



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y
PROPUESTA DE MEJORA DEL RESTAURANTE EL
TINKUY, UTILIZANDO ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS
BUENAS PRÁCTICAS, CHANCHAMAYO 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

AUTOR

MENDOZA IZURRAGA, GABY LIZ
ORCID: 0000-0002-2546-4472

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ
2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Mendoza Izurraga, Gaby Liz

ORCID 0000-0002-2546-4472

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante Pregrado,
Chanchamayo, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administración, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000 – 0002 – 6399 – 5928

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000 – 0002 – 7575 – 3571

Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000 – 0003 – 8970 – 5629

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Limo Vásquez, Miguel Ángel
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por ayudarme a terminar este proyecto, gracias por darme la fuerza y el coraje para hacer este sueño realidad, gracias por estar conmigo en cada momento de mi vida, gracias Dios mío por ayudarme superar los obstáculos que me pones en prueba de fidelidad ya que por ti aun puedo ver la luz cada día y por ti seré una buena profesional.

A mi madre Irma Izurraga B. gracias por todo el apoyo que me has dado desde niña hasta ahora y porque siempre has trabajado para darnos lo mejor, lo necesario y lo suficiente a mi hermano y a mí. A través de estas líneas quiero decirte lo mucho que te quiero, gracias por ser la mejor mama del mundo y por quitarte el pan dela boca con tal de que no nos faltara nada, te amo madre gracias. A mi hermano que a pesar de la distancia siempre estamos juntos, gracias por ser en aquellos momentos difíciles como un padre para mí y por muchas ocasiones darme el ejemplo de seguir perseverando.

A mi tutor la Lic. Reinerio Zacarías Reinerio Zacarías, que a pesar que estamos a miles de kilómetros de distancia le agradezco infinitamente por recibir mis llamadas con amabilidad y paciencia, por guiarme en cada proceso de la elaboración de mi tesis, muchas gracias.

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado en primer lugar al que hizo posible de ayudarme alcanzar mis metas a Dios.

A mi Querida Madre, te escribo estas líneas para expresarte mi eterna gratitud por todos los sacrificios que realizaste por mí, esos gestos jamás se borrarán de mi mente y siempre los tendré presente. Si hoy en día soy alguien profesional, se debe principalmente a ti, puesto que las lecciones más valiosas que adquirí, me las diste tú. Te amo con todas mis fuerzas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo es Determinar la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante “El Tinkuy”, a través del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, Chanchamayo en el año 2018. La investigación utilizada fue descriptiva de corte transversal, con una población y muestra de estudio constituida por el restaurant “El Tinkuy”, a quienes se les aplico una entrevista y un cuestionario a todo el personal del restaurant, obteniendo los siguientes resultados de las dimensiones evaluadas: En la gestión administrativa se han evaluado 56 estándares de los cuales el restaurante cumple con 44 estándares, es decir presenta un cumplimiento de 78,57%. En cuanto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura, cumple con 47 de los 54 estándares evaluados, es decir presenta un cumplimiento del 87,04% de estándares. En lo relacionado con la gestión del servicio, el restaurante cumple con 106 de los 114 estándares evaluados, presentado un cumplimiento de 92,99% de estándares. En la gestión medio ambiental, cumple con 14 de los 24 estándares evaluados, es decir presenta un cumplimiento de 58,34%, de estándares. En lo que respecta la gestión socio cultural se evaluaron un total de 13 estándares de los cuales el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, cumple con 9 estándares, es decir presenta un cumplimiento de 69,23%, de estándares. Se llega a la conclusión que el restaurante “El Tinkuy” implemente y mejore los demás estándares con el fin de garantizar un servicio de calidad y la satisfacción del cliente, mejorando la rentabilidad del restaurante.

Palabras clave: Buenas prácticas, calidad del servicio, evaluación y restaurante.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the quality of the service of the restaurant "El Tinkuy" through compliance with standards derived from good practices, Chanchamayo in 2018. The research used was descriptive of cross-section, with a population and study sample constituted by the restaurant "El Tinkuy", to whom an interview and a questionnaire were applied to all the restaurant staff, obtaining the following results of the evaluated dimensions: In administrative management, 56 standards of which the restaurant complies with 44 standards, that is, it presents a compliance of 78.57%. Regarding compliance with standards derived from good practices in equipment and infrastructure, it complies with 47 of the 54 evaluated standards, that is, it presents 87.04% compliance with standards. Regarding service management, the restaurant complies with 106 of the 114 evaluated standards, presenting 92.99% compliance with standards. In environmental management, it complies with 14 of the 24 evaluated standards, that is, it presents a 58.34% compliance with standards. Regarding socio-cultural management, a total of 13 standards were evaluated, of which the restaurant "El Tinkuy" in Chanchamayo, meets 9 standards, that is, it presents a compliance of 69.23% of standards. It is concluded that the restaurant "El Tinkuy" implements and optimizes the other standards in order to guarantee quality service and customer satisfaction, improving the profitability of the restaurant.

Keywords: Good practices, quality of service, evaluation and restaurant.

CONTENIDO

1.	TÍTULO DE LA TESIS.....	i
2.	EQUIPO DE TRABAJO	ii
3.	JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
4.	AGRADECIMIENTO	iv
5.	DEDICATORIA.....	v
6.	RESUMEN.....	vi
7.	ABSTRACT.....	vii
8.	CONTENIDO(Índice).....	viii
9.	ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
10.	INDICE DE FIGURAS.....	xii
I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1.	ANTECEDENTES.....	5
2.2.	EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	15
2.2.1.	Características del Servicio de Restauración	16
2.2.2.	Clasificación de las Empresas de Restauración	17
2.2.3.	Tipos de Servicio en las Empresas de Restauración	19
2.3.	LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN	21
2.3.1.	Tipos de Calidad	22
2.3.2.	Evaluación de la Calidad del Servicio de Restauración	22
2.4.	ESTANDARTES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS	23
2.4.1.	Organización	23
2.4.2.	Gestión del Talento Humano	24
2.4.3.	Dirección de Suministro y Proveedores	24
2.4.4.	Gestión de Seguridad.....	24
2.4.5.	Servicio Financiero y Contable.....	25
2.4.6.	Comisión de Noticia y Comercialización	25
2.5.	BUENAS EXPERIENCIAS EN LA COMISIÓN DE LA PRESTACIÓN	25
2.6.	ADECUADAS DESTREZAS EN EQUIPAMIENTO DE SERVICIOS BÁSICOS.....	29
2.7.	PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	34
2.8.	BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN SOCIO-CULTURAL.....	36
III.	HIPÓTESIS	36
IV.	METODOLOGÍA	37
4.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
4.2.	EL UNIVERSO Y LA MUESTRA	37
4.3.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	37

4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	40
4.5. PLAN DE ANÁLISIS	41
4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	42
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS	45
V. RESULTADOS	46
5.1. RESULTADOS	46
5.1.1. Historia, oferta, demanda, organización y perfil del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo.	46
5.1.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión de servicio del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.	54
5.1.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.....	55
5.1.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión administrativa del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.	56
5.1.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión medio ambiental en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.	57
5.1.6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión socio cultural en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.	58
5.1.7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.....	59
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	60
5.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL RESTAURANTE “EL TINKUY”.....	65
5.3.1. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restáurate “El Tinkuy”.	65
5.3.2. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del restáurate “El Tinkuy”.	68
5.3.3. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en gestión del servicio del restáurate “El Tinkuy”.	70
5.3.4. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en gestión medio ambiental en el restáurate “El Tinkuy”.	72
5.3.5. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en gestión sociocultural en el restáurate “El Tinkuy”.	74
VI. CONCLUSIONES.....	75
VII. RECOMENDACIONES.....	77
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
IX. ANEXOS.....	81
ANEXO 1	81
ANEXO 2.....	82
ANEXO 3.....	83
ANEXO 4.....	84
ANEXO 5.....	85
ANEXO 6.....	88
ANEXO 7.....	91

ANEXO 8	93
ANEXO 9	98
ANEXO 10	107
ANEXO 11	112
ANEXO 12	128

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tarifario de menús y platos a la carta del restaurante “El Tinkuy” de la ciudad de Chanchamayo	49
Tabla 2. Perfil del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	53
Tabla 3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	54
Tabla 4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	55
Tabla 5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018	56
Tabla 6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medio ambiental en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	57
Tabla 7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	58
Tabla 8. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	59

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	50
Figura 2. Sexo del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	112
Figura 3. Lugar de procedencia del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	113
Figura 4. Edad del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	114
Figura 5. Nivel de estudios del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	115
Figura 6. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según vinculo de su especialidad con el puesto de trabajo.....	116
Figura 7. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según su área de trabajo.....	117
Figura 8. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según el tiempo que llevan laborando en el restaurante.....	118
Figura 9. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según capacitación recibida en el restaurante.....	119
Figura 10. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018 según tipo de capacitación recibida.....	120
Figura 11. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018	121
Figura 12. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	122

Figura 13. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018	123
Figura 14. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medio ambiental en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018	124
Figura 15. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	125
Figura 16. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	126
Figura 17. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.....	127

I. INTRODUCCIÓN

Una de las actividades económicas más importantes de la Provincia de Chanchamayo, es el turismo, ofreciendo rutas turísticas muy reconocidas a nivel nacional, una deficiencia importante en la provincia es la falta de restaurantes turísticos que cumplan eficientemente los estándares de calidad.

La calidad y los estándares derivados de las buenas prácticas son muy importantes, ya que nos ayudan a contrarrestar esas deficiencias que existen en los restaurantes en Chanchamayo. Los restaurantes turísticos mediante estrategias, procesos y optimización de recursos, buscan una solución a los problemas de calidad que tienen en sus locales, pero esto causa un desequilibrio por la mala interpretación de cada restaurante de los servicios de calidad.

La implementación de procesos y estándares de calidad nos permiten cumplir las metas organizacionales en la administración de los servicios turísticos. Permitiendo la creación de proyectos turísticos sustentables y amigables con el medioambiente, impulsando el trabajo en la provincia y la mejora del turismo provincial y nacional, generando rentabilidad a las empresas y satisfacción a los turistas.

El turismo es una de las actividades económicas más importantes para el Perú, ya que genera una gran cantidad de trabajo, preservando la cultura y las áreas verdes. Chanchamayo es una de las provincias más cercana a la capital del Perú pertenecientes a la selva alta, es una de los lugares con más influencia de turistas en los feriados largos y fechas festivas.

En las instituciones gubernamentales la gestión turística es imprescindible, se caracterizan por asistir económicamente a definidos grupos sociales. Los ingresos varían a lo largo del tiempo, lo que prioriza una adecuada administración que permita conseguir los donativos económicos que hagan posible su funcionamiento.

Una de las líneas del Marketing más importante en la actualidad es la calidad del servicio. Algunos autores se centran en formular determinantes que establezcan la calidad de los servicios, las metodologías más sobresalientes señalan la peculiaridad entre lo recibido por los clientes y sus expectativas, otros autores determinan que este parámetro de medición no es apropiado. Uno de los problemas más relevantes es el determinar la manera correcta en la que se puede optimizar la calidad del servicio, para que cualquier

organización conozca si los clientes están obteniendo un servicio adecuado, o que supere las expectativas que el cliente esperaba recibir.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) propone un modelo de Calidad del Servicio, que fue nombrado como SERVQUAL en 1998 por los mismos autores. A lo largo del tiempo surgieron nuevas definiciones por otros autores, cada autor expone y trata imponer sus ideales, desarrollando modelos diferentes según sus puntos de vista al primer modelo.

Los servicios gastronómicos son parte primordial del turismo, la gastronomía peruana es reconocida a nivel internacional y nacional, se caracteriza por la riqueza de sus sabores autóctonos del país, gracias a la agro-biodiversidad, multiculturalidad y herencia ancestral.

Sin embargo, existen un porcentaje considerado de establecimientos gastronómicos que no otorgan un servicio adecuado a sus clientes, lo evidencia la falta preparación y conocimiento sobre calidad del servicio; hoy en día la calidad del servicio es importante y fundamental para todo negocio, porque el cliente lo exige.

El presente trabajo de investigación recopiló información verídica sobre la calidad del servicio en los restaurantes turísticos de la Provincia de Chanchamayo, Junín. Para poder contrarrestar la explotación de las industrias de los restaurantes por los actores turísticos de la provincia de Chanchamayo.

Para determinar la optimización de las buenas prácticas del restaurant, permitió determinar los puntos débiles para mejorar el servicio, siendo la pregunta que se planteó en la investigación *¿Cuál es la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante “El Tinkuy”, con el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, Chanchamayo en el año 2018?*.

La investigación ha tenido como principal objetivo Determinar la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante “El Tinkuy”, a través del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, Chanchamayo en el año 2018, el cual se pudo alcanzar a través de los siguientes objetivos específicos:

- Establecer y detallar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

- Precisar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.
- Establecer y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.
- Determinar y detallar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.
- Elaborar y proponer un plan de mejora de la calidad del servicio del restaurante “El Tinkuy” con el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas.

El diseño de investigación que se utilizará en el presente trabajo fue el diseño descriptivo de corte transversal. Porque describe en tiempo real una determinada situación en espacio y tiempo. La metodología de la investigación y la fundamentación filosófica y científica nos permitió tener una visión integral de la realidad desde la epistemología como la base del conocimiento y con pluralismo seguir abordando nuevos conocimientos, que implique tener una posición que considera que la realidad tiene diversas dimensiones de profundidad de la gestión turística como calidad del servicio en los restaurantes de la provincia de Chanchamayo, Junín.

La práctica empresarial sugiere implementar un adecuado nivel de calidad del servicio aporta grandes beneficios a la entidad como cuotas de mercado, costos, productividad, motivación del personal, lealtad, diferenciarse de la competencia y captación de clientela nueva, etc. Como resultado de esta investigación, la administración de la calidad del servicio se convirtió en la principal estrategia y por ende tratan de buscar una definición exacta para medirla y mejorarla.

Lamentablemente, la medida y la definición de la calidad resultaron ser complejas en ámbito de los servicios, ya que la calidad es un concepto sin definición exacta. Y le añadimos la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios por el desorden y descontrol de los niveles de gobierno y las empresas privadas a margen de la ley.

En la Provincia de Chanchamayo la oferta y demanda del turismo es desequilibrada y aprovechada por un grupo de empresarios que no brindan una adecuada atención en sus restaurantes y por ende no garantizan la sostenibilidad del turismo gastronómico en la Selva Central. El presente trabajo de investigación proponemos alternativas para mejorar la calidad del servicio en el restaurante “El Tinkuy” planteando soluciones al problema, para generar una nueva imagen e impacto local, nacional e internacional en el turismo de Chanchamayo.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

En las empresas de restauración, dos aspectos claves e importantes para un buen servicio son, la calidad y las buenas prácticas. Así, existen diversas investigaciones tanto a nivel internacional como nacional que buscan implementar y mejorar estos aspectos en los restaurantes.

A continuación, se han identificado las siguientes investigaciones que se pueden mencionar como antecedentes internacionales.

