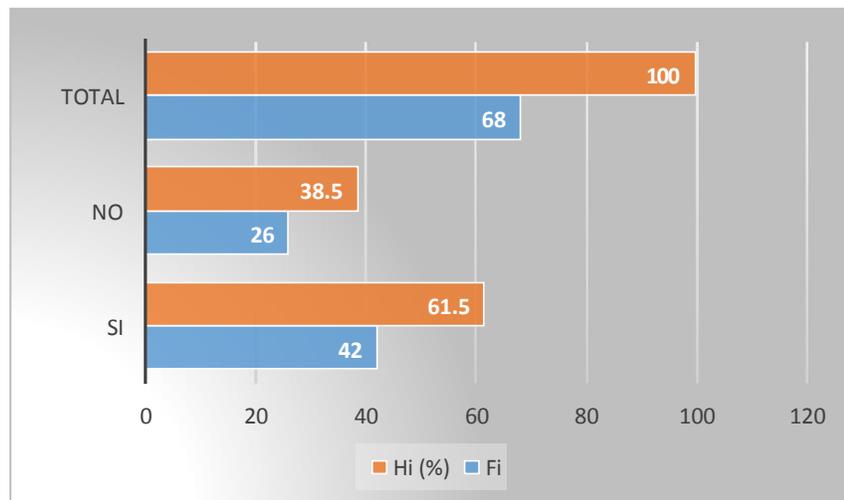
**FUENTE:** Elaboración Propia

## GESTION ADMINISTRATIVA

**Tabla 07 y Grafico 07.** *¿Ha tenido usted algún inconveniente en el restaurant piscis?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	10	14.5
NO	58	58.5
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

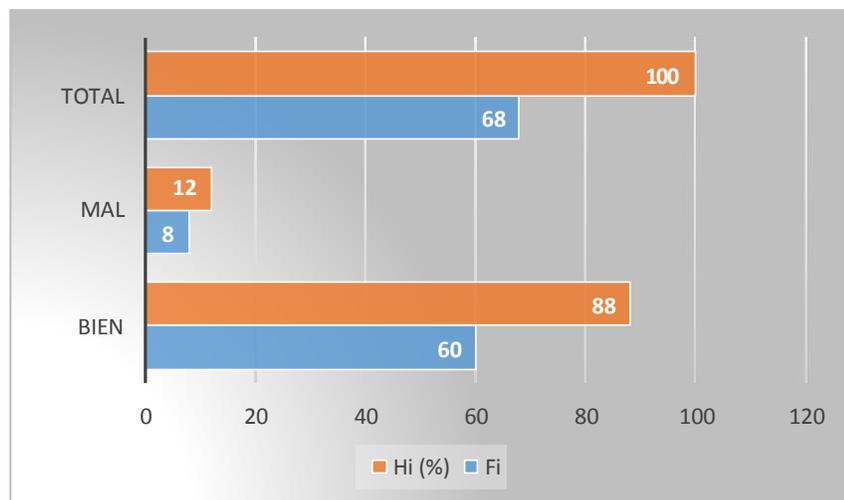


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 08 y Grafico 08.** *¿Cómo se comportó el encargado a la hora de resolver su problema?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
BIEN	60	88
MAL	8	12
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

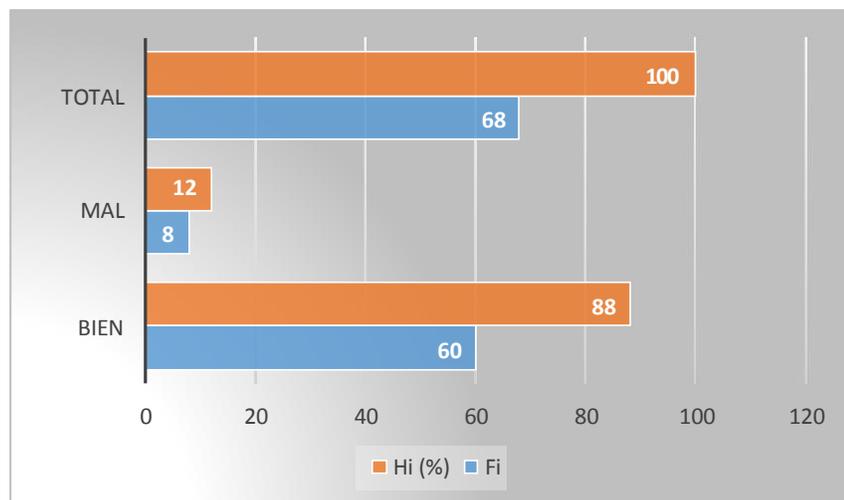


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 09 y Grafico 09.** *¿Qué tan satisfecho que do en cuanto a la resolución de su problema?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	62	91
NO	6	9
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.



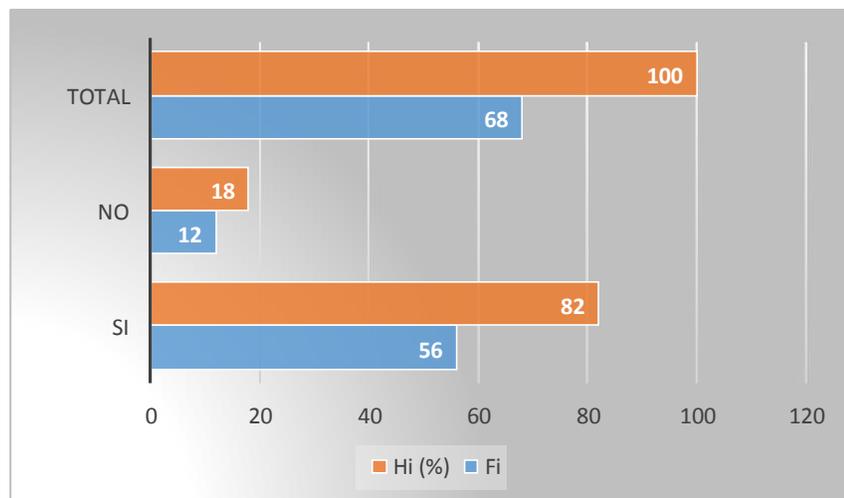
**FUENTE:** Elaboración Propia

## GESTION SERVICIO

**Tabla 10 y Grafico 10.** *¿Considera eficiente la orientación de los platos ofrecidos brindada por el personal de atención?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	56	82
NO	12	18
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019

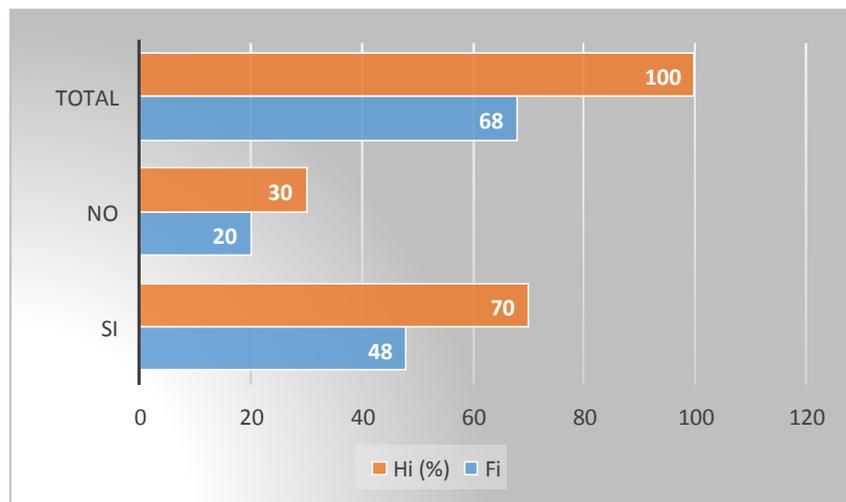


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 11 y Grafico 11.** *¿Es apropiada la presentación de los platos ofrecidos?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	48	70
NO	20	30
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

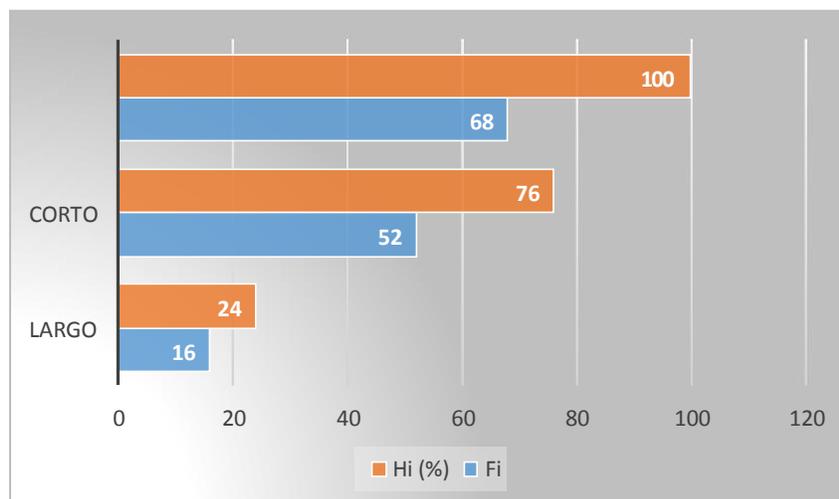


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 12 y Grafico 12.** *¿Cómo considera usted que el tiempo de espera de los platos es mucho?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
LARGO	16	24
CORTO	52	76
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.



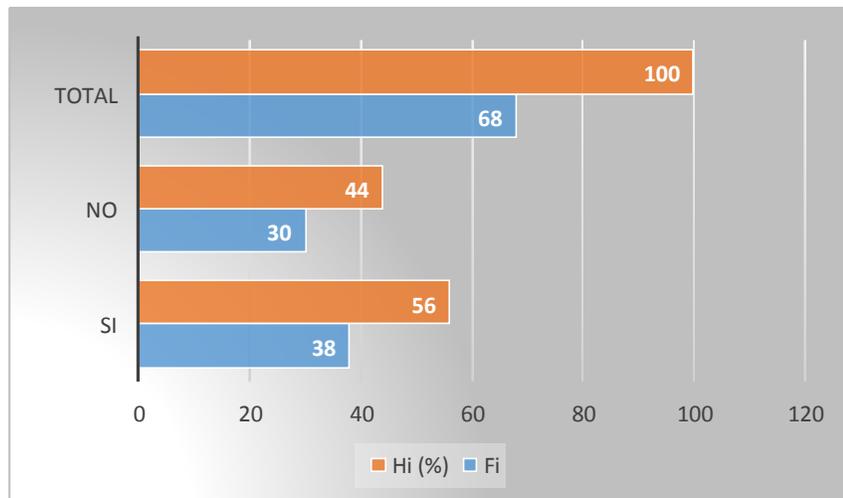
**FUENTE:** Elaboración Propia

## GESTION INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMINETO

**Tabla 13y Grafico 13.** *¿El ambiente en el local del “Piscis “es acogedor?*

OPCIÓN	Fi	Hi (%)
SI	38	56
NO	30	44
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