Calva (2019) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de servicios y la satisfacción del cliente de servicios de alimentos y bebidas del Jardín Hotel Restaurante*. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad de servicios y la satisfacción del cliente de servicios de alimentos y bebidas del Jardín Hotel Restaurante. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: Cuantificar la calidad de servicios, mediante el método SERVQUAL en el establecimiento Jardín Hotel Restaurante. Diagnosticar la satisfacción del cliente de los servicios de alimentos y bebidas en el establecimiento Jardín Hotel Restaurante. Establecer el vínculo entre la calidad de servicios y la satisfacción del cliente en los servicios de alimentos y bebidas del Jardín Hotel Restaurante. Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicios enfocada en la satisfacción del cliente. La investigación fue de tipo de descriptiva y correlacional debido a que se busca un diagnóstico que permita determinar la situación actual. En base a los resultados de la presente investigación se crean estrategia para la mejora de la calidad de servicios para el Jardín Hotel Restaurante, con el fin de crear valor en los clientes, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y aumentar el margen de utilidades en el establecimiento. Las estrategias van a estar dirigidas por las dimensiones de la calidad antes mencionadas. En base a los resultados de la presente investigación se calculó del análisis cuantitativo de la expectativa un promedio general para las 5 dimensiones de calidad, dando un valor de 4.94, lo que representa que un 90% de clientes tienen una expectativa de un servicio de muy buena calidad, esto según la tabla N°9 que corresponde a la escala de Likert. Luego de esto se calculó la percepción y el promedio general para las 5 dimensiones, dando como resultado 4.87, lo que representa que un 80% de clientes perciben un servicio de muy buena calidad, según

el grado de porcentaje 0-100% de la escala de Likert. El autor concluye que: El análisis cuantitativo de calidad de servicios nos dice que el índice de calidad tanto en expectativas como en la percepción, presenta resultados diferentes para cada dimensión, esto se debe a que los clientes mostraron altas expectativas y percepciones de la calidad ante el servicio esperado y que esté no ha sido satisfecho, revelando dimensiones con menor puntuaciones a confiabilidad, seguido por capacidad de respuesta, debido a la ineficiencia del personal, por el extenso tiempo de espera ante un inquietud o pedido del producto, sin embargo también se evidencia resultados positivos como lo son las dimensiones de tangibilidad, seguridad y empatía en la que los clientes sean sentido satisfechos y mostraron estar satisfechos con el servicio recibido.

Escobar (2019) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad en el servicio del subsector de restaurantes en la ciudad de Santiago de Cali*. Tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de evaluación de la calidad del servicio gastronómico para mejorar la competitividad de los restaurantes vinculados a la Mesa de Turismo del Grupo Multisectorial ubicados en la ciudad de Cali a partir de la mediación de las percepciones del servicio prestado. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: Definir una metodología para la evaluación de la calidad del servicio gastronómico vinculado a la mesa de turismo del grupo multisectorial. Evaluar la calidad del servicio gastronómico por medio de las percepciones de sus clientes. Proponer alternativas para mejorar la competitividad de los restaurantes vinculados a la mesa de turismo del grupo multisectorial. La investigación será de tipo descriptiva, con enfoque mixto. Con la evaluación de los resultados de la encuesta de ambos restaurantes, se encuentra que la dimensión con más alta calificación para el restaurante La Galería Plaza es empatía, mientras que para el restaurante Jardín del Río es la seguridad. Por otro lado, se puede ver que en ambos casos la dimensión con menor percepción fue tangibilidad, la pregunta 3 para la Galería Plaza obtuvo una calificación de 4,30 mientras que para el Jardín del Río fue de 4,37. De igual forma, en ambos casos la pregunta 4 obtuvo mayor puntaje. Al comparar de manera general ambos resultados, se puede decir que el restaurante La Galería Plaza obtuvo mejores percepciones de sus clientes a excepción de la dimensión de tangibilidad. El autor concluye que: Teniendo en cuenta los resultados de este trabajo de grado se encontró que el instrumento de medición es válido y

fiable, es decir mide lo que se quiere medir, ya que se comprobó la validez relacionada con el contenido, constructo y criterio y de la misma manera se encontraron los valores de Alfa de Cronbach por encima de 0,70, a su vez, se encontró que los usuarios en el subsector se sienten satisfechos con la dimensión de seguridad. Sin embargo, en general se sienten insatisfechos con la dimensión de tangibilidad. Adicionalmente los usuarios en Jardín del Río valoran más la dimensión de seguridad, mientras que en La Galería Plaza es la dimensión de empatía.

Peñañiel (2019) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Humboldt para proponer un plan de mejora*. Tuvo como objetivo general: Evaluar el servicio que se presta en el restaurante Humboldt del hotel City Plaza. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: Describir los referentes teóricos que sirvan de fundamento para evaluar la calidad de servicios. Determinar mediante el método SERVQUAL la calidad del servicio ofrecido en el salón del restaurante Humboldt. Establecer las pautas para una estrategia de mejoramiento de servicio. La investigación fue de tipo descriptiva y técnicas de la investigación. Resultados, la dimensión con mayor significancia negativa es el de nivel de tangibilidad con una brecha de (-0,23), seguido por la seguridad con una brecha de (-0.24), empatía con (-0.16) y finalmente la dimensión de fiabilidad con una brecha de (-0,05). La mayoría de las respuestas al cuestionario fueron negativas y se registró un puntaje SERVQUAL ponderado para el servicio de atención al cliente en el restaurante – 0.56 lo cual indica que existe un déficit significativo en el cumplimiento de las expectativas del cliente en todas las áreas y dimensiones del servicio. El autor concluye que: Mediante la fundamentación teórica, se demostró la importancia del servicio al cliente en todo tipo de empresa, ya que esto conlleva grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado. El sistema de evaluación seleccionado ha reflejado de forma exitosa la situación actual del establecimiento, con respecto a la satisfacción del cliente tanto interno como externo. Permitiendo así, establecer las posibles soluciones a los problemas encontrados. Mediante el método SERVQUAL se pudo determinar la calidad del servicio ofrecido en el salón del restaurante Humboldt, dando como resultado del análisis de brechas ponderadas se presentan en la tabla anterior, se observa que la dimensión con mayor significancia negativa es el de nivel de tangibilidad con una

brecha de (-0,23), seguido por la seguridad con una brecha de (-0.24), empatía con (-0.16) y finalmente la dimensión de fiabilidad con una brecha de (-0,05). La mayoría de las respuestas al cuestionario fueron negativas y se registró un puntaje SERVQUAL ponderado para el servicio de atención al cliente en el restaurante – 0.56 lo cual indica que existe un déficit significativo en el cumplimiento de las expectativas del cliente en todas las áreas y dimensiones del servicio.

Gutiérrez (2018) en su investigación titulada *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil*. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: Describir los principales conceptos y teorías que sirvan de fundamento para evaluar la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Realizar un diagnóstico de la situación actual del restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil a través de un análisis Foda, cinco Fuerzas de Porter y Pest. Realizar una investigación de campo para medir el nivel de satisfacción de los clientes en el restaurante Rachy´s mediante el uso de cuestionarios. Diseñar una propuesta de mejoramiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. El estudio de investigación es con un enfoque mixto, con una investigación cuantitativa se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy´s. Encontrando los siguientes resultados: El 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que las instalaciones son visualmente atractivas en el restaurante. Y un 5% de los clientes encuestados no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que las instalaciones del restaurante son visualmente atractivas. El 49% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el personal de servicio del restaurante tiene una apariencia adecuada y pulcra. Y un 9% de los clientes están de acuerdo que el personal de servicio tiene una imagen o apariencia adecuada. El 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que la comida brindada en el restaurante luce apetitosa. Y un 2% de los clientes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo que la comida luce apetitosa. El 68% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que los utensilios bandejas y cubiertos con los que se ingiere la comida son prestados con adecuado estado de

limpieza. Y un 9% de los clientes están de acuerdo que los utensilios son prestados con adecuado estado de limpieza. El 40% de los clientes encuestados no están de acuerdo que cuando se tiene alguna queja o problema el personal del restaurante se muestra sincero. Y un 10% de los clientes encuestados están de acuerdo. El 48% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal del restaurante realiza bien el servicio desde la primera vez. Y un 6% de los clientes están en desacuerdo que el personal realiza bien el servicio desde la primera vez. El 46% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo, ni en desacuerdo que el personal cumple con los horarios establecidos. Y un 11% de los clientes encuestados están de acuerdo que los empleados cumplen con los horarios establecidos. El 41% de los clientes encuestados no están de acuerdo que el restaurante Rachy's ofrece un servicio rápido. Y un 12% de los clientes encuestados están de acuerdo que el restaurante ofrece un servicio rápido. El 39% de los clientes está de acuerdo que el comportamiento del personal del restaurante le inspira confianza. Y el 44% de los clientes encuestados no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que el comportamiento del personal del restaurante le inspira confianza. El 41% de los clientes encuestados no están de acuerdo que los empleados del restaurante son amables. Y un 10% de los clientes están de acuerdo que el personal del restaurante es amable. El 47% de los clientes no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del restaurante. El 34% de los clientes encuestados no están de acuerdo que se ofrece información detallada sobre el menú diario y normas en las instalaciones del restaurante. El 87% de los clientes no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo en si recomendaría el restaurante Rachy's a otras personas. El autor concluye que: A través del desarrollo de esta investigación, se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio. Referente al marco teórico se mencionaron algunas teorías, enfoques de la calidad, calidad del servicio, satisfacción al cliente, características de la calidad, modelos de medición de servicio. En donde se concluyó que es necesario tener una evaluación de calidad de servicio que permita controlar correctamente las actividades de la empresa. Así como reducir las falencias del servicio para obtener mayores beneficios económicos.

A nivel nacional encontramos los siguientes antecedentes.

Ghilardi (2019) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de servicio del restaurante “Mares” utilizando estándares derivados de las buenas practicas, nuevo Chimbote, 2017*. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características del restaurante “Mares”, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal. Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017. Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017. Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017. Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017. Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017. El estudio de investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo con un nivel descriptivo, un estudio de caso único transversal. Entre los principales resultados se tiene que en la dimensión de gestión administrativa presenta un 82,14% de cumplimiento, en equipamiento e infraestructura un 93,88%, en lo que respecta a la gestión del servicio 94,59%, a la gestión medioambiental 83,33% y en la gestión sociocultural 61,54%; los estándares evaluados fueron 243 en total, obteniéndose en forma general el cumplimiento del 88,93%. El autor concluye que: La empresa Mares ha cumplido con 46 estándares de los 56 estándares evaluados derivados de las buenas prácticas en la gestión empresarial, y se determinó que cumplió con el 82,14% de estándares, por lo que se puede decir que en este aspecto el restaurante Mares es una empresa de calidad, aunque un punto a mejorar es el de los proveedores, pero esto es muy difícil ya que en la ciudad de Nuevo Chimbote la empresa no puede escoger sus proveedores, por lo que existen muy pocos.

Brenis (2018) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Restobar George” puerto Eten - Chiclayo - Lambayeque, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2018*. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio el restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2018. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características del restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en el año 2018, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal administrativo y de producción. Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en el año 2018. Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en el año 2018. Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en el año 2018. Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en el año 2018. Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural del restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en el año 2018. El estudio de investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo con un nivel descriptivo. Entre los principales resultados se tiene que en la dimensión de gestión administrativa presenta un 62,50 % de cumplimiento, en equipamiento e infraestructura un 62,96%, en lo que respecta a la gestión del servicio 69,30%, a la gestión medioambiental 54,00% y en la gestión sociocultural 76,92%. El autor concluye que: El total de los estándares evaluados fueron 261, de los cuales el restaurante “Restobar George” de Chiclayo, cumple con 171 estándares, equivalente al 65,52% y no cumple con 90 estándares, es decir con el 34,48% de los estándares evaluados. Las dimensiones en los que se cumple un menor número de estándares son la gestión administrativa, equipamiento e infraestructura y gestión de servicio

Arapa (2018) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad de servicios de restaurantes en función a las experiencias percibidas por la demanda turística de la isla Taquile - Puno 2017*. Tuvo como objetivo general: Conocer la calidad de la oferta del servicio de restaurantes y las experiencias percibidas por el turista en la Isla Taquile. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: Evaluar la calidad de la oferta en prestación del servicio de restaurante rural en Taquile. Evaluar las experiencias percibidas por los turistas extranjeros en restaurantes rurales de la Isla Taquile. Determinar estrategias de mejora de calidad para el servicio en restaurantes rurales de la Isla de Taquile. El tipo de investigación es descriptiva específica, desde la perspectiva inductivadeductiva de carácter analítico y explicativo el cual facilitará conocer cómo proponer estrategias de gestión de calidad de los servicios que ofertan los restaurantes rurales. El resultado del estudio permitió identificar los puntos críticos del servicio y establecer estrategias de mejoramiento de la calidad y elevar el nivel de satisfacción de los clientes. Las preguntas están distribuidas en las cinco dimensiones, de la siguiente manera: Elementos tangibles: de la 1 a la 4. Fiabilidad: de la 5 a la 8. Capacidad de respuesta: de la 9 a la 12. Confiabilidad: de la 13 a la 16. Empatía: de la 17 a la 20. Con la sumatoria de todas las respuestas de cada pregunta que integran una dimensión, se calculó un promedio simple, para obtener la valoración promedio para cada dimensión de percepciones y expectativas. Según sea el caso se asignó un peso o importancia a cada dimensión, según experiencia e interés de los emprendedores y clientes del restaurante. Se observa el peso asignado a cada dimensión, según su importancia. El autor concluye que: Evaluar la calidad de la oferta en prestación del servicio de restaurante rural en Taquile nos permitió obtener la información referida a la prestación del servicio en restaurantes con relación a los elementos tangibles la apariencia, limpieza del restaurante y los emprendedores tiene una brecha de insatisfacción de -0.26, en relación a la fiabilidad del servicio no hacen el servicio en el tiempo que prometen con una brecha de insatisfacción -0.36, y con relación a la capacidad de respuesta el tempo de demora en la prestación del servicio tienen una brecha de insatisfacción de 0.36 y en la empatía existe una brecha de insatisfacción del -0.54 lo que indica que el personal no es del todo atento.

Dávila y Flores (2017) en su investigación titulada *Evaluación de la calidad del servicio en el Restaurante Turístico el Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque*. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad de servicio del Restaurante Turístico El Cántaro – Lambayeque. Así mismo planteo los siguientes objetivos específicos: 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. El tipo de investigación es observacional (no hubo manipulación del objeto de estudio) y prospectivo (toma de datos primarios a partir de cuestionarios). En base a los resultados de la presente investigación, se determinó el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de elementos tangibles, podemos apreciar que está compuesto por cuatro preguntas, obteniendo un promedio de 3.92% uno de los porcentajes más bajos de las cinco variables, lo que quiere decir que deben poner más énfasis en los elementos tangibles que incluyen su aspecto físico, desde el orden, la limpieza instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados. Plasmado y demostrando que el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de fiabilidad, tiene un promedio de 4.10% representado por el color morado, donde se generaron con 5 preguntas respectivamente, promedio que evidencia que los clientes están de acuerdo con el servicio que reciben. El tercer objetivo planteado, determinar el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de la capacidad de respuesta, representada de color marrón, no tiene mucha diferencia con la anterior con un promedio de 4.11% dimensión, pues señala que la empresa muestra un interés en solucionar las dudas y quejas de sus clientes, insisten en tener un record de sin errores, además la rapidez con la que atienden suele beneficiar al cliente, es decir están de acuerdo con el servicio que brindan sus empleados. La dimensión de elementos de seguridad está representada por el color verde, abarca 4 preguntas con un promedio de 4.43%, porcentaje más alto de todas las demás dimensiones lo que quiere decir, que el restaurante “El Cántaro” de Lambayeque es una empresa que brinda la seguridad, amabilidad y confianza con sus colaboradores y clientes, siendo aquella empresa que prospera y que mayor importancia tiene el rubro de comidas

tradicionales de Lambayeque según sus clientes; esta variable es una de las más fuertes del restaurante. Finalmente se planteó el siguiente objetivo, encontrar el grado de calidad de servicio que perciben los clientes en la dimensión de empatía con un promedio de 4.24% abarcando sus 5 preguntas restantes, 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 47 ingredientes más tradicionales de la comida Lambayecana, llegando así a satisfacer sus necesidades procurando así que el servicio sea viable. El autor concluye que: La aplicación de la encuesta con el modelo SERVPERF permitió identificar las diferentes percepciones que tienen los clientes cuando reciben el servicio en el restaurante turístico “El Cántaro” de Lambayeque. Hay que resaltar que el restaurante cuenta con una buena infraestructura, pero al parecer según los resultados de las encuestas los clientes esperan ver en sus instalaciones, una mejor tecnología en sus equipos, muebles y comodidad en el espacio. Por otro lado, se obtuvo que los clientes aseguran que el restaurante “El Cántaro” de Lambayeque es una empresa que brinda la seguridad, amabilidad y confianza con sus colaboradores y clientes, siendo aquella empresa que prospera y que mayor importancia tiene el rubro de comidas tradicionales de Lambayeque según sus clientes; esta variable es una de las más fuertes del restaurante. 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.