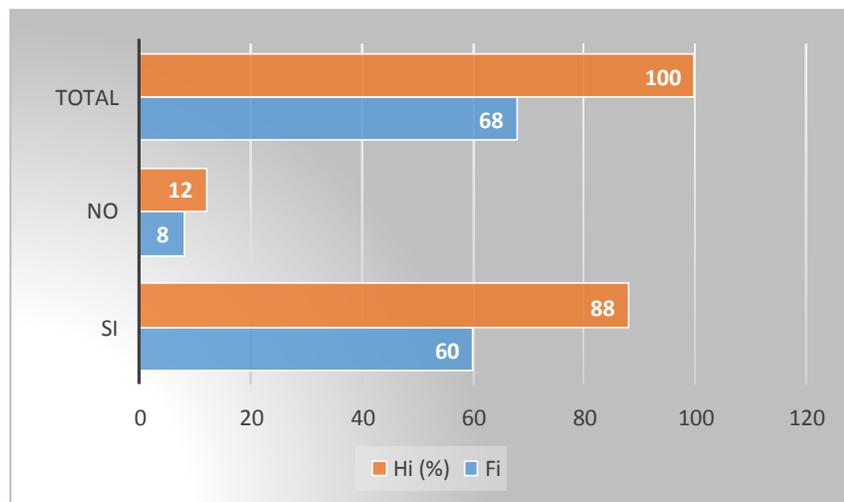


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 14 y Grafico 14.** *¿En cuanto al restaurante, considera usted que se encuentra aseado?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	60	88
NO	8	12
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.

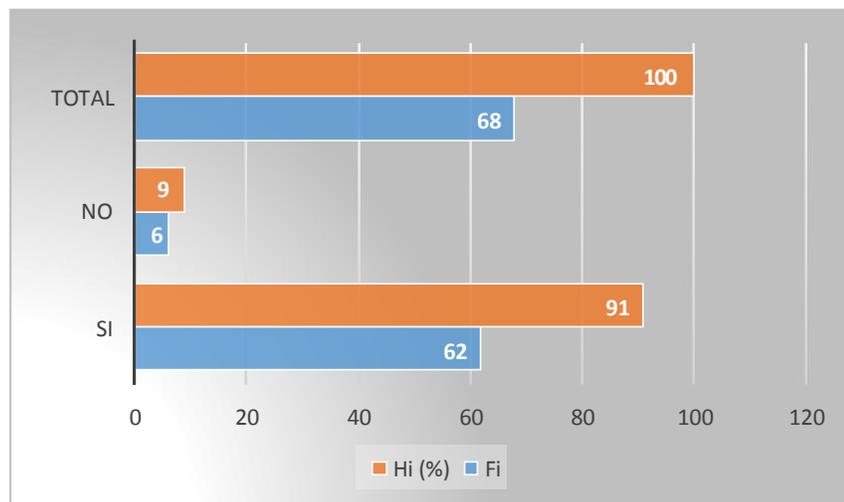


**FUENTE:** Elaboración Propia

**Tabla 15 y Grafico 15** *¿En cuanto a las señalizaciones están bien definido las salidas, zonas seguras y los baños?*

<b>OPCIÓN</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	62	91
NO	6	9
	68	100

**FUENTE:** Encuesta dirigida a los clientes del Restaurante, 2019.



**FUENTE:** Elaboración Propia

## **5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **5.2.1. Según el objetivo específico 01:**

En la tabla 01 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión sociocultural; el 9% (6) de los clientes considera que la empresa representa la cultura tumbesina considera al cliente como prioridad y el 91% (62) considera que no.

En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de sociocultural; el 12% (8) de los clientes considera que la habla sobre la cultura local y el 88% (60) considera que no.

En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de sociocultural; el 24.5% (16) de los clientes considera que la empresa no anima a los clientes a consumir productos locales y el 75.5% (52) considera que no.

### **5.2.2. Según el objetivo específico 02:**

En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión ambiental; el 47% (32) de los clientes considera cree que el restaurante contribuye a la reducción de residuos para un menor impacto del medio ambiente y el 53% (36) considera que no.

En la tabla 05 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión ambiental; el 61.5% (42) de los clientes Cree que el consumo de agua en este restaurant es elevado y el 38.5% (26) considera que no.

En la tabla 06 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión ambiental; el 88% (60) de los clientes Cree que el restaurant utiliza mucho descartable y el 12% (8) considera que no.

### **5.2.3. Según el objetivo específico 03:**

En la tabla 07 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión administrativa; el 14.5% (10) de los clientes Han tenido algún inconveniente en el restaurant piscis y el 58.5% (58) considera que no.