2.2.EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

Los servicios de restauración constituyen un elemento importante para medir la satisfacción de los clientes, por eso es imprescindible conocer las percepciones que tienen los consumidores sobre el servicio y llegar a superar las expectativas de calidad que ellos esperaban.

MINCETUR (2017) 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.19)

A lo largo del tiempo surgieron propuestas nuevas según las diferentes perspectivas de los autores acerca de la calidad del servicio de restauración.

Gagić y Col. (2013) identificaron cuatro dimensiones de la calidad del restaurante: calidad de los alimentos, calidad del servicio, entorno físico y equidad de precios.

Canny (2014) utilizó tres dimensiones para medir la experiencia gastronómica: calidad de los alimentos, calidad del servicio y entorno físico.

Cadena, Vega, Pérez y Vásquez (2016) desarrollaron un estudio para medir la satisfacción del cliente utilizando las siguientes dimensiones: menú, precio, tiempo de espera, servicio del personal, calidad de higiene y el entorno interno y externo.

Surapranata e Iskandar (2013) evaluaron la calidad del servicio de un restaurante familiar en Indonesia utilizando las dimensiones de SERVQUAL, es decir, tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Según la OMT el turismo se entiende el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos, y no por otros motivos lucrativos.

La Secretaria de Turismo de Argentina – Sector (2017) señala que es un establecimiento donde se vende comida para ser consumida en el mismo lugar, tanto elaborado en el establecimiento como producido por terceros. (p. 8).

Sánchez Feito (2000), señala que es erróneo pensar que un restaurante vende sólo un determinado producto (un refresco, un plato, etc.); por el contrario, estos productos van siempre acompañados de un servicio que el cliente paga y que no se puede separar del producto en sí. (p.226).

Nanclares (2016), señala que el servicio es una parte de la oferta de los establecimientos de restauración, señala que los tres productos que ofrece un restaurante son alimentos, bebidas y servicios. Los dos primeros son tangibles, por lo que su calidad y especialización debe proporcionar satisfacción al cliente. Los servicios son intangibles y complementarios de los anteriores. Un buen servicio es esencial. La satisfacción del comensal está en la calidad de los alimentos y en el servicio recibido. (p.49).

2.2.1. Características del Servicio de Restauración

Manual CTN (2007) señala que los restaurantes al igual que las demás empresas del sector turismo comparten una serie de características.

Intangibilidad: Esta característica de los servicios no puede ver, escuchar, degustar, tocar u oler antes de comprarse o ser adquiridos, por tanto, tampoco pueden ser colocados, ni almacenados en el restaurante para ser consumidos y adquiridos por los clientes. La intangibilidad es la causante de generar incertidumbre a los clientes por no saber medir y determinar con exactitud el grado de satisfacción después de adquirir determinados servicios.

Por ese motivo, según Philip Kotler, a fin de reducir su incertidumbre, los compradores buscan incidir en la calidad del servicio. Hacen inferencias acerca de la calidad, con base en el lugar, el personal, el equipo, el material de comunicación, los símbolos y el servicio que ven. Por tanto, la tarea del proveedor de servicios es "administrar los indicios", "hacer tangible lo intangible".

Inseparabilidad: Los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en pocas palabras, su producción y consumo son actividades inherentes. Por lo tanto, la interacción proveedor-cliente es una cualidad especial de los servicios: Tanto el proveedor como el cliente afligen el resultado.

Presentación personal: Los servicios turísticos son brindados por el personal del restaurante y se especializan por brindar y brindar un nivel elevado a los clientes. Esta característica es muy importante ya que influencia la opinión de los clientes sobre los servicios adquiridos.

Variabilidad: La consistencia del servicio y la calidad depende de muchos factores como, socio-económicos, demográficos y psicológicos de los proveedores y consumidores. Para que los servicios no sean tan variables, tiene que ser confiable los procesos de producción. La prestación del servicio, por tanto, varía de un proveedor a otro y también de un consumidor a otro.

Percibibilidad: Los servicios no son guardados en stock, se ofrecen diariamente o en fechas especiales. Por eso la mayoría de veces los servicios se cancelan por adelantado, y no son recuperables,

2.2.2. Clasificación de las Empresas de Restauración

Todos los restaurantes son clasificados por criterios diferentes, como precio, tipo de servicio, tamaño de la empresa o local, etc.

a. Clasificación de las Empresas de Restauración Según su Tipo

Pérez (2017) señala que los restaurantes se han clasificado en diferentes formas; la clasificación por categorías sugiere cinco grupos: de Lujo, de primera clase, comercial, de rango medio y económico o limitado.

Restaurantes Gourmet

Morfín (2016) señala que estos establecimientos también son conocidos como restaurantes de servicio completo, generalmente sus precios son altos debido a que existen una relación entre el servicio y la calidad de los alimentos, la decoración del lugar y su ubicación. En estos establecimientos, el servicio que se ofrece dentro del comedor es de etiqueta, teniendo los estándares más alto. El menú consta de una gran variedad de platillos a la

elección del cliente y se preparan en el momento, por lo que todos los alimentos pueden considerarse como frescos.

Restaurantes de especialidades

Morfín (2016) refiere que este tipo de restaurantes ofrece una amplia variedad de platillos, teniendo uno o más como especialidad de la casa. Dentro de este tipo de restaurantes pueden encontrarse los que son mariscos, aves, carnes, pastas u otras especialidades. Cabe mencionar que este tipo de restaurantes no son de tipo étnico, es decir, los que ofrecen lo más sobresaliente de la gastronomía de la cultura de algún país.

Restaurante familiar

Morfín (2016) señala que en este tipo de restaurantes el precio de los productos o platillos no es muy alto, siendo accesible para todo el público. Su característica principal es que el servicio ya está estandarizado. Por lo general estos establecimientos son de cadena, franquicia, existiendo la posibilidad de que sean manejados por los mismos dueños o su familia.

Restaurante conveniente

Morfín (2016) refiere que estos establecimientos también son conocidos como restaurantes de servicio limitado, ya que el servicio que ofrecen es rápido y el precio suele ser económico. Una de las características principales de estos lugares es la limpieza, con la cual se logra obtener la confianza y preferencia por parte de sus clientes, dando pauta a la generación de lealtad a la marca y clientes frecuentes.

b. Clasificación de las Empresas de Restauración Según el Reglamento de Restaurantes

MINCETUR (2017) menciona a través del art. 16 sobre dicho reglamento, lo cual será forma de evaluación a los restaurantes turísticos categorizados como de 3, 4 y 5 tenedores, los cuales tendrán que cumplir con ciertas condiciones: Se instalen en predios fundados como patrimonio Cultural del Estado, además se dediquen a la explotación de los recursos gastronómico del Perú, asimismo que de tener una sala de difusión de nuestras culturas y brinden show de nuestro folclore.

2.2.3. Tipos de Servicio en las Empresas de Restauración

Servicio Francés o Servicio a la francesa.

El servicio francés en restaurantes, conocido también como servicio ‘a la francesa’, es un estilo de servir varios platos al mismo tiempo en la mesa al comenzar la cena. Su particularidad es que el mesero se mueve hacia su izquierda, atendiendo a cada uno de los invitados para que ellos mismos elijan el plato que desean. Previamente, el camarero muestra a los comensales el tipo de ingredientes de cada plato y deja que estos escojan las raciones y sus proporciones. La historia de este tipo de servicio en restaurantes se remonta a la época de la Revolución Francesa, porque en los servicios privados es más antigua aún. (Contreras, 2019)

Servicio Inglés:

Los alimentos se presentan en una fuente o bandeja al comensal, al igual que en el servicio a la francesa. En el servicio a la inglesa, es el camarero el que sirve al comensal directamente desde la bandeja hasta el propio plato, utilizando para ello unas pinzas u otros utensilios como cucharas soperas. Recordemos que, en el servicio a la francesa, es el propio comensal quien se sirve desde la bandeja que lleva el camarero. Los alimentos sólidos se sirven por la izquierda, presentándoseles primero al comensal. Los líquidos, incluidas cremas y sopas, se sirven por la derecha. Por esta zona también se retiran los platos usados. El servicio a la inglesa

es más rápido que el servicio a la francesa, ya que el camarero tiene más pericia a la hora de servir los alimentos. Tiene la ventaja de no crear ninguna molestia al comensal, ya que es el camarero quien sirve. Pero también tiene la desventaja de que el propio comensal tiene que “conformarse” con la ración que el camarero decida. (Pineda, 2015)

Servicio Americano:

Servicio Emplatado o americano: Es la forma más sencilla de servicio porque los alimentos se disponen individualmente sobre el plato (es decir, emplatados) en la propia cocina. Ha de tenerse en cuenta que se sirve siempre al invitado por el lado derecho. En ocasiones cuando se quieren servir alimentos calientes el plato puede ir cubierto con una campana. En el restaurante: Servicio Emplatado: Este tipo de servicio, es el que comúnmente se realiza en los restaurantes, por la variedad de platillos que se consumen en una sola mesa. En el servicio emplatado, el mesero toma la orden a la dama de más edad que se encuentre a la izquierda del anfitrión y proseguirá con los demás comensales hacia la izquierda para terminar tomando la orden al anfitrión o en su caso al varón de más edad. Esto tiene por objeto que al momento de servir las órdenes se pongan al frente de las personas lo que pidieron sin tener que preguntar quién pidió cada platillo y evitar un cambio de estos entre los comensales. (Larrosa, 2007)

Servicio Buffet:

Buffet: Es el término utilizado en restauración para definir un servicio donde los productos son expuestos en mesas calientes y frías para el libre acceso del cliente. Los buffet pueden ser de mañana (desayuno), el denominado brunch (que conjuga el desayuno y el almuerzo), Buffet de tarde y por último buffet de noche o de gala. Es complicado dar una lista de los alimentos que pueden intervenir en un buffet. Los alimentos presentados deben ser sencillos de servir y de comer. Por lo que hay que prescindir de spaguetti, sopas y platos un poco engorrosos de servir o de transportar. Además, tenemos que tener en cuenta que en este tipo de servicio es normal servir varios alimentos en un mismo plato, por lo que prescindiremos, también, en lo posible, de las salsas. (Larrosa, 2007)

2.3.LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN

García y Gil (2011) señalan que “hablar de calidad es hablar de una filosofía aplicada a todos los sectores productivos de las distintas empresas preocupados por el “trabajo bien hecho”, motivados por una sociedad cada vez más informada y exigente, así como por una competencia más intensa y organizada”. “En este sentido las empresas como único método de supervivencia deben apostar por seguir el camino de la calidad”. (pág. 152)

Martínez-Tur (2014), “indica que la calidad se puede definir como el grado de acercamiento entre las características deseadas o especificadas en un producto o servicio y las características realmente logradas en él”. (pág. 391)

Martínez-Tur (2014), “indica que el servicio de alimentos y bebidas puede ser algo sencillo o complicado, así como los alimentos que prepara un chef bien entrenado”. Sin embargo, “el éxito de un restaurante comercial depende de cómo se combinen seis ingredientes esenciales”:

- Administración eficiente
- Productos de calidad
- Preparación de calidad
- Servicio cortes
- Ambiente
- Valor de satisfacción

Según la Organización Mundial del Turismo ‘OMT’ (2016), la calidad es "el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los/las consumidores/as respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural”.(pag.45)

Para Ramírez (2002), “La calidad total no es sinónimo de lujo, sino más bien satisfacción de requerimientos, lo cual implica que cualquiera que sea el nivel y la procedencia del turista, el servicio debe brindarse atendiendo a sus necesidades sin que por ello tengan que incrementarse los precios de atención. Esto significa que la calidad total obliga a incrementar los costos de calidad mediante la prevención de los efectos negativos del servicio turístico y a eliminar, por el contrario, costos de mal servicio, los cuales traen como consecuencia un efecto multiplicador y negativo que va en contra de la rentabilidad de la empresa”. (pag.33)

2.3.1. Tipos de Calidad

- **Calidad funcional:**

(Olalla, 2000) La calidad funcional o relacional se refiere a las actividades que influyen en la entrega del producto a manos del cliente, incluyendo los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía.

- **Calidad técnica**

(Jay, 2000) Es todo lo que tiene que ver con el desempeño y la confiabilidad del producto. La calidad técnica asegura la generación de los resultados deseados. Exige que la organización maneje adecuadamente los momentos de la verdad. Lo esencial es que se satisfagan las especificaciones técnicas del cliente y que se generen, durante la interacción, hechos que den al cliente la certeza de que se están superando sus expectativas.

2.3.2. Evaluación de la Calidad del Servicio de Restauración

Según Quijano (2003), señala que La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas). Es decir, por lo tanto, que estos autores indican que hay toda una serie de procesos entre la expectativa que el cliente espera recibir y lo que reciben por parte de la empresa que les brinda el servicio como producto final.

La calidad de servicio engloba a elementos tangibles e intangibles, es decir, satisfacer al cliente ante cualquier deseo u orden que haya requerido, en cuanto a elementos tangibles se refiere a productos, en cuanto a los elementos intangibles hace referencia a los servicios, ya sean acciones directas con el cliente mediante la solución de un problema o inquietud. Es decir, la calidad significa la satisfacción del cliente externo e interno, la percepción de la calidad de servicio se encuentra ligada a una buena actitud de servicio y empatía de buen servicio. (Joseph, 1999, pag.45)

2.4.ESTANDARTES DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

La organización tiene el plan estratégico que está compuesto por: (misión, visión, valores, objetivos y políticas), tiene desarrollado el plan operativo para sus distintas áreas y cuenta también con un plan de negocios donde detallan sus mercaderías sus ventas posibles, publicidad que se realizara, etc.

2.4.1. Organización

Casanueva, García y Caro (2000), mencionan que la empresa se enfoca a designar funciones y tareas, esta necesidad comienza cuando la organización tiene que dividir el trabajo entre su personal de tal modo que a cada uno de ellos les corresponda una parte global de las actividades que se deben desarrollar de la empresa, para llegar a cumplir con éxito cada objetivo y meta propuesta.

Marketing Publishing (2007), manifiesta que la calidad no es una meta que se alcanza y basta. Es un «viaje» que no tiene fin, muestra de ello es que los clientes, los que vienen hacer los consumidores y también las empresas que son la competencia cambian renuevan en el aspecto físico del producto, por tal motivo es que todo producto siempre puede seguir siendo mejorado.

2.4.2. Gestión del Talento Humano

Casanueva, García y Caro (2000), indica que “Señalan que dentro del conjunto de recursos presentes en la empresa turística y necesarios para que ésta desarrolle su actividad, cada vez destaca más poderosamente la importancia de los recursos humanos, por sí mismos y como depositarios de otros importantes recursos (tecnológicos y ligados a la reputación, como la calidad o la atención al cliente)”.

Se desarrolla los procesos siguientes: “planificación de los recursos o talento humano, el reclutamiento, proceso de selección, integración formación desarrollo de carrera y salarios respectivamente”. (p. 317)

2.4.3. Dirección de Suministro y Proveedores

Casanueva, García y Caro (2000) indica que “Este elemento incluye todas las empresas de cuyos bienes las empresas turísticas se abastecen o cuyos servicios contratan para desarrollar su actividad. Es muy importante la calidad de los productos y servicios adquiridos a los proveedores porque de ellos depende la calidad del servicio final ofrecido al turista”. (p.83)

Ramírez (2002), “pone de manifiesto la responsabilidad de estos, indicando que éstos deben ser responsables asimismo de la calidad en los insumos que ofrecen, extendiéndose este concepto a los subcontratistas y fabricantes que se relacionen con las entidades y empresas turísticas”. (p.12)

2.4.4. Gestión de Seguridad

Ramírez (2002), “La gestión de la seguridad promueve la protección de la vida y salud de los colaboradores y de los clientes-visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos disminuirlas”. (p.24)

2.4.5. Servicio Financiero y Contable

“Con lo que respecta al financiamiento, para Casanueva, García y Caro (2000), éste intenta decidir sobre la mejor forma que tiene para obtener los recursos financieros necesarios para emprender sus operaciones (decisiones de financiación) y también sobre la forma en que se materializa ese dinero en instalaciones, equipos y materiales necesarios para dichas operaciones”. (p. 137).

Estas empresas tienen dos tipologías, fuentes internas y propias y las fuentes externas ajenas.

2.4.6. Comisión de Noticia y Comercialización

Rainforest (s.f.), “indica que la comunicación es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen. (p.27)

2.5. BUENAS EXPERIENCIAS EN LA COMISIÓN DE LA PRESTACIÓN

a. Recepción de Insumos

Feijoó (2010) indica que “Si bien es cierto que durante la recepción no podemos “ver” ni “oler” muchos peligros potenciales de los alimentos, un cuidadoso control de las mercaderías y del transporte permitirá detectar la presencia de envases dañados, de rótulos inadecuados, temperaturas incorrectas, o la alteración incipiente de algún producto, todas señales de alerta de una posible contaminación.” (p. 242)

- **Patrones procedentes de las piadosas experiencias**

En este concepto se efectúa a primera hora de la mañana, en el que se verifica los insumos de acuerdo a la textura, olor, temperatura y otros.

b. Provisión de Gastos

Para Hospitality y Service University (s.f.), indica que: “Incluye todas las acciones que se debe ejecutar para mantener en perfecto estado de conservación los insumos necesarios para preparar los alimentos y bebidas, utilizándose las técnicas de manipulación, congelación, refrigeración y otras necesarias para este objetivo, y de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia”. (p. 10)

- **Patrones originarios de las buenas destrezas**

Comprende un conjunto ordenado de acciones predeterminadas, partiendo del depósito de recipientes, primera salida, primer ingreso primera salida, proteger la contaminación de alimentos, verificar el orden de llegada de productos, correctas temperaturas, y demás controles.

c. Inicio del Foco de Elaboración

Antes del inicio de producción de alimentos y bebidas se debe proceder a la apertura del centro de producción o cocina, lo que implica controlar el estado general de limpieza del ambiente y verificar que se dispone de todo lo necesario para iniciar el servicio, también se puede emplear este momento para reunir al personal e informarle sobre las necesidades de producción.

- **Patrones procedentes de las buenas experiencias**

Se tiene en consideración efectuar un control constante del estado de los equipos, muebles, y otros, así mismo efectuar un control del stock, control sanitario y la correcta presentación del personal respectivamente.

d. Pre alistamiento de Insumos

Hospitality y Service University (s.f.), indica que: “Hace alusión a la totalidad de acciones que se debe ejecutar eliminando suciedad, desperdicios y partes no comestibles que acompañen al alimento, para dejar los insumos listos para pasar a su elaboración.”. (p.10)

e. Producción de Platos

Hospitality y Service University (s.f.), Hace un concepto a las actividades a realizar en la preparación de los alimentos siguiendo las normas existentes preestablecidos en la institución para el manejo de la materia prima (p.10)

f. Acoplamiento del Refectorio

Sánchez (2000), indica que “Tal procedimiento, aunque sencillo, es de vital importancia en las empresas de restauración, ya que permite estar preparados para atender las posibles variaciones de los flujos de la demanda, evita la improvisación y, lo que es más importante, facilita el posterior desarrollo de la prestación del servicio al cliente”. (p.88)

g. Reservas

Según lo mencionado por DIRECETUR en el año 2017 representa una solicitud anticipada a una prestación de servicio con las respectivas características o estándares que son la definición de la toma, registros, políticas e información por parte el personal. (p. 30).

h. Solicitud del Refectorio

“Es de importancia que las empresas cuenten con un saludo cordial y acogida amable es la forma correcta de recibirlo, posterior a ello en la bienvenida se desarrollan una serie de procesos desde la atención en la zona de seguridad, hall, pasando por entregar la carta o dar información del servicio, para luego recepcionar los pedidos y atender los mismos”

(DIRECETUR ,2017), para ello indica estándares como mantener reuniones constantes con el personal, procedimientos de recibimiento, amabilidad y empatía respectivamente.

i. Asistencia de Bar

Dahmer y Kahl (2002), afirma que “El servicio es muy importante porque muchos restaurantes comercializan bebidas para satisfacer a los clientes y aumentar sus beneficios”, de acuerdo a esto no solo depende de la presencia sino de la variedad y profesionalismo de los camareros.

j. Cierre del Comedor

Dahmer y Kahl (2002), afirma que “El personal debe realizar algunas tareas al cerrar entre los almuerzos y las cenas y al final del día. Cuando se cierra tras el almuerzo, deben volver a preparar mesas suficientes para los comensales previstos para la cena”. (p. 52)

k. Cerradura del Foco de Elaboración

Dahmer y Kahl (2002), “Comprende la necesidad que el personal de cocina se encargue de ordenar y limpiar el ambiente, mobiliario, equipos y menaje de la cocina, así como guardar los remanentes de ingredientes o preparaciones”. (p. 254), de acuerdo a esta realidad presentan estándares como formato de control de desperdicios y productos malogrados, ordenar el centro de producción, realizar la limpieza, y guardar los productos en envases apropiados.

l. Mantenimiento

“Los equipos tienen que restar limpios, estos son fundamentales para la presencia e higiene del mismo”, es así que plantea estándares como contar con plan de mantenimiento, y registro de intervención.

m. Lavado y Esterilización

“Cada restaurant debe contar con un programa de higiene y saneamiento que incluya procedimientos de limpieza y desinfección, para lo cual utilizarán productos autorizados para tal finalidad” (DIRCETUR, 2017, p. 32), cuenta con estándares de limpieza, desinfección, procedimientos de gestión de manejo de plagas y correctos procedimientos de almacenamiento.

2.6.ADECUADAS DESTREZAS EN EQUIPAMIENTO DE SERVICIOS BÁSICOS

“Hoy en día el logro de la calidad el factor humano es determinante, también hay que considerar los aspectos tangibles de la calidad; por lo que también habrá que prestar atención a las instalaciones, equipos y materiales (mobiliario, uniformes, cristalería, vajilla, decoración, etc.) de la empresa y, relacionado con éstos, a la higiene y la seguridad”. (Martín, 2004, p.395)

a. Externo

Océano Centrum (s.f.) indica que “La ubicación y la decoración de un restaurante dice mucho del mismo”. (p. 531)., en tanto los estándares a cumplir representa la accesibilidad, limpieza, seguridad, categorización, iluminación, acceso apropiado entre otros.

b. Cocina

Estas deben estar bien diseñadas debido a que hacen más fácil el trabajo de mantener alimentos sanos ya que facilitan la limpieza y desinfección reduciendo los peligros de contaminación cruzada y al contar con la fluidez necesaria para el proceso de elaboración, desde la preparación previa hasta el servido, disminuyendo el tiempo que los alimentos pasan en la zona de temperatura de peligro”. (MINCETUR, 2017), esto se encuentra distribuida por la zona de previa preparación intermedia, final. Además, estos tienen un estándar como la ubicación próxima al comedor, la identificación de áreas el piso, la limpieza de las paredes y la respectiva iluminación.

c. Almacén

“Las áreas de almacenamiento deben ser de material resistente que permita una fácil limpieza, deben mantenerse limpios, secos, ventilados, protegidos contra el ingreso de animales como roedores y personas ajenas al servicio, asimismo se debe limpiar con frecuencia las bandejas”. (MINCETUR, 2017), en tanto presentan estándares como la ventilación, aberturas, materiales que no corroan el lugar de los alimentos, y sectores independientes.

d. Comedor

Sánchez (2000) afirma que “Representa al espacio físico destinado a la prestación del servicio de comidas y bebidas. No hay que olvidar que este espacio lo utiliza tanto el cliente como el propio personal”, consta de factores siguientes:

- **Ornamento.**

“La decoración general del establecimiento es uno de los aspectos fundamentales en la creación de la imagen que pueda tener el cliente del local y por su puesto forma parte de la oferta global del hotel”.

- **Repartición de áreas y moblaje de la pieza.**

MINCETUR (2017), “señala que es recomendable que el comedor este ubicado próximo a la cocina, con una distribución de mesas y mobiliario funcional que permita la adecuada circulación de las personas, asimismo el acceso deberá ser amplio a fin que garantice el libre tránsito de los comensales; las puertas deben abrir hacia afuera”. (p. 54)

- **Moblaje del refectorio**

Sánchez (2000), indica que “Por mobiliario de comedor se entiende todos aquellos muebles destinados tanto al uso de los clientes como del propio personal de servicio; por lo tanto, en su

elección deben primar una serie de cualidades que permitan una perfecta adecuación entre todo el mobiliario y las características propias de cada establecimiento”. (p. 38)

- **Moblaje predestinado al uso de consumidores**

- **Las mesas**

“Las mesas son un elemento esencial en la prestación del servicio. Pueden ser cuadradas, redondas o rectangulares. La elección de un tipo u otro de mesa depende en gran medida de las características propias del negocio.” (p. 38)

- **Las sillas**

“Las sillas son, sin lugar a dudas, una de las piezas fundamentales del mobiliario del comedor, ya que de ellas depende en gran medida que el cliente se sienta cómodo”. (p. 41)

- **Moblaje consignado a la prestación**

- **Los aparadores**

“Los aparadores tienen como función principal la de auxiliar al personal durante el servicio, utilizándose además como pequeños almacenes para el material. Normalmente son de madera y deben estar en consonancia con la decoración general del local”. (p. 41)

- **El material del restaurant**

“Dentro de un establecimiento de restauración se distinguen los cinco grupos de artículos siguientes, que incluyen básicamente todo el material necesario para el servicio: la lencería, la cristalería, la cubertería, la vajilla y otros utensilios”. (p. 43)

- **La lencería**

Hace alusión al conjunto de muletones, manteles, cubremanteles, servilletas cubre bandejas y litos respectivos para un correcto uso y presentación.

- **Materiales**

Sánchez (2000), indica que “Manifiesta que la apertura y puesta en funcionamiento de cualquier establecimiento de restauración suponen la adquisición de las dotaciones de material necesario que permita llevar a cabo las actividades propias de la empresa.” (p. 50)

- **El coste.**

“Es importante que el coste de adquisición sea equilibrado, de tal manera que la empresa sea capaz no sólo de asumir la inversión inicial, sino la continua reposición de material, debida a roturas o desperfectos del mismo”. (p. 51)

- **La duración.**

“A la hora de seleccionar el material necesario hay que tener en cuenta que exista un equilibrio entre la calidad de su construcción (materiales, métodos de fabricación, etc.) y su resistencia al uso continuado.” (p. 51)

- **El peso.**

“En la actualidad se tiende hacia materiales ligeros que faciliten el transporte y el almacenamiento”. (p. 53)

- **La forma.**

“A la hora de elegir el diseño hay que considerar no sólo el aspecto visual sino también el funcional, por lo que es conveniente tener en cuenta los siguientes aspectos: que sean intercambiables, lo que facilita considerablemente su almacenaje; que sean de fácil sustitución, por lo que se recomienda la elección de modelos normalizados y con una producción asegurada en el tiempo”. (p. 53)

e. Estándares Derivados de las Buenas Prácticas

Se considera si cuenta con limpieza, decoración agradable y apropiada, olor agradable el mobiliario en buen estado, señalización y demás aspectos de vital importancia.

f. Servicios Higiénicos

“Los servicios higiénicos para comensales no deben tener acceso directo al comedor; asimismo las puertas deben tener ajuste automático y permanecer cerradas, excepto durante las operaciones de limpieza. Es recomendable que los servicios higiénicos cuenten con el equipamiento adecuado para clientes con discapacidad”. (p. 28, 29), para ello se plantea los respectivos estándares en que se detalla la individualidad de los mismos, acceso directo, sistemas de ventilación e iluminación propia.

g. Área de Personal

MINCETUR (2017), indica que “El establecimiento debe facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en los cuales la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Dichos ambientes o vestuarios deben estar separados de los servicios higiénicos, contar con apropiada iluminación, ventilación y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, asimismo contar con materiales de apoyo, tales como bancas, sillas y sistemas de seguridad”. (p. 29)

- **Estándares derivados de las buenas prácticas**

Se considera la existencia de un área donde el personal deje sus pertenencias, servicios higiénicos y donde tomen sus alimentos.

h. Oficinas

“Es recomendable que la empresa destine un ambiente para poder organizar la documentación de la empresa, y también para ser destinado a trabajos administrativos” (p. 321).

- **Tipos procedentes de las buenas prácticas**

Se tiene en consideración la oficina de administración y si este cuenta con los equipos necesarios.

2.7.PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Casanueva, y otros (2000) el entorno es de suma importancia para las empresas turísticas, ya que trabajan en conjunto con él. En la actualidad el turismo es conocido por muchas personas como el causante de los problemas en el medio ambiente, pero de este mismo modo se han creado nuevos tipos de turismos como el medioambiental, ecológico, entre otros que ayudan a mejorar y contribuir con el medio ambiente y su cuidado.