En la tabla 08 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión administrativa; el 88% (60) de los clientes les resolvieron su problema y el 12% (8) considera que no.

En la tabla 09 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión administrativa; el 91% (62) de los clientes quedaron satisfechos en cuanto a la resolución de su problema y el 9% (6) considera que no.

#### **5.2.4. Según el objetivo específico 04:**

En la tabla 10 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de servicio; el 82% (56) de los clientes Considera eficiente la orientación de los platos ofrecidos brindada por el personal de atención y el 18% (12) considera que no.

En la tabla 11 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de servicio; el 70% (48) de los clientes cree que es apropiada la presentación de los platos ofrecidos el 30% (16) clientes considera que no.

En la tabla 12 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de servicio; el 24% (16) de los clientes considera que el tiempo de espera de los platos es mucho y el 52% (76) manifestó que no.

#### **5.2.5. Según el objetivo específico 05:**

En la tabla 13 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de infraestructura y equipamiento; el 56% (38) de los clientes cree que el ambiente en el local “Piscis “es acogedor y el 44% (30) considera que no.

En la tabla 14 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable satisfacción del cliente; el 88% (60) de los

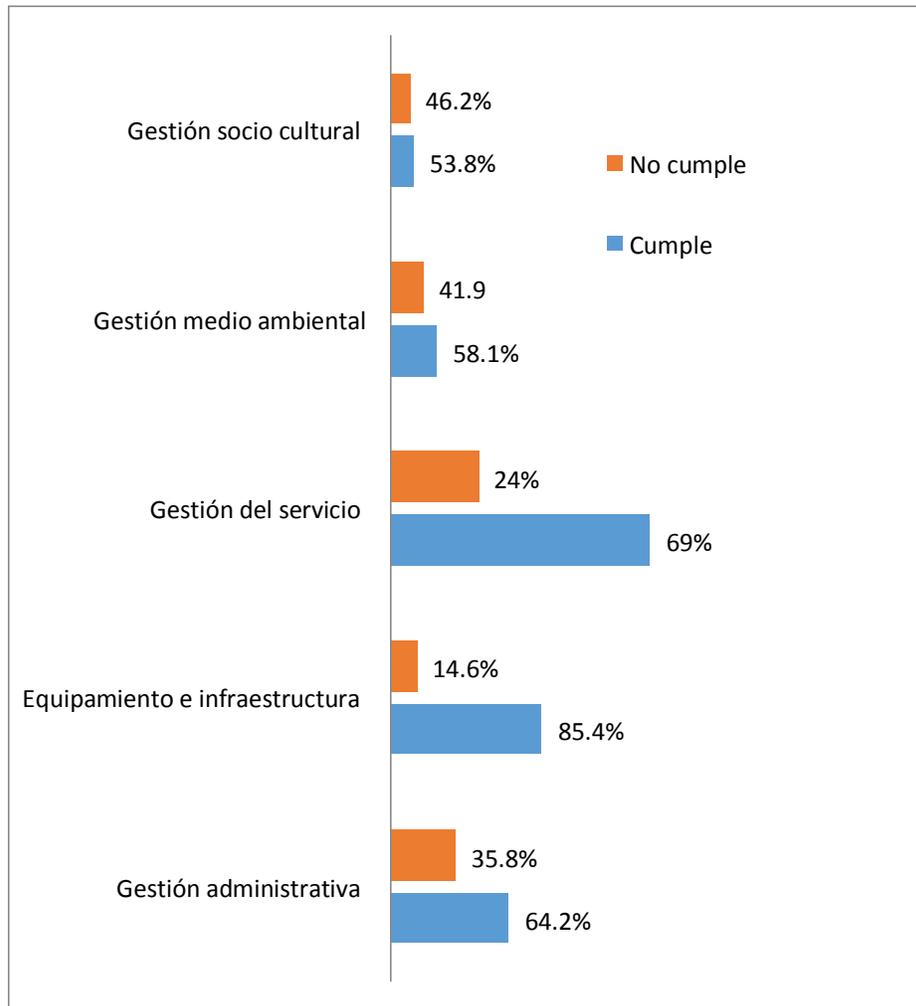
clientes en cuanto al restaurante, considera que se encuentra aseado y el 12% (8) considera que no.

En la tabla 15 luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable satisfacción del cliente; el 91% (62) de los clientes En cuanto a las señalizaciones están bien definidas y el 9% (6) considera que no.