Roberts y Robinson, (1999) un sistema de gestión medioambiental es el marco o método empleado para orientar a una organización a alcanzar y mantener un funcionamiento en conformidad con las metas establecidas y respondiendo de forma eficaz a los cambios de presiones reglamentarias, sociales, financieras y competitivas, así como a los riesgos medioambientales”

Un SGMA no supone por sí solo una disminución inmediata del efecto medioambiental. Éste tan sólo es un instrumento que permite a la organización la consecución del nivel medioambiental que ella desee (bien es cierto que como consecuencia de su implantación es previsible una mejora en el medio plazo). “El SGMA es el medio; la mejora del comportamiento medioambiental, el fin” (García y Casanueva, 2000: p.87).

a. Uso del Agua

Línea Verde (2015) el agua es un recurso natural indispensable para la vida, pero su consumo aumenta de manera muy acelerada, y si bien el recurso agua podría considerarse como renovable, su calidad disminuye de manera paulatina lo que puede dar lugar a problemas de escasez

Rainforest Alliance (2006),” Nuestra agua es uno de los principales elementos vitales de nuestro planeta y cada vez se escasea más cada día. Es responsabilidad de cada uno de nosotros de cuidarla.”

b. Uso de la Energía Eléctrica

En las cocinas de los restaurantes se concentran muchos equipos de gran consumo energético en muy poco espacio. Concretamente, frigoríficos, hornos, planchas, lavavajillas, fregaderos y distintos equipos de cocina que funcionan de forma continuada o la mayor parte del tiempo.

Patrones originados para las buenas prácticas

- El restaurante debe aprovechar la luz natural del ambiente.
- El restaurante debe impulsar el uso correcto de los equipos, y apagarlos si no se utilizan.
- Los restaurantes deben utilizar con focos ahorradores.
- Se debe de dar un mantenimiento adecuado y anual a los equipos eléctricos para su buen funcionamiento.

c. Gestión de Residuos

Para Rainforest (2014) las buenas prácticas para el turismo sostenible asientan destinos turísticos responsables y seguros, puesto que minimizan su impacto negativo en el ambiente de su localidad. Su contribución a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales es una muestra que ejemplifica que el turismo y desarrollo sostenible pueden convivir juntos.

2.8.BUENAS PRÁCTICAS EN GESTIÓN SOCIO-CULTURAL

Los restaurantes turísticos llevan de la mano la expresión cultural local y una convivencia armoniosa con el medio ambiente, en otras palabras, tiene que ser eco-amigable.

Una característica Socio-Cultural más importantes para una sostenibilidad de los restaurantes con el ambiente son:

- Los restaurantes turísticos contribuyen al crecimiento y desarrollo de las comunidades cercanas.
- El turismo resalta la importancia de las culturas y las poblaciones indígenas.
- Las empresas turísticas, los restaurantes con ayuda de la comunidad y de sus representantes políticos deben priorizar la conservación de los patrimonios culturales de la zona.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación: Evaluación de la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante El Tinkuy, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, Chanchamayo 2018, no se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva

IV. METODOLOGÍA

4.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación que se utilizó en el presente trabajo fue de tipo descriptiva de corte transversal, al describir en tiempo real una determinada situación en espacio y tiempo. Presenta dos enfoques la investigación, una orientada a la información de tipo cuantitativa, que su objetivo principal es cuantificar la data y aplicar un análisis estadístico en base a los objetivos trazados, y la otra orientada a la parte cualitativa, en la cual se mide el grado de satisfacción laboral.

4.2.EL UNIVERSO Y LA MUESTRA

Población

La población de estudio fue constituida por el restaurant “El Tinkuy” provincia de Chanchamayo, Junín.

Muestra

La muestra de estudio fue constituida por el representante del restaurant “El Tinkuy” en el distrito de Chanchamayo en la que se suministró un recojo de información para saber la calidad de servicio que ofrece el establecimiento.

4.3.DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

a. Definición conceptual

Variable	Dimensión	Sub dimensión	Indicadores	Medición
Calidad del servicio	Buenas prácticas en la gestión administrativa	Planificación	04 Estándares	Cumple/No cumple
		Organización	03 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de calidad	06 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de recursos humanos	15 Estándares	Cumple/No cumple

		Gestión de suministros y proveedores	05 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de seguridad	08 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión financiera y contable	03 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de comunicación y marketing	12 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura	Exterior	10 Estándares	Cumple/No cumple
		Oficinas	02 Estándares	Cumple/No cumple
		Almacén	06 Estándares	Cumple/No cumple
		Cocina	14 Estándares	Cumple/No cumple
		Comedor	13 Estándares	Cumple/No cumple
		Servicios higiénicos	06 Estándares	Cumple/No cumple
		Área del personal	03 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas en gestión del servicio	Montaje de comedor	11 Estándares	Cumple/ No cumple
		Producción de platos	15 Estándares	Cumple/No cumple
Servicio de bar		08 Estándares	Cumple/No cumple	
Recepción de insumos		03 Estándares	Cumple/No cumple	

		Apertura del centro de producción	03 Estándares	Cumple/No cumple
		Reservas	05 Estándares	Cumple/No cumple
		Almacenamiento de insumos	10 Estándares	Cumple/No cumple
		Cierre del centro de producción	05 Estándares	Cumple/No cumple
		Atención del comedor	35 Estándares	Cumple/No cumple
		Pre alistamiento de insumos	06 Estándares	Cumple/No cumple
		Limpieza y desinfección	04 Estándares	Cumple/No cumple
		Mantenimiento	02 Estándares	Cumple/No cumple
		Cierre de comedor	07 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas en gestión medio ambientales	Gestión de residuos	03 Estándares	Cumple/No cumple
		Consumo de productos	07 Estándares	Cumple/No cumple
		Uso del agua	05 Estándares	Cumple/No cumple
		Adaptación al medio	01 Estándares	Cumple/No cumple
		Uso de energía	08 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas socioculturales	Apoyo a la comunidad local	9 Estándares	Cumple/No cumple
		Apoyo a la cultura local	4 Estándares	Cumple/No cumple

4.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los estudios de casos permiten emplear una serie de técnicas e instrumentos de investigación que permitieron obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos; las técnicas que se empleó en la investigación, son la observación, la entrevista, y la revisión documental. Para Canales, De Alvarado y Pineda (1986), la observación es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia.(p. 160); esta técnica se apoyó de un instrumento indispensable como el uso de las cinco guías de observación, que están orientadas para evaluar el adecuado cumplimiento de los estándares derivados de las buenas practicas, a la infraestructura, equipamiento, gestión administrativa, gestión del servicio, gestión cultural y gestión medioambiental. Con el apoyo de una cámara fotográfica para registrar el proceso de investigación.

El cuestionario fue un elemento utilizado, y está conformado de preguntas abiertas y cerradas; se aplicó con el objetivo de obtener información verídica sobre las características del personal del restaurant, tanto operativo como administrativo; se aplicó a través de entrevistas personales.

Para la recolección de información cualitativa se utilizó técnicas de la entrevista semiestructurada, que son una guía de preguntas o asuntos que el entrevistador tiene la libertad de escoger o agregar preguntas adicionales para precisar conceptos precisos. La entrevista fue aplicada al dueño de la empresa con el objetivo de obtener información sobre la organización, historia, oferta y demanda de la empresa, esta técnica se basó en la guía de preguntas en el uso de una reportera y una libreta de campo.

4.5.PLAN DE ANÁLISIS

El plan de análisis que se presenta en la investigación, para la consistencia de validez y confiabilidad fue a través de juicio de expertos.

Validez y confiabilidad. Con la validez se determinará la revisión de la presentación del Contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Al respecto Hernández, R. Fernández. y Baptista, P. (2006), expresa la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, (p.277).

Para el procesamiento de los datos obtenidos a partir de los cuestionarios aplicados al personal y las cinco guías de observación se empleará el programa Microsoft Excel y PASW Statistics²⁶, para el análisis de los datos se aplicó medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentaron en tablas y figuras estadísticas.

La información obtenida a través de la aplicación de las guías de observación se ha organizaran agrupando los resultados por cada una de las dimensiones de la variable en estudio y de manera global en tablas estadísticas.

Respecto a la información obtenida por medio de aplicación de la entrevista semiestructurada y de la observación se realizará a través de un análisis cualitativo describiendo el comportamiento de cada una de las variables en estudio.

Previo a la recolección de datos se estableció contacto con el propietario del establecimiento con la finalidad de coordinar las fechas de las visitas tanto para las entrevistas, la aplicación de los cuestionarios al personal que labora en la empresa, como para la evaluación de la calidad del servicio en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas.

a. Etapas de la Recolección de Datos:

Primera etapa:

Entrevista con el propietario o dueño del restaurant, quien proporciono datos sobre:

- Historia del restaurant y su evolución como empresa.
- Organización del restaurant.
- Oferta y la demanda del restaurant.

Segunda etapa:

La aplicación de los cuestionarios a todo el personal del restaurant, lo que permitió obtener datos verídicos para estructurar el perfil del personal operativo y administrativo.

Tercera etapa:

Se aplicó las cinco guías de observación para evaluar la calidad del servicio brindado por el restaurant, basándose en el cumplimiento adecuado de los estándares derivados de las buenas practicas. En todas las etapas de recolección de información se registrarán imágenes, con la autorización previa del dueño del restaurant.

4.6.MATRIZ DE CONSISTENCIA

a. Matriz de Consistencia

TITULO: Evaluación de la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante El Tinkuy, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, Chanchamayo 2018.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PROPUESTA DE MEJORA DEL RESTAURANTE EL TINKUY, UTILIZANDO ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS, CHANCHAMAYO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante “El Tinkuy”, con el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, Chanchamayo en el año 2018?.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante “El Tinkuy” a través del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, Chanchamayo en el año 2018.</p>	<p>Calidad del servicio</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>La población de estudio fue constituida por el restaurant “El Tinkuy” provincia de Chanchamayo, Junín.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Estudio de carácter cualitativo y cuantitativo</p>	<p>Para la recolección de datos se utilizará:</p> <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guías de observación • Cuestionario
	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer y detallar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018. • Precisar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018. 		<p>DIMENSIONES E INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buenas prácticas en la gestión administrativa - Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura - Buenas prácticas en gestión del servicio - Buenas prácticas medioambientales - Buenas prácticas socioculturales 	<p>MUESTRA:</p> <p>La muestra de estudio fue constituida por el representante del restaurant “El Tinkuy” en el distrito de Chanchamayo, en la que se suministró un recojo de información para saber la calidad de servicio que ofrece el establecimiento.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018. • Determinar y detallar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018. • Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018. • Elaborar y proponer un plan de mejora de la calidad del servicio del restaurante “El Tinkuy” con el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas. 				
--	---	--	--	--	--

4.7.PRINCIPIOS ÉTICOS

En la presente investigación empleamos los principios fundamentales de derecho de los autores para fortalecer el marco teórico y conceptual del estudio. Específicamente de la comunidad científica APA. Por el progreso del conocimiento y por el mejoramiento del bienestar de los destinatarios del servicio profesional, se respeten los derechos humanos de todos los grupos involucrados en dicha investigación a fin de no crear desequilibrio y desorden en el problema de estudio abordado.

La investigación se realizó cumpliendo los principios de confiabilidad, confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Protección a las personas:** Se manejó con responsabilidad los datos de la persona entrevistada, para respetar la identidad, la confidencialidad y la privacidad de la persona; creando un ambiente de confianza para el entrevistado.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Para el desarrollo del trabajo se respetó el medio ambiente y la biodiversidad tomando las acciones necesarias.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Se brindó la información necesaria para resolver las dudas de los participantes de la entrevista o encuesta, creando un ambiente de confianza y la participación activa de los involucrados en la investigación.
- **Beneficencia no maleficencia:** La investigación se realizó en mutuo acuerdo con el participante en un horario establecido, respetando su horario de trabajo y su disponibilidad del entrevistado.
- **Justicia:** La investigación se realizó con total transparencia hacia los entrevistado, utilizando los valores éticos como investigadores.
- **Integridad científica:** Durante la investigación se priorizo la integridad del participante, informando al entrevistado si por error brindó información confidencial de su persona o de la empresa, garantizando el cuidado y absoluta discreción de la información confidencial obtenida por error.

V. RESULTADOS

5.1.RESULTADOS

5.1.1. Historia, oferta, demanda, organización y perfil del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo.

a. Historia del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

El restaurante típico El Tinkuy se encuentra ubicada en la carretera Marginal KM 11, Villa Progreso. (A 01 KM de puente RAITHER) la investigación se realizó sobre los servicios que ofrece y puede ofrecer, esta empresa se originó en el año 2015 como un negocio pequeño únicamente familiar buscando estándares diferentes a lo que se vende en la ciudad de Chanchamayo, este negocio se originó dentro de la índole familiar por la unión de dos hermanos nativos criados por una pareja alemana, buscando el contacto con la vida del campo y ofreciendo alimentos de buena calidad y con un lema propio del restaurante “De la chacra a la olla”.

b. Oferta del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

El restaurante El Tinkuy se ubica a las afueras de la ciudad de la Merced Chanchamayo, al frente de la unión de los ríos Chanchamayo y Paucartambo; gracias a esta accidentada unión y maravilloso paisaje los dueños le pusieron el nombre de “EL TINKUY” que proviene del dialecto quechua que significa “ENCUNETRO”.

La oferta que presenta el restaurante el Tinkuy se basa en 3 diferentes instalaciones alrededor de la piscina al aire libre y bajo hermosas y frescas chozas, así mismo presentando diferentes platos variados desde platos simples, vegetarianas y platos de la región el cual cabe recalcar que son los únicos en la región que ofrece frutos y verduras de su misma huerta y criaderos de animales selváticos para su mejor consumo y cuidado ambiental.

Los servicios que incluye son: alquileres de sus instalaciones, alquiler de las piscinas, habitaciones de descanso para niños y juegos.

La empresa presenta una decoración de diseño totalmente rural de campo al natural.



Fotografía 1. La entrada del restaurante “El Tinkuy”.

Fuente: Página web de la empresa.



Fotografía 2. Primera instalación del restaurante “El Tinkuy”.

Fuente: Página web de la empresa.



Fotografía 3. Segunda instalación del restaurante “El Tinkuy”.

Fuente: Página web de la empresa.



Fotografía 4. frente del restaurante “El Tinkuy” unión de los ríos Chanchamayo y Paucartambo

Fuente: Página web de la empresa

Tarifas publicadas del restaurante El Tinkuy de la ciudad de Chanchamayo 2018

Tabla 1. Tarifario de menús y platos a la carta del restaurante “El Tinkuy” de la ciudad de Chanchamayo.

MENU EJECUTIVO Y VARIADO	PLATOS VEGETARIANOS	PLATOS A LA CARTA
<ul style="list-style-type: none"> • s/.10.00 (sopa, segundo y refresco). • s/.14.00 (sopa segundo refresco y postre). • s/.18.00 (sopa segundo refresco postre y una copa de un trago exótico). 	<ul style="list-style-type: none"> • s/.10.00 (segundo ensalada y refresco). • s/.14.00 (segundo ensalada y postre). • s/.18.00 (segundo sopa refresco postre y una copa de trago exótico). 	<ul style="list-style-type: none"> • Desde s/.20.00 a s/.35.00 (todas las comidas típicas y exóticas de la zona).

Fuente: restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo

Esta oferta ha tenido bastante aceptación debido a sus precios accesibles y alimentos de calidad.

c. Demanda del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

El gerente encargado de la empresa ha descubierto un mercado dirigido a un sector corporativo de empresas establecidas en la región que tiene sus oficinas principales en Lima y otras ciudades del país.

Los días de mayor demanda en el restaurante son de viernes, sábados y domingos, ya que es en esos días que empieza el fin de semana y las personas recurren a un lugar alejado de la ciudad para contar con una buena calidad de alimentos y esparcimientos como las piscinas y relajarse al aire libre, sin contar con los días feriados que son donde las empresas alquilan las instalaciones para reuniones corporativas u otros.