Elaboración propia cuadro 3

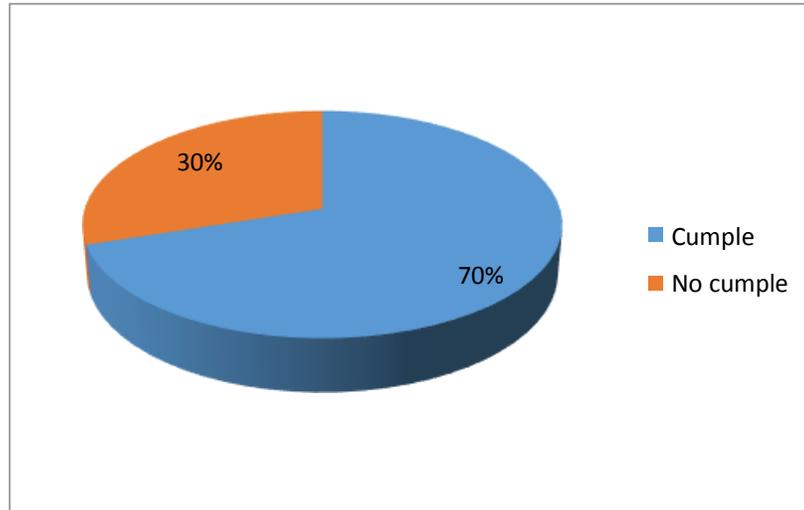
Dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Gestión administrativa	36	20	56	13.5%	7.5%	21,0 %
Equipamiento e infraestructura	46	8	54	17.9%	3.1%	21,0 %
Gestión del servicio	79	27	114	30.5%	13.5	44,0 %
Gestión medio ambiental	14	10	24	5.2%	3.8%	9,0 %
Gestión socio cultural	7	6	13	2.6%	2.4%	5,0 %
<b>TOTAL</b>	180	73	253	70%	30%	100%

Gráfico 16: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “piscis” de tumbes en el año 2019.



Fuente: Elaboración Propia Grafico 16

Gráfico 17: cumplimiento general de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “piscis” de tumbes en el año 2019.



Fuente: Elaboración Propia Grafico 17

El CUADRO 03, GRÁFICO 16,17 presentan los resultados de las cinco dimensiones evaluadas en el restaurante “Piscis”, y se aprecia que de los 255 estándares evaluados, la empresa cumple con 182, lo que indica que la calidad de la empresa es buena, pues se cumple con un 70% del total de estándares. Se ve pues, que para que la empresa llegue a un nivel de calidad aún más alto, debe poner mayor énfasis en mejorar su gestión administrativa, en la que se encuentra a medio camino, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural sin descuidar el mejorar constantemente en los demás ámbitos.

Así, los resultados antes expuestos muestran que el restaurante “Piscis” tiene como área de mejor desempeño la gestión de servicios y su equipamiento e infraestructura, pues cuentan con 69 % y 85% de estándares cumplidos respectivamente; mientras que el área con el desempeño más bajo es la gestión administrativa, en la cual se presentan varias deficiencias al no cumplir con los estándares principalmente en lo referente a seguridad, comunicación y marketing por otro lado en la gestión en la socio cultural en los estándares de apoyo a la comunidad local y apoyo cultural local

## VI. CONCLUSIONES

- Según el objetivo general tiene buena calidad de servicio mas no cumplen con algunos parámetros de las buenas practicas a implementar a futuro con miras de mejoramiento
- Según el objetivo específico 01 se concluye que las características de la calidad sus clientes tanto a solución de problemas para cubrir cada una de sus necesidades, es positivo en el restaurante.
- Según el objetivo específico 02 concluye que las características de atención, los clientes consideran que trabajan en la calidad del producto a ofrecer valorando la percepción del cliente; en tal sentido, el nivel de satisfacción del cliente es positivo.
- Según el objetivo específico 03 respecto a las características de la gestión ambiental los clientes creen que tanto el dueño como el personal no están comprometida con el cuidado del medio ambiente o no saben cuál es su importancia también que este se esmera por mantener un orden para la percepción del cliente; en tal sentido, el nivel de satisfacción del cliente es positivo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- La investigación debería considerar el desarrollo de programas de capacitación y asistencia técnica para las empresas investigadas a fin de contribuir a mejorar la situación identificada.
- Los responsables de otorgar los permisos y licencias deberían generar una estrategia para lograr que las empresas del rubro de restauración incluyan las buenas prácticas en su gestión, con lo cual se mejorará notablemente su servicio.
- Debido a que la gestión medioambiental del restaurante es aún un punto débil, se recomienda implementar un programa y equipos que ayuden al uso eficiente y ahorro de agua y energía.
- Se recomienda la adquisición de productos de limpieza de bajo impacto ambiental, optar por productos en envases retornables o biodegradables, y evitar el consumo de especies en peligro.
- Para mejorar la gestión sociocultural de la empresa se recomienda oferta más gastronomía de la zona con productos autóctonos, y aparecer en eventos culturales para brindarle más ayuda a la comunidad

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón del Amo, M. del C., Lorenzo Romero, C., Gómez Borja, M. Á. (2011). Redes sociales virtuales, ¿de qué depende su uso en España? *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 21(41), 145-157. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81822806011>
- Aldo Cardini, jefe de los chefs de Sodexo y Giorgio Mautino, alcalde de la Villa Panamericana <https://andina.pe/agencia/noticia-lima-2019-comida-peruana-principal-protagonista-la-villa-panamericana-760883.aspx>
- Aráoz Mercedes (2019) manifestó la ex presidenta y miembro de la comisión de Economía <https://andina.pe/agencia/noticia-mayor-productividad-las-mypes-es-reto-de-economia-peruana-746308.aspx>
- Brenis García Jorge Armando (2018) *“Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Restobar George” Puerto Eten – Chiclayo , Lambayeque, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2018”* (Pág. 5) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración de Empresas. Carrera profesional de Administración turística. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración turística.
- Cabero, J. (2007). Las necesidades de las TIC en el ámbito educativo: oportunidades, riesgos y necesidades. *Tecnología y Comunicación Educativas*, 21(45), 5-19
- Carrasco, A., Zepeda, M. A. F., Ceja, E. S., y Hernández, A. B. (2014). Utilización de la nube como recurso didáctico por los jóvenes universitarios. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, (Enero-Junio). 0
- Cochachin Vargas Edelina Irma (2016) En su investigación *“Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante Riveras del Rio Santa Distrito*

*de Independencia Huaraz, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Practicas, en el año 2016*” (Pág. 07) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración Turística. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Turística.

Córdova Rentería Araceli Belén (2017) En su investigación *“Evaluación de la Calidad del Servicio del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes de Casma, utilizando Estándares de las Buenas Practicas, 2017”* (Pág. 05) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración de Empresas. Carrera Profesional de Administración Turística. Informe final para optar el Título de Licenciada en Administración Turística.

Cornejo Gamboa Yahaira del Pilar (2018) En su investigación *“Evaluación de la calidad del servicio del Hotel Murique de Zorritos Contraalmirante Villar de la ciudad de Tumbes, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Practicas en el año2018”* (Pág. 5) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración de Empresas. Carrera profesional de Administración turística. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración turística

Coronel Arce Carolina Soledad (2016) En su investigación *“Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente del restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza de Lima; 2016”* (Pág. 23) Universidad Señor de Sipan, Escuela Académico Profesional de Administración. Carrera profesional de administración. Informe de tesis para optar título de licenciada en administración

Coronel Arce Carolina Soledad (2016) En su investigación *“Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente del restaurant Pizza Hut*

*en el centro comercial mega plaza de Lima; 2016'* (Pág. 23)  
Universidad Señor de Sipan, Escuela Académico Profesional de  
Administración. Carrera profesional de administración. Informe de  
tesis para optar título de licenciada en administración

David W. Cottle. Ediciones Díaz de Santos, 1991 - Business & Economics -  
362 pages. (Pág. 21) [https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&pg=PA19&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=o37JeJi0-qoC&pg=PA19&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)

Dávila Torres Karen Geraldine Flores Diaz Meliza Brigitte Flores (2017) En  
su investigación "*Evaluación de la calidad del servicio en el  
restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque*" (Pág. 05)  
Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Escuela de Administración  
de Empresas. Tesis para optar título de licenciado en Administración.

De Haro, J. J. (2009). Las redes sociales aplicadas a la práctica docente.  
Revista DIM Didáctica, Innovación y Multimedia, 13(2009).  
Recuperado de:  
<http://www.raco.cat/index.php/DIM/article/view/138928/189972>

El docente Gary Banks (2019), ex presidente de la Comisión de  
Productividad de Australia, que impulsó a dicho país a ingresar la  
OCDE [https://andina.pe/agencia/noticia-mayor-productividad-las-  
mypes-es-reto-de-economia-peruana-746308.aspx](https://andina.pe/agencia/noticia-mayor-productividad-las-mypes-es-reto-de-economia-peruana-746308.aspx)

El gerente de Desarrollo Sostenible de la municipalidad de Magdalena del  
Mar, Héctor Salvatierra (2019) MiINAM  
[http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/ministra-del-ambiente-  
concientiza-a-comerciantes-y-ciudadania-del-distrito-de-magdalena-  
del-mar-para-reducir-el-uso-innecesario-del-plastico/](http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/ministra-del-ambiente-concientiza-a-comerciantes-y-ciudadania-del-distrito-de-magdalena-del-mar-para-reducir-el-uso-innecesario-del-plastico/)

El ministro de Economía y Finanzas, Carlos Oliva  
[https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-  
comunicados?id=5848](https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=5848)

Freire, P. (2005). Pedagogía del Oprimido. México: Siglo XXI Editores.

Fuente internet web site de la sunat <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>

Gómez M., Roses S., y Farías P. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. Revista científica de educomunicación, 38(19), 131-138. Recuperado el 11 de marzo de 2015, de: <http://www.raco.cat/index.php/DIM/article/viewArticle/138928/0>

Guevara Romero Karla Teresita (2015) En su investigación *“Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante “BAHIA” de la ciudad de Tumbes, utilizando Estándares Derivados de las Buenas Practicas, en el año 2015”* (Pág. 06) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración de Empresas. Carrera Profesional de Administración Turística. Proyecto de Investigación

Ipanaque Camacho Teresa Gabriela (2018) En su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del instituto Telesup en la ciudad de Piura año 2018”* (Pág. 6) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración de Empresas. Carrera Profesional de Administración. Tesis para optar el título Profesional de licenciada en Administración.

Ipanaque Camacho Teresa Gabriela (2018) En su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del instituto Telesup en la ciudad de Piura año 2018”* (Pág. 61) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración de Empresas. Carrera profesional de administración. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

ISO 9000:2008. Norma Iso 9001-2015

Jorge Penny Pestana (2019), presidente del Sector de Gastronomía de la CCL. <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=5848>

Julia Máxima Uriarte. Para: *Caracteristicas.co*. Última edición: 27 de septiembre de 2017. Disponible en: <https://www.caracteristicas.co/calidad-total/>. Consultado: 02 de septiembre de 2019.

Kustcher, N., y St. Pierre, A. (2001). *Pedagogía e internet. Aprovechamiento de las nuevas tecnologías*. México: Trillas.