El 80 % de los clientes son del sector financiero, industrial, comercial, como, por ejemplo: Bancos, municipios, constructoras, promociones escolares, etc. De la demanda que posee el restaurante se puede decir que el 55 % pertenecen a género masculino y el 45 % a género femenino.

d. Organización del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

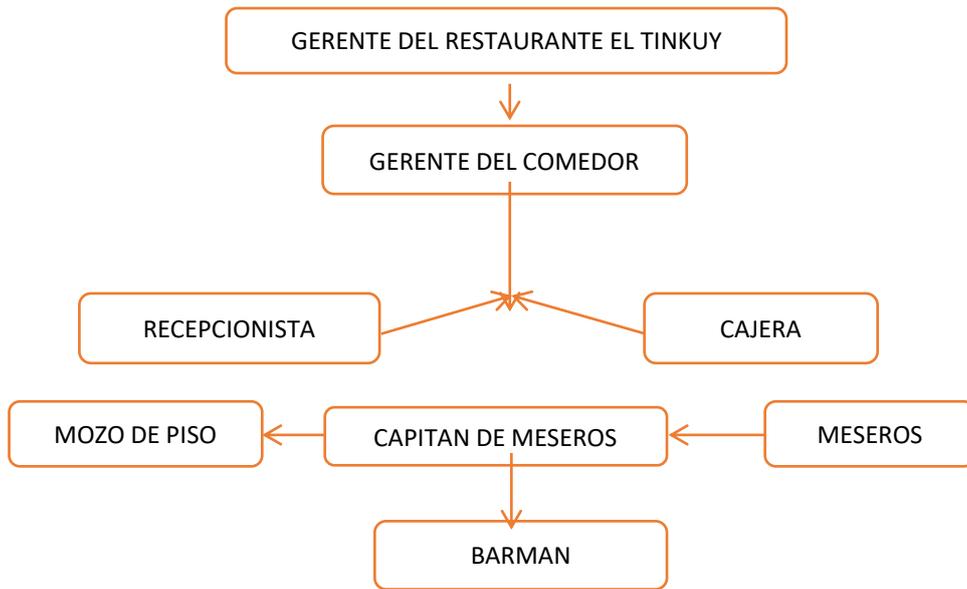


Figura 1. Organigrama del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Fuente: Elaboración propia en base a la información de la empresa.

A continuación, se presenta las funciones de cada puesto:

i. Gerente del Restaurante:

- Responsable de todo el restaurante.
- Tiene autoridad sobre el comedor, la cocina y el bar.
- Lleva la contabilidad, planea los menús con el chef, controla los costos, recibe a los clientes importantes, soluciona dificultades.

ii. Gerente del Comedor:

- Dirige, supervisa y coordina todas las actividades que tienen que ver con el servicio.
- Encargado de la etiqueta, calidad y estilo del servicio del comedor.
- Se encarga de la promoción del restaurante y de la venta por adelantado de comidas y servicios de banquetes y fiestas.
- Es responsable de la contratación de los meseros.

iii. Recepcionista:

- Es la persona que tiene el primer contacto con los clientes.
- Les saluda, pregunta ¿Cuántas personas son? les asigna una mesa adecuada, los acompaña hasta ella, entrega la carta o menú y les puede tomar la orden.
- Los despide y les desea que pronto vuelvan al restaurante.

iv. Cajero:

- Controla el dinero que entra por la venta de comidas.
- Recibe de los meseros una copia de cada una de las órdenes o comandas que se envían a la cocina o al bar.
- Lleva la cuenta de lo que se consume en cada mesa.
- Elabora la cuenta correspondiente que se presenta a los comensales.
- Elabora un corte de caja con el dinero recibido.

v. Capitán de Meseros:

- Es el responsable de supervisar directamente al personal del comedor.
- Es quien toma las reservaciones por teléfono.
- Asigna las mesas reservadas, recibe a los clientes, los lleva a su mesa.
- Cuida que las órdenes sean despachadas con prontitud, vigila que todos los clientes sean atendidos adecuadamente.
- Comprueba que las mesas vestidas sean vueltas a montar.
- Recibe las quejas de los clientes.
- Atiende los reportes de los meseros.

vi. Mozo de Piso:

- Encargada de mantener siempre limpio y aseado el piso del establecimiento.
- Recoge migajas y otros pequeños trozos de alimentos que puedan haber caído al suelo.

vii. Meseros:

- Es el responsable principal de atender al cliente durante su estancia en el restaurante.
- Antes de su llegada, prepara todo lo necesario para prestar su servicio.
- Toma la orden de los clientes y la lleva a la cocina o el bar.
- En algunos casos el mismo prepara algunas bebidas y platillos frente al comensal.
- Llevan los alimentos preparados de la cocina para servirlos a los comensales.
- Retiran los platos sucios, asean la mesa antes del café y los postres.
- Presentan la cuenta y en algunos casos ellos mismos lo hacen.
- Agradecen al comensal por su presencia y la propina que dejan.

viii. Barman:

- Es el encargado de preparar las bebidas y elaborar los cocteles.
- Amplio conocimiento de sus ingredientes, sus porciones y sabe el modo o técnica con que se elaboran y se presentan al cliente.

e. Perfil del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Para determinar el perfil del personal del restaurant “El Tinkuy” se aplicó un cuestionario a los 12 empleados que conforman el personal; el gerente del restaurante 1, jefe de cocina 1, ayudantes de cocina 2, cajero 1, capitán de meseros 1, meseros 3, personal de limpieza 1, recepcionista 1 y barman 1. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

Tabla 2. Perfil del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

DATOS GENERALES																													
Sexo								Procedencia								Edad													
Masculino				Femenino				Local		Nacional		Extranjeros				20-30		31-40		41-50		51-60							
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
8	66.67	4	33.33	10	83.34	2	16.66	-	-	3	25.00	6	50.00	2	16.67	1	08.33												
ESTUDIOS																													
Nivel de estudios																Especialidad vinculadas con el puesto													
PI		PC		SI		SC		STI		STC		SUI		SUC		PG		EVP				ENVP							
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
						6	50.00	2	16.67	3	25.00			1	08.33			6	50.00	6	50.00								
DESEMPEÑO EN LA EMPRESA																													
Área								Tiempo laboran en la empresa								Capacitación				Tipo de capacitación									
ADM		COC		SAL		OTROS		0-1		2-3		4-5		6-7		8-9		SI		NO		ADM		COC		SAL		OTROS	
N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
2	16.67	4	33.33	5	41.67	1	08.33	5	41.67	3	25.00	4	33.33					11	91.67	1	08.33	2	16.67	4	33.33	5	41.67	0	0.00

Fuente: *Elaboración propia.*

Nivel de estudios: PI (Primaria incompleta); PC (Primaria completa); SI (Secundaria incompleta); SC (Secundaria completa); STI (Superior técnica incompleta); STC (Superior técnica completa); SUI (Superior universitaria incompleta); SUC (Superior universitaria completa); PG (pos grado) Especialidad Vinculada con el puesto: EVP (Especialidad vinculada con el puesto) y ENVP (Especialidad no vinculada con el puesto) Área: ADM (Administrativa); COC (Cocina); SAL (Salón o comedor), OTROS.

5.1.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión de servicio del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

A continuación, se presenta la Tabla con los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa del restaurante “EL TINKUY”.

Tabla 3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Recepción de insumos	3	0	3	02,64%	00,00%	02,64%
Almacenamiento de insumos	8	2	10	07,01%	01,76%	08,77%
Apertura del centro de producción	3	0	3	02,64%	00,00%	02,64%
Pre alistamiento de insumos	4	2	6	03,52%	01,76%	05,27%
Producción de platos	15	0	15	13,15%	00,00%	13,15%
Montaje de comedor	11	0	11	09,64%	00,00%	09,64%
Reservas	5	0	5	04,38%	00,00%	04,38%
Atención del comedor	35	0	35	30,70%	00,00%	30,70%
Servicio de bar	8	0	8	07,01%	00,00%	07,01%
Cierre de comedor	6	1	7	05,27%	00,88%	06,14%
Cierre del centro de producción	5	0	5	04,38%	00,00%	04,38%
Mantenimiento	1	1	2	00,88%	00,88%	01,76%
Limpieza y desinfección	2	2	4	01,76%	01,76%	03,52%
TOTAL	106	8	114	92,99%	07,01%	100%

Fuente: Elaboración propia

5.1.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.

A continuación, se presenta los resultados de la evaluación del restaurante “El Tinkuy” sobre los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura.

Tabla 4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Exterior	9	1	10	16,66%	01,85%	18,51%
Oficinas	2	0	2	03,70%	00,00%	03,70%
Almacén	4	2	6	07,40%	03,70%	11,10%
Cocina	13	1	14	24,07%	01,85%	25,92%
Comedor	12	1	13	22,22%	01,85%	24,07%
Servicios higiénicos	5	1	6	09,25%	01,85%	11,10%
Área del personal	2	1	3	03,70%	01,85%	05,55%
TOTAL	47	7	54	87,04%	12,96%	100%

Fuente: Elaboración propia

5.1.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión administrativa del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.

A continuación, se presenta la Tabla con los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restaurante “El Tinkuy”.

Tabla 5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evalutados	Cumple	No cumple	Evalutados
Planificación	4	0	4	07,15%	00,00%	07,15%
Organización	3	0	3	05,36%	00,00%	05,36%
Gestión de calidad	2	4	6	03,57%	07,15%	10,71%
Gestión de recursos humanos	13	2	15	23,21%	03,57%	26,78%
Gestión de suministros y proveedores	4	1	5	07,15%	01,77%	08,93%
Gestión de seguridad	6	2	8	08,92%	05,36%	14,28%
Gestión financiera y contable	3	0	3	05,36%	00,00%	05,36%
Gestión de comunicación y marketing	9	3	12	17,85%	03,57%	21,43%
TOTAL	44	12	56	78,57%	21,42%	100%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión medio ambiental en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos de la evaluación de la gestión medioambiental en el restaurante “El Tinkuy”.

Tabla 6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medio ambiental en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Uso del agua	2	3	5	8,33%	12,50%	20,83%
Uso de la energía	6	2	8	25,00%	8,33%	32,00%
Consumo de productos	4	3	7	16,66%	12,50%	29,16%
Gestión de residuos	1	2	3	4,17%	8,33%	12,50%
Adaptación al medio	1	0	1	4,17%	0,00%	4,17%
TOTAL	14	10	24	58,34%	41,66%	100%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión socio cultural en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.

A continuación, se presentarán los resultados obtenido de la evaluación de la gestión sociocultural en el restaurante “El Tinkuy”.

Tabla 7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Apoyo a la cultura local	4	0	4	30,77%	0,00%	30,77%
Apoyo a la comunidad local	5	4	9	38,46%	30,77%	69,23%
TOTAL	9	4	13	69,23%	30,77%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

5.1.7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, en el año 2018.

Finalmente, la presente sección muestra los resultados generales respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy”.

Tabla 8. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

Dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Gestión administrativa	44	12	56	16,86%	04,59%	21,45%
Equipamiento e infraestructura	47	7	54	18,00%	02,68%	20,68%
Gestión del servicio	106	8	114	40,61%	03,06%	43,67%
Gestión medio ambiental	14	10	24	05,36%	03,83%	09,19%
Gestión socio cultural	9	4	13	03,45%	01,53%	04,98%
TOTAL	220	41	261	84,30%	15,70%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La investigación ha tenido como objetivo Determinar la calidad del servicio y propuesta de mejora del restaurante “El Tinkuy” a través del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en Chanchamayo, a continuación, se presenta la discusión de los resultados.

El restaurante “El Tinkuy” es un negocio de índole familiar, la idea de la empresa se originó debido a que la selva central se está promocionando como un punto turístico, el cual está teniendo muy buena acogida y por qué no, crear un lugar agradable con el contacto cercano a la naturaleza.

Se considera que la evolución del servicio de restauración es de suma importancia para el desarrollo de la actividad turística, debido a que los establecimientos de restaurantes son un componente fundamental del producto turístico y en algunos casos se constituye en un factor de la motivación del viaje del turista, se ha observado que en los tiempos antiguos las condiciones en las que se prestaba el servicio eran bastante rudimentarias, a diferencia de hoy en día, ya que los establecimientos de restaurante han ido incluyendo mejoras en su servicio, alentados por la competencia y la exigencia de los visitantes.

El restaurante “El Tinkuy” se ubica en una zona alejada de la ciudad, a frente al encuentro de los ríos más representativos de la selva central como el río Chanchamayo y Paucartambo, cuenta con amplios salones, el cual está dividida en tres una al lado de la piscina otra frente al encuentro de los ríos y otra al centro del campo. Entre los servicios que ofrece tenemos: servicios de piscina, alquiler de los salones totalmente decorados, área especial para esparcimiento de los niños, servicios higiénicos limpios. De este modo la oferta responde a las necesidades de los comensales segmento corporativo, quienes buscan un establecimiento cómodo y elegante.

Los servicios son definidos como prestaciones personales, que tienen como finalidad satisfacer alguna necesidad. MINCETUR (2017), 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)

Un restaurante viene a ser un establecimiento dedicado a la venta de alimentos y bebidas, al respecto MINCETUR (2017), indica que es un establecimiento donde se preparan y se sirven comidas según un menú o a la carta, precios definidos por el establecimiento. (p.20) Por otro lado, la Secretaria de Turismo de Argentina – SECTUR (2017) señala que es un establecimiento donde se vende comida para ser consumida en el mismo lugar, tanto elaborado en el establecimiento como producido por terceros. (p. 8)

El turismo según la definición de la OMT, se entiende el “conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos, y no por otros motivos lucrativos” Resulta interesante el análisis que realiza en su investigación Moreno Delgado (2008) de la obra de Boullón (1985), el cual explica al turismo como actividad y como sector económico, señalando que es la consecuencia de un fenómeno social cuyo punto de partida es la existencia del tiempo libre. Su naturaleza la concibe ligada “a los viajes que se realizan como una de las formas de aprovechar el tiempo libre”.

Moreno Delgado (2008) sigue el análisis de Bollón (1985) situando al turismo. como un fenómeno históricamente condicionado por lo que su análisis requiere de forma inevitable una mirada a las causas socioeconómicas que lo condicionan, o lo que es lo mismo, que condicionan la disponibilidad de tiempo libre que poseen las personas, tiempo que ha ido variando de un modo oscilatorio a lo largo de la historia. En este sentido Moreno Delgado (2008; pp.29.-30) termina citando a (Boullón, 1985) que entiende al turismo como “un movimiento espontáneo por el cual la iniciativa privada, primero, y el poder público después, fueron resolviendo las necesidades de los viajeros, al incorporar cada vez un mayor número de servicios destinados a aumentar el confort del turista y a multiplicar sus oportunidades de diversión”. En su indagación sobre la naturaleza del turismo, y tomando como elemento básico del turismo al viaje, Moreno Delgado (2008; p.30) presenta también la propuesta de McIntosh y Gupta (1993) y Valls (1996) que lo conceptualizan como “la ciencia, el arte y las actividades de atraer y transportar visitantes, alojarlos y satisfacer sus necesidades y deseos” McIntosh y Gupta (1993:5), mientras que para Valls (1996:24) es “toda actividad económica que

posibilita un conjunto de experiencias personales o grupales que se desarrollan fuera del lugar habitual de residencia o de trabajo - tanto durante la fase del desplazamiento como en el uso del tiempo libre de ocio o de negocio en un destino”.