La Andina, 22/3/2019 Editora Perú (empresa peruana dedicada a los servicios editoriales S.A) <https://andina.pe/agencia/noticia-mayor-productividad-las-mypes-es-reto-de-economia-peruana-746308.aspx>

La directora ejecutiva de la ONG Ciudad Saludable, Paloma Roldán (2019) MiINAM <http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/ministra-del-ambiente-concientiza-a-comerciantes-y-ciudadania-del-districto-de-magdalena-del-mar-para-reducir-el-uso-innecesario-del-plastico/>

León G. Schiffman & Leslie Lazar Kanuk en Colaboración de Joseph Wisenblit (Pág., 5) *Comportamiento del Consumidor - 10 edición - Schiffman y Lazar Kanuk* sacado de [https://www.academia.edu/32032550/Comportamiento del Consumidor - 10 edici%C3%B3n - Schiffman y Lazar Kanuk](https://www.academia.edu/32032550/Comportamiento_del_Consumidor_-_10_edici%C3%B3n_-_Schiffman_y_Lazar_Kanuk)

Ley mype 30 Ley\_30056\_s.2018

Mendoza Gálvez, Telmo Benjamín (2018) En su investigación *“Factores Culturales, Económicos y Turísticos de la Festividad de la Virgen de Guadalupe para el diseño de una Ruta Turística Mariana a nivel Regional 2018”* (Pág. 8) Universidad Cesar Vallejo Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería Título Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo Y Hotelería.

Mendoza Gálvez, Telmo Benjamín (2018) En su investigación *“Factores Culturales, Económicos y Turísticos de la Festividad de la Virgen de Guadalupe para el diseño de una Ruta Turística Mariana a nivel Regional 2018”* (Pág. 18) Universidad Cesar Vallejo Facultad de

ciencias empresariales escuela profesional de administración en turismo y hotelería Título Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo Y Hotelería.

Mendoza Gálvez, Telmo Benjamín (2018) En su investigación *“Factores Culturales, Económicos y Turísticos de la Festividad de la Virgen de Guadalupe para el diseño de una Ruta Turística Mariana a nivel Regional 2018”* (Pág. 18) Universidad Cesar Vallejo Facultad de ciencias empresariales escuela profesional de administración en turismo y hotelería Título Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en Turismo Y Hotelería.

Menéndez, V., y Castellanos, E. (2011). La Calidad en los Sistemas de Gestión del Aprendizaje. *Abstraction & Application*, 4(2011), 9-25. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/306042060/CALIDAD-SISTEMAS-DE-APRENDIZAJE-pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012). Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. Recuperado de [http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs\\_documentos\\_Cultur/MB P\\_MANIPULACION\\_DE\\_ALIMENTOS.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MB P_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf)

Morales Huancas Sandra Lizet (2016) En su investigación *“Evaluación de la calidad del servicio, utilizando estándares derivados de las buenas practicas del Hotel Kapraia Suites de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar de la ciudad de Tumbes, en el año 2016”* (Pág. 05) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Escuela de Administración de Empresas. Carrera Profesional de Administración Turística. Informe final para optar el Título de Licenciada en Administración Turística.

Muñoz Fabiola Ministra del Ambiente Lima, 13 de julio de 2018) MiINAM <http://www.minam.gob.pe/notas-de-prensa/ministra-del-ambiente->

concientiza-a-comerciantes-y-ciudadania-del-distrito-de-magdalena-del-mar-para-reducir-el-uso-innecesario-del-plastico/

Para Lefcovich (2009): La calidad debe percibir todos los confines de la organización. Si no desencadena mala calidad interna, se puede ofrecer una calidad adecuada a los representantes externos. Por ello la calidad se forma y origina en cada proceso, tarea y técnica de la compañía. (p. 4)

Pedro Herrera (2019), director ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad y Formalización

Por Edgardo Augusto Maidana | Conceptos del Marketing | 26-03-2014 cita del marketing según Kotler <https://www.puromarketing.com/27/19578/marketing-segun-kotler.html>

Purca, Sara investigadora del Instituto del Mar del Perú (Imarpe). .Concytec. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/noticias/1856-estudio-sobre-basura-marina-determinara-si-microplasticos-estan-presentes-en-el-musculo-de-los-peces>

Sánchez Rafael Silvia Edelmira (2017) En su *“Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “El Zarco” de la ciudad de Cajamarca, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017”* (Pág. 05) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Escuela de Administración de Empresas. Carrera Profesional de Administración Turística. Informe de Tesis para optar el título Profesional de licenciada en Administración Turística.