Para Moreno Delgado (2008; pp. 30-31) las definiciones analizadas reflejan tanto las condiciones de la demanda (las necesidades, motivaciones y actitudes de las personas que las conducen a emprender un viaje fuera de su lugar de residencia) como las condiciones de la oferta (posibilidades de las organizaciones prestadoras de servicios para darle cobertura generando un conjunto de experiencias), su propuesta concreta se basa en presentar una definición amplia del turismo que contenga estos dos elementos esenciales y que no solo lo presente al turismo desde sí mismo sino en interacción con todos aquellos participantes, beneficiados o afectados por esta actividad teniendo en cuenta su complejidad; esto permitiría reconocer la participación de todos los actores capaces de intervenir para poder practicar un desarrollo turístico sostenible en los destinos. Y con ello este autor llega a “una visión del turismo que reconoce y admite la multiplicidad de factores que lo conforman” (Moreno Delgado, 2008; p. 31).

Del análisis que realiza Noda Hernández (2004) basado en autores diversos (Casanueva Rocha et al., 2000; Desoft, 2002 y Cooper et al., 2003) el turismo, de forma tradicional, se ha considerado en el sector de los servicios, por tanto, una adecuada gestión de los servicios turísticos debe tener en cuenta las características especiales que los diferencian: “Una empresa turística es aquella que ofrece una actividad o beneficio que en esencia es intangible y que no resulta en la posesión de nada, pretende aplicar capacidades y recursos para satisfacer determinadas necesidades de sus clientes, obteniendo un beneficio como justo retorno y asimismo, necesario como garantía de su supervivencia y desarrollo” (Pérez Fernández de Velasco, 1995). Esta autora, consultando a Ayala Castro (2003) plantea que a las características antes señaladas debe agregarse su carácter estacional y su alto grado de sensibilidad hecho políticos, de seguridad, de salud, climatológicos, etcétera.

La demanda que presenta el restaurante “El Tinkuy” es para todo tipo de cliente que requiera del servicio sin dejar de lado a los clientes corporativos, durante el proceso de investigación, se observó que los clientes corporativos prefieren el establecimiento debido a la ubicación del restaurante, puesto que se encuentra en una alejada de la ciudad, de fácil acceso, a la vez por el ambiente tranquilo y acogedor que ofrece el establecimiento a sus clientes, por otro lado, se observó a familias que llegaban para poder disfrutar con tranquilidad, la elección del establecimiento podría estar motivada por la comodidad, seguridad un ambiente fresco alejado de ruidos y contaminación que se sufre día a día en la ciudad. Es importante identificar el tipo de demanda de una empresa, debido a que ello ayudará a conocer los gustos, preferencias y necesidades de los clientes y a partir de ellos estructurar una oferta coherente.

En cuanto a la estructura organizacional del restaurante “El Tinkuy”, se considera importante que toda empresa posea una estructura bien organizada, que permita mantener un desempeño eficaz, eficiente y con altos estándares de productividad, que aseguren el crecimiento y éxito del establecimiento de restauración.

Con respecto al perfil del personal del restaurante “El Tinkuy” se aplicó un cuestionario a los 12 colaboradores; el gerente general, jefe de cocina, ayudantes de cocina, cajero, capitán de meseros, meseros, personal de limpieza, recepcionista y barman. A continuación, se presentan los principales resultados: En relación al lugar de procedencia del personal se identificó que el 83,34% del personal, 10 colaboradores, son originarios de la ciudad de Chanchamayo, mientras que 2 colaboradores son de Tarma. En cuanto a esta característica se determina que la empresa al contar con personal que pertenece a la zona donde está ubicada la empresa, da garantía de que el personal labore en la empresa por un periodo más largo, puesto que se pudo observar que 4 colaboradores pertenecientes de la ciudad de Chanchamayo laboran en la empresa desde su apertura, lo cual se considera como una ventaja para la empresa. Con respecto al nivel de estudios del personal se puede apreciar que el 08,33% de los colaboradores, cuentan con estudio superiores universitarios concluidos, dato que le corresponde al gerente. Por otro lado, se observa que el otro 50,00% sólo cuentan con estudios escolares de secundaria. Ésta situación representa un aspecto que afecta la prestación del

servicio de forma negativa, ya que se trata del personal que atiende directamente a los clientes, siendo necesario que sean personas calificadas. En lo que respecta a la vinculación de la especialidad con el puesto de trabajo, se observó que 6 colaboradores, cuentan con especialización en el área en la que se desempeñan, por otro lado, se aprecia que 6 empleados que cuenta con estudios secundarios no están especializados en el sector al que se dedica. A cerca de las capacitaciones que recibe el personal de hotel se obtuvo que el 91,66% del personal recibe capacitaciones, 11 colaboradores, mientras que el 08,34%, 1 colaborador, quien cumple la función en el área de limpieza, no la recibe. Al respecto Barrios (2011), en su investigación obtuvo que el personal motivado genera un buen ambiente laboral y aumenta las ganas de los mismos por permanecer en el restaurante.

5.3.PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL RESTAURANTE “EL TINKUY”

5.3.1. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restáurate “El Tinkuy”.

Sub Dimensión	Problemas	Línea de Base	Propuesta de Solución	Objetivo	Presupuesto	Plazo de Ejecución
Gestión de Calidad	No ejecutan auditorías internas periódicas.	Número de Auditorías Internas realizadas al Año.	Proporcionar al personal que supervisa la revisión, elementos de juicio y convicción suficientes para poder informar resultados y sugerir las medidas correctivas necesarias.	Verifica el buen funcionamiento de los servicios del restaurant, su adecuación a los estándares de calidad fijados por el establecimiento y el cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene requerida a los establecimientos de los restaurantes.	S/. 2,000.00	De 1 año a 1 año y medio
	No mantienen un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones .	Número de Programas de Acciones Correctivas al Año.	Implementar un Plan de Acciones correctivas para mejorar la Calidad del restaurant “El Tinkuy”	Es claro que las organizaciones requieren un plan de acciones correctivas.	S/. 3,000.00	6 meses
	No realiza un seguimiento y medición de la	Número de Recomendaciones	Realizar encuestas de Satisfacción a los Clientes	Conocer la experiencia vivida por los clientes	S/. 1,500.00	6 meses

	satisfacción del cliente.	otorgadas por los clientes al Año.		durante la estadía en el Hotel, calificar el servicio y trato.		
Gestión de recursos humanos	La empresa cuenta con un archivo con los datos del personal	Información del personal.	Actualizar los datos del personal.	Tener una data actualizada de los empleadores del restaurante.	S/. 00.00	1 día
	La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal	Capacitación al personal.	Adaptar un plan de Capacitación en función de las necesidades de formación profesional del personal.	Mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades.	S/. 1,200.00	1 mes
Gestión de suministros y proveedores	No emplea formatos para formalizar sus pedidos.	Formato para formalizar los pedidos.	Implementar un formato de formalización de pedidos.	Formalizar y llevar un mejor control de los productos adquiridos por los proveedores.	S/. 500.00	1 mes
Gestión de Seguridad	No brinda capacitación al personal en temas de seguridad.	Capacitación al personal en temas de seguridad.	Proporcionar al personal capacitaciones en temas de seguridad.	Para actualizar los conocimientos de seguridad al personal	S/. 1,200.00	1 mes
	El restaurante no dispone de un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencia.	contactos para la atención de casos de emergencia.	Actualizar los contactos para la atención de casos de emergencia.	Poder actuar con rapidez en caso de emergencias.	S/. 00.00	1 día

Gestión de comunicación y marketing	El restaurante no dispone de convenios con el fin de incrementar la demanda del establecimiento.	Convenios	Formar convenios con empresas de turismo, locales e internacionales.	Poder incrementar cartera de clientes a nivel nacional, regional o local.	S/. 1,500.00	1 mes
	La empresa mantiene un registro de sus clientes	Información de los clientes	Actualizar los datos de los clientes	Tener un registro de los clientes fidelizados por el restaurante.	S/. 00.00	1 día
	El restaurante no emplea medios de comunicación masivos para promocionar su oferta.	Medios de comunicación.	Contratar medios televisivos, radiales y web para promocionar el restaurante.	Promocionar y dar a conocer el restaurantes a nivel regional y nacional.	S/. 5,000.00	15 días

5.3.2. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del restaurante “El Tinkuy”.

Sub Dimensión	Problemas	Línea de Base	Propuesta de Solución	Objetivo	Presupuesto	Plazo de Ejecución
Exterior	No presenta el icono de clasificación y/o categorización.	Certificado de clasificación y/o categorización.	Gestionar vía web o presencial la certificación en MINCETUR	<ul style="list-style-type: none"> • Permite ser parte del Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados. • Certificación y/o categorización a nivel nacional por MINCETUR. 	S/. 1,500.00	1 mes
Cocina	El piso no es de material antideslizante y de fácil limpieza	Mejora del piso con materia antideslizante.	Implementar material antideslizante en los piso de la cocina.	Prevenir accidentes en la cocina.	S/. 1,000.00	1 mes
Almacén	Los estantes no son de material anticorrosivo	Mejorar los estantes con material anticorrosivo.	Cubrir con material anticorrosivo los estantes.	Mejorar la conservación y calidad del producto.	S/. 150.00	1 semana
	No cuenta con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos según tipo (perecederos, no perecederos, artículos de limpieza)	Sectores independientes adecuados para cada tipo de alimentos.	Incrementar estantes	Mejorar el orden de los producto y evitar contaminaciones entre productos.	S/. 300.00	1 semana

Comedor	No cuenta con equipos de música y televisión.	Equipos de entretenimiento para el cliente.	Implementar equipos de Televisión, y mejorar el sistema de sonido	Mejorar la calidad de servicio de entretenimiento para el cliente.	S/. 5,000.00	1 semana
Servicios higiénicos	No disponen de los implementos de higiene necesarios (jabón líquido, papel toalla o secador de aire caliente).	Implementos y utensilios de higiene	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar y abastecer continuamente los insumos de higiene como el jabón líquido y papel toalla. • Implementar secador de aire caliente. 	Mejorar la calidad de servicio de los clientes.	S/1,000.00	1 semana
Área de personal	El restaurante no cuenta con un área segura destinada para que el personal deje sus pertenencias.	Área destinada para guardar pertenencias del personal	Implementar casilleros.	Mejorar el orden y generar confianza con el empleador.	S/800.00	2 semanas

5.3.3. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en gestión del servicio del restaurante “El Tinkuy”.

Sub Dimensión	Problemas	Línea de Base	Propuesta de Solución	Objetivo	Presupuesto	Plazo de Ejecución
Almacenamiento de insumos	Los insumos no son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento	Mejor control y conservación de los alimentos.	Incrementar recipientes herméticos para cada tipo de alimentos.	Mejorar el orden de los productos y evitar contaminaciones entre productos.	S/200.00	1 semana
	No se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración	Control y buen funcionamiento de los equipos de refrigeración,	Supervisión y mantenimiento de los equipos de refrigeración.	Conservar y mantener la calidad de los alimentos.	S/150.00	1 semana
Pre alistamiento de insumos	Para el cortado y pelado no se emplean utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para cada tipo de productos	Utensilios para cada tipo de alimentos.	Incrementar utensilios de cocina para cada tipo de alimento.	Mejorar e implementar utensilios, para una preparación de calidad de los alimentos.	S/300.00	1 semana
	No existe un proceso de envasado y etiquetado de porcionados	Proceso d envasado y etiquetado de los alimentos.	Incrementar recipientes herméticos con medida para porcionar algunos alimentos.	Tener medidas y control de los alimentos.	S/200.00	1 semana
Cierre de comedor	El personal no elabora el reporte de ocurrencias	Reporte de ocurrencias,	Elaborar y proporcionar a los	Generar confianza con el empleador y	S/25.00	1 semana

			empleados reportes de ocurrencias.	mejorar la calidad del restaurante.		
Mantenimiento	No cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento correctivo	Registro de intervenciones de mantenimiento.	Elaborar un registro de intervenciones de mantenimiento.	Llevar un adecuado control de los mantenimientos de los equipos del restaurante.	S/25.00	1 semana
Limpieza y desinfección	No cuenta con un espacio independiente y señalado para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados	Espacio adecuado para los materiales de limpieza.	Señalizar y ordenar los productos de limpieza.	Mejorar el orden y facilitar el uso de los productos de limpieza	S/50.00	1 día
	No cuenta con un plan de manejo integral de plagas	Control de plagas.	Implementar un control de plagas.	Prevenir futuras temporadas de plagas, por el bienestar de los clientes.	S/300.00	1 semana

5.3.4. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en gestión medio ambiental en el restáurate “El Tinkuy”.

Sub Dimensión	Problemas	Línea de Base	Propuesta de Solución	Objetivo	Presupuesto	Plazo de Ejecución
Uso del agua	El restaurante no lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua	Control de las instalaciones de agua.	Manteamiento del sistema de instalaciones de agua.	Tener un control adecuado del agua para contribuir con el medio ambiente	S/150.00	2 semanas
	El restaurante no cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua	Equipos que contribuyan al ahorro del agua.	Implementar equipos que contribuyan al ahorro de agua	Contribuir con el ahorro del agua y con el medio ambiente.	S/700.00	1 mes
	El restaurante no sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua	Capacitación del uso adecuado del agua.	Proporcionar al personal capacitaciones en temas del cuidado del agua.	Para actualizar los conocimientos del uso adecuado del agua	S/. 1,200.00	1 mes
Uso de la energía	No se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos	Mejor control de las instalaciones eléctricas.	Implementar mantenimientos eléctricos semestrales.	Tener un mejor cuidado y control de la energía eléctrica y poder contribuir con el medio ambiente.	S/200.00	2 semanas
	El restaurante no utiliza focos ahorradores	Ahorro de energía.	Implementar focos ahorradores.	Contribuir con el ahorro de energía.	S/300.00	1 semana
Consumo de productos	El restaurante no contrata a proveedores que brindar productos	Cuidado del medio ambiente	Seleccionar a los proveedores que brinden productos eco amigables.	Ofrecer alimentos naturales y eco amigables a nuestros clientes,	S/00.00	1 día

	respetuosos con el medioambiente			contribuyendo al medio ambiente.		
	El restaurante no prefiere la compra de productos en envases retornables	Cuidado del medio ambiente.	Adquirir productos con envases retornables.	Contribuir con el cuidado del medio ambiente.	S/00.00	1 semana
	El restaurante no imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado	Cuidado del medio ambiente.	Reutilizar hojas, documentos.	Reciclar y contribuir con el medio ambiente.	S/00.00	1 día
Gestión de residuos	El restaurante no cuenta con un programa para la gestión de residuos	Organización de los residuos.	Adquirir un plan o programa para la gestión adecuada de residuos.	Reciclar y contribuir con el medio ambiente.	S/5,00.00	1 mes
	El restaurante no sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos	Capacitación sobre la forma correcta de eliminar residuos.	Proporcionar al personal capacitaciones sobre la adecuada forma de eliminar productos.	Para actualizar los conocimientos del personal sobre la forma correcta de eliminar residuos.	S/. 1,200.00	1 mes