Sánchez, J. (2005). Plataformas tecnológicas para el entorno educativo. *Acción Pedagógica*, 14(1), 18-24. Recuperado de: <http://PlataformasTecnologicasParaElEntorno-Educativo-2968980.pdf>

Tomado del blog Pymes y calidad 2.0 Publicado en la fecha de 25/04/2013 de Daniel Jiménez Ingeniero industrial administrador de la Universidad de Sonora en México, Magister en gestión de calidad

(Universidad Abierta de Cataluña, UOC) ,2018  
<https://www.pymesycalidad20.com/el-juez-de-la-calidad-por-el-dr-william-edwards-deming.html>

Torres L. Ani Lu La República 27 ago. 2019 página virtual  
<https://larepublica.pe/economia/2019/08/27/congreso-aprobara-este-ano-8-proyectos-del-plan-de-competitividad-proyecto-de-ley-mef/>

Van Duynen, L., y Carré Marcela. (2011). Buenas prácticas hoteleras.  
Recuperado de  
[http://www.moveuse.org/uploads/1/6/1/3/16135600/guia\\_de\\_buenas\\_practicas\\_hoteleras\\_fund\\_vida\\_silvestre.pdf](http://www.moveuse.org/uploads/1/6/1/3/16135600/guia_de_buenas_practicas_hoteleras_fund_vida_silvestre.pdf).

Vela Mogrovejo Wendy Karen (2018) En su investigación “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente, en las MyPes del sector servicios, rubro Restaurant, Distrito de Calleria, año 2018”. (Pág. 5) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela de Administración de Empresas. Carrera profesional de Administración. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración.

Vilma Gianina Acero Quesada (2017) En su “*Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Casablanca de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas practicas,2017*” (Pág. 05) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote , Escuela de Administración de Empresas. Carrera Profesional de Administración Turística. Informe de Tesis para optar el título Profesional de licenciada en Administración Turística. Informe de Tesis para optar el título Profesional de licenciada en Administración Turística

Zapata, M. (2001). Formación abierta y a distancia a través de redes digitales: modelos de redes de aprendizaje. Revista de Educación a Distancia, 1(2001). Recuperado de:  
<http://revistas.um.es/red/article/view/25171/24441>

## ANEXOS

### ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
Actividades	2019										
	FEB	MAR			ABR		MAY				
	01	02	09	16	30	06	20	04	11	20	24
INICIO DE CLASES	X										
INICIO DE CLASE	X										
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		X									
RECOJO DE DATOS			X								
PROCESAMIENTO DE DATOS				X							
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN					X						
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CEINTIFICO						X					
PREBANCA							X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES								X			
SUSTENTACIÓN									X		
TERMINO DE CLASE										X	
TERMINO DE CLASE											X

Docente Tutor Investigador ESCOBEDO GALVEZ JOSE FERNANDO  
 Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN  
 ULADECH Católica – TUMBES

**Fuente:** Elaboración propia.

**ANEXO 02: PRESUPUESTO**

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	01	Corrector	S/. 2.00	S/. 2.00
	50	Hojas bond	S/. 0.10	S/. 5.00
	02	Lapiceros	S/. 1.50	S/. 3.00
	01	Resaltador	S/. 2.00	S/. 2.00
	01	Engrapador	S/. 12.00	S/. 12.00
	-	Grapas	S/. 3.00	S/. 3.00
SERVICIOS	90	Uso de internet	S/. 0.83	S/. 75.00
	05	Menú	S/. 8.00	S/. 40.00
	200	Fotocopias	S/. 0.10	S/. 20.00
	100	Impresión	S/. 0.30	S/. 30.00
	1	Anillado	S/. 3.50	S/. 3.50
TALLER CURRICULAR	01	Matrícula	S/. 300.00	S/. 300.00
	01	Antiplagio	S/. 100.00	S/. 100.00
	04	Pensión	S/. 675.00	S/. 2700.00
MOVILIDAD	30	Movilidad	S/. 4.00	S/. 120.00
TOTAL				S/. 3,445.5

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### Encuesta para clientes

Datos Generales: SEXO (M) (F) EDAD: \_\_\_\_\_ AÑOS

OCUPACIÓN \_\_\_\_\_ RESIDENCIA: \_\_\_\_\_

#### GESTION SOCIO-CULTURAL

1. ¿Cree que el restaurante Piscis representa la cultura tumbesina?

SI  NO

2. ¿El restaurante le ha mencionado sobre la cultura local?

SI  NO

3. ¿El restaurante anima a sus clientes a consumir productos locales?

SI  NO

#### GESTION AMBIENTALES

1) ¿Usted cree que el restaurante contribuye a la reducción de residuos para un menor impacto del medio ambiente?

SI  NO

2) ¿Cree usted que el consumo de agua en este restaurant es elevado?

SI  NO

3) ¿Cree usted que el restaurant utiliza mucho descartable?

SI  NO

#### GESTION ADMINISTRATIVA

1) ¿ha tenido usted algún inconveniente en el restaurant piscis?

SI  NO

2) ¿Cómo se comportó el encargado a la hora de resolver su problema?

BIEN  MAL

3) ¿Qué tan satisfecho que do en cuanto a la resolución de su problema?

SI

NO

### **GESTION SERVICIO**

1. ¿Considera eficiente la orientación de los platos ofrecidos brindada por el personal de atención?

SI

NO

2. ¿Es apropiada la presentación de los platos ofrecidos?

SI

NO

3. ¿Cómo considera usted que el tiempo de espera de los platos es mucho?

LARGO

CORTO

### **GESTION INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMINETO**

1. ¿El ambiente en el local del “Piscis “es acogedor?

SI

NO

2 ¿En cuanto al restaurante, considera usted que se encuentra aseado?

SI

NO

3 ¿En cuanto a las señalizaciones están bien definido las salidas, zonas seguras y los baños?

SI

NO

## **ANEXO 04: TURNITIN**