5.3.5. Propuesta de un plan de mejora de las buenas prácticas en gestión sociocultural en el restáurate “El Tinkuy”.

Sub Dimensión	Problemas	Línea de Base	Propuesta de Solución	Objetivo	Presupuesto	Plazo de Ejecución
Apoyo a la comunidad local	El restaurante no dona productos usados o nuevos a la comunidad local	Ayuda comunitaria a comunidades nativas.	Hacer un plan anual de donaciones a la comunidad de Pampa Michi y Marakiari.	Ayudar y compartir con las comunidades nativas de la zona.	S/100.00	1 año
	El restaurante no difunde políticas en contra de la explotación sexual	Concientizar a los clientes sobre la explotación sexual.	Afiches o carteles sobre la concientización sobre la explotación sexual.	Ayudar a la concientización de la explotación sexual.	S/150.00	1 semana
	El restaurante no participa en los procesos de planificación turística	Procesos de planificación turísticas.	Participar en los procesos de planificación turística.	Contribuir con ideas y propuestas en el proceso de planificación turística.	S/00.00	1 mes
	El restaurante no desarrolla programas de capacitación para la comunidad local	Desarrollo de capacitación a la comunidades nativas.	Generar capacitaciones, como ayuda social a las comunidades nativas.	Contribuir con ayuda social a las comunidades nativas.	S/300.00	6 meses

VI. CONCLUSIONES

- Se ha identificado que el restaurante “El Tinkuy” es una empresa nueva en el mercado de restauración, siendo una empresa de índole familiar; su organización es liderada por el gerente Rodolfo Ernesto Ramírez Moreno, quien es el encargado de llevar todo el mando del establecimiento.
- El personal que tiene contacto directo con los comensales no cuenta con la preparación necesaria para poder desempeñar sus funciones con eficiencia, debido a que sólo cuentan con educación primaria y secundaria, así mismo, cabe resaltar que el personal que desempeña funciones administrativas y contables del restaurante si son profesionales. Por otro lado, el personal está constituido principalmente por hombres adultos, la mayoría de los cuales son procedentes de la ciudad de Chanchamayo.
- Con respecto a la gestión administrativa se han evaluado 56 estándares de los cuales el restaurante “El Tinkuy” de la ciudad de Chanchamayo cumple con 44 estándares, es decir presenta un cumplimiento de 78,57%, siendo ésta dimensión la que ha obtenido mayor cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, presentando mayor cumplimiento en lo que respecta a la planificación, organización, gestión de comunicación y marketing y gestión financiera contable.
- En cuanto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura, el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo cumple con 47 de los 54 estándares evaluados, es decir presenta un cumplimiento del 87,04 % de estándares. Las sub dimensiones que obtuvieron un mayor cumplimiento son reservas y cierre del centro de producción, es necesario que se corrijan las sub dimensiones que no se cumplen para mejorar la calidad en los servicios que se brinda en la empresa.

- En lo relacionado con la gestión del servicio, el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo cumple con 106 de los 114 estándares evaluados, presentado un cumplimiento de 92,99% de estándares. Las sub dimensiones que presentaron mayor cumplimiento son producción de platos, limpieza y desinfección, almacenamiento de insumos.
- En la gestión medio ambiental, el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo cumple con 14 de los 24 estándares evaluados, es decir presenta un cumplimiento de 58,34%, de estándares. Las sub dimensiones que presentaron mayor cumplimiento son uso de la energía, la gestión de residuos y adaptación al medio.
- En lo que respecta la gestión socio cultural se evaluaron un total de 13 estándares de los cuales el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, cumple con 9 estándares, es decir presenta un cumplimiento de 69,23%, de estándares. La sub dimensión que presenta mayor cumplimiento es el apoyo a la cultura local.
- En términos generales el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo, cumple 220 de 261 estándares evaluados, los que representan el 84,30% del total de estándares y no cumple con 41 estándares, lo cual representa el 15,70%, lo que indica que es necesario que la empresa implemente los demás estándares, de tal manera que el establecimiento garantice un servicio de calidad y la satisfacción del cliente, las dimensiones que presentaron mayor cumplimiento son la gestión administrativa y la gestión del servicio, mientras que la dimensión medio ambiental y equipamiento e infraestructura presentaron menor cumplimiento.

VII. RECOMENDACIONES

- Recomendar a la gerencia del restaurant “El Tinkuy” tomar decisiones y acciones para obtener una ventaja competitiva ante los otros restaurantes de Chanchamayo, implementando y mejorando los estándares de calidad.
- Priorizar el uso de instrumentos de percepción de satisfacción del cliente, para tener información relevante, que nos ayude optimizar la calidad de servicio y a la toma de decisiones para la mejora del restaurant.
- Promover y planificar programas de capacitación a los trabajadores del restaurant, para optimizar su rendimiento laboral, mejorando la atención a los clientes, reduciendo la entrega de los platos, etc.
- Recomendar a la gerencia incentivar y motivar al personal, brindándole incentivos monetarios o no monetarios que incentiven el buen desempeño laboral de los trabajadores.
- Priorizar y mejorar los procesos de cuidado medioambientales, para poder ser un restaurant eco amigable.
- Implementar las propuestas de mejora, esta evaluación de cumplimientos de los estándares de calidad, nos permitió la identificación de las áreas con déficits, permitiendo al gerente o propietario del restaurant, poder realizar estrategias de mejora.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arapa, F. (2018) *Evaluación de la calidad de servicios de restaurantes en función a las experiencias percibidas por la demanda turística de la isla Taquile - Puno 2017*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado en http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11896/Arapa_Quispe_Fiorela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios, V. (2011). *Motivación en Recursos Humanos, atención al cliente y el servicio en las distintas áreas del restaurant Viasui (tesis de pregrado)*. Universidad Abierta Interamericana. Argentina. Recuperado en <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/496/TFCE-01-02.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Brenis, J. (2018) *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Restobar George puerto Eten - Chiclayo - Lambayeque, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9257/CALIDAD_BUENAS_PRACTICAS_BRENIS_GARCIA_JORGE_ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canales, H., Alvarado, L., Pineda. (1986). *Metodología de la investigación*. Manual para el desarrollo del personal de la salud. México: Limusa
- Calva, A. (2019-2020) *Evaluación de la calidad de servicios y la satisfacción del cliente de servicios de alimentos y bebidas del Jardín Hotel Restaurante*, Universidad Estatal Amazónica, Puyo, Ecuador. Recuperado en <http://201.159.223.17/bitstream/123456789/747/1/T.TUR.B.UEA.%20%204167.pdf>
- Casanueva, C., García, J., y Caro F. (2000). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide.

- Circuito Turístico Nororiental del Perú (2007). *Manual CNT de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*. Recuperado en [http://www.losandes.org.pe/publicaciones/publicaciones-externas%3Fdownload%3D203: manual-ctn-de-buenas-practicas- para-un-turismo-sostenible-y-calidad-de-los- servicios+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://www.losandes.org.pe/publicaciones/publicaciones-externas%3Fdownload%3D203:manual-ctn-de-buenas-practicas-para-un-turismo-sostenible-y-calidad-de-los-servicios+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- Davila, K. y flores Díaz, M. (2017) *Evaluación de la calidad del servicio en el Restaurante Turístico el Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado en http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/848/1/TL_DavilaTorresKaren_FloresDiazMeliza.pdf
- Escobar, M. (2019) *Evaluación de la calidad en el servicio del subsector de restaurantes en la ciudad de Santiago de Cali*. Universidad Autónoma de Occidente, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado en <http://red.uao.edu.co/bitstream/10614/12245/6/T09089.pdf>
- Ghilardi, M. (2019) *Evaluación de la calidad de servicio del restaurante Mares utilizando estándares derivados de las buenas practicas, nuevo Chimbote, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16519/BUENAS_PRACTICAS_CALIDAD_DEL_SERVICIO_EVALUACION_GHILARDI%20_ALONZO_MARTIN_%20ENZO%20_LUCIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, G. (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado en <http://192.188.52.94/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Larrosa, P. (2007). *En que consiste el servicio de buffet definición de buffet historia de buffet como se realiza el servicio de buffet tipos de presentación de un buffet*. Recuperado en <https://www.laverdad.es/gastronomia/preguntas-respuestas/en-consiste-servicio-buffet-definicion-buffet-historia-buffet-como-realiza-servicio-buffet-tipos-presentacio-buffet-20071016000000-nt.html>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017). *Manual de buenas prácticas para atención de clientes*. Recuperado desde: http://ww2.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documento_Cultur/07_mbp_/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf

Nanclares, J. (2001). *Marketing y planificación para restaurantes*. México. Recuperado en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=177834>

Peñañiel, M. (2019) *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Humboldt para proponer un plan de mejora*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46409/1/Evaluacion%20de%20la%20calidad%20del%20Servicio%20del%20Restaurante%20Humboldt%20para%20proponer%20un%20plan%20de%20mejora.pdf>

Pérez, Y. (2017). *Equipamiento y mobiliario de un restaurante*. <https://es.scribd.com/document/410882230/clasificacion-por-tipos-de-restaurantes-docx>

Sánchez Feito, J. (2000). *Procesos de servicios en restauración*. España. Recuperado en <https://www.sintesis.com/hosteleria-y-turismo-116/procesos-de-servicio-en-restauracion-ebook-1250.html>

IX. ANEXOS

ANEXO 1

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
N°	Actividades	2018				2020			
		Semestre II				Semestre II			
		Tesis 4				Taller de Investigación			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X				X			
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación	X				X			
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X				X			
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor		X			X			
5	Mejora del marco teórico		X				X		
6	Redacción de la revisión de la literatura.		X				X		
7	Elaboración del consentimiento informado (*)			X			X	X	
8	Ejecución de la metodología			X				X	
9	Resultados de la investigación			X				X	
10	Conclusiones y recomendaciones			X				X	
11	Redacción del pre – informe de Investigación.				X			X	X
12	Reacción del informe final				X				X
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación				X				X
14	Presentación de ponencia en eventos científicos				X				X
15	Redacción de artículo científico				X				X

ANEXO 2

Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	00.50	50	25.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	14.00	1	14.00
• Lapiceros	01.00	4	04.00
• Memoria USB	30.00	2	60.00
• Cámara Fotográfica	500.00	1	500.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Internet	71.00	4	284.00
• Telefonía	30.00	4	120.00
Sub total			1,107.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	15.00	4	60.00
Sub total			60.00
Total de presupuesto desembolsable			1,167.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
• Taller de Titulación	800.00	4	3200.00
Sub total			3452.00
Total de presupuesto no desembolsable			3852.00
Total (S/.)			5,019.00

ANEXO 3

Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias de la Salud)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Gaby Liz Mendoza Izurruga que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. La investigación, denominada Evaluación De La Calidad Del Servicio y Propuesta De Mejora Del Restaurante EL Tinkuy, Utilizando Estándares Derivados De Las Buenas Prácticas, Chanchamayo 2018.

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: gaby.liz.mendozaizurruga@gmail.com o al número 969167150. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	<u>Rodolfo Ernesto Ramirez</u>
Firma del investigador:	<u>Gaby Liz Mendoza Izurruga</u>
Fecha:	<u>03-09-2020</u>

CIEI-V1

Versión: 002	Código: M-PCIEI	F. Implementación: 24-07-20	Pág. 12 de 29
Elaborado por: CIEI	Revisado por: Vicerrectora de Investigación	Aprobado con: Resolución N° 0540-2020-CU-ULADECH Católica	

ANEXO 4

Declaración Jurada

DECLARACION JURADA

EL PRESENTE DOCUMENTO, YO: **MENDOZA IZURRAGA GABY LIZ**, DE NACIONALIDAD PERUANA, CON DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 71870194, DOMICILIADO EN CALLES LA MOHENAS S/N- LA MERCED- CHANCHAMAYO.

BAJO JURAMENTO Y EN HONOR A LA VERDAD:

DE MANERA EXPRESA Y FORMAL: DECLARO QUE, EL SEÑOR: RAMIREZ MORENO RODOLFO ERNESTO, DUEÑO DEL RESTAURANTE EL TINKUY, NO ME PUEDE OTORGAR UN DOCUMENTO FORMAL YA QUE SE ENCUENTRA EN LA CIUDAD DE LIMA, REFIRIENDOME QUE NO SE HACE RESPONSABLE DE LO QUE PUEDA OCURRIR, PERO SI OTORGANDOME INFORMACION PARA USO EXCLUSIVAMENTE DE MI PROYECTO DE TESIS.
CHANCHAMAYO, 13 DE DICIEMBRE DEL 2020.

MENDOZA IZURRAGA GABY LIZ
DNI N° 71870194

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE CORRESPONDE A: MENDOZA IZURRAGA GABY LIZ, CON DNI N° 71870194, QUIEN SUSCRIBE EN PRESENCIA DEL NOTARIO QUE AUTORIZA; A SOLICITUD DE QUIEN EXTIENDO LA PRESENTE LEGALIZACION. - DEJANDO CONSTANCIA QUE EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR EL CONTENIDO, ART.108 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1049; TRECE DE DICIEMBRE DEL DOS MIL VEINTE.


Notario
71870194


13-12-2020
C. CORAL PÉREZ
Abogado-Notario
Registro CNSM - 032



ANEXO 5

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUIA DE ENTREVISTA

Restaurante “El Tinkuy”

Esta guía de entrevista está dirigida a obtener datos de la empresa, los que están relacionados a la historia, oferta y demanda.

1.- Ubicación de la empresa

2.- ¿Cuándo se originó la empresa?

3.- ¿Cómo surgió la idea de la empresa?

4.- ¿Cuáles son los principales logros de la empresa desde que se creó hasta la actualidad?

5.- Describa la oferta de su empresa

6.- ¿Quiénes son sus clientes?



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUÍA DE ENTREVISTA

Restaurante “El Tinkuy”

La presente entrevista tiene por finalidad conocer el perfil del personal que trabaja en la empresa.....

I.- DATOS GENERALES

1.1.- Sexo

Masculino

Femenino

1.2.- Edad

1.3.- Ciudad de Origen

II.- ESTUDIOS

2.1.- Nivel de estudios

Primaria inconclusa

Primaria completa

Secundaria inconclusa

Secundaria completa

Superior inconclusa (técnica)

Superior completa (técnica)

Superior inconclusa (universitaria)

Superior completa (universitaria)

2.2.- Especialidad

2.3.- Estudios de posgrado

Si

No

Indicar el tipo de cursos _____

III.- DESEMPEÑO EN LA EMPRESA

3.1.- Cargo

3.2.- Funciones

-

-

-

3.3.- Tiempo laborando en la empresa

3.4.- Participación en programas de capacitación

Si

No

Indicar el tipo de capacitación _____

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 6



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
Restaurante “El Tinkuy”

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Uso del agua	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente del agua			
	La empresa lleva un control del consumo de agua			
	La empresa lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua			
	La empresa cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua			
Uso de la energía	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica			
	La empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural			

	La empresa promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso			
	La empresa lleva un control de consumo de energía			
	La empresa utiliza focos ahorradores			
	La empresa cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización			
	Se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos			
	Se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar			
Consumo de productos	La empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente			
	La empresa emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos			
	La empresa contrata a proveedores que brindar productos respetuosos con el medioambiente			
	La empresa prefiere la compra de productos en envases retornables			
	La empresa imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado			
	La empresa usa en lo posible el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel			
	La empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima			
Gestión de	La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos			

residuos	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos			
	La empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas			
Adaptación al medio	La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje			

ANEXO 7



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN BUENAS PRÁCTICAS SOCIO-CULTURALES
Restaurante “El Tinkuy”

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Apoyo a la cultura local	La empresa difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad			
	La empresa no participa en la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal			
	La empresa participa en iniciativas de apoyo a la cultura local			
	La empresa informa a los visitantes sobre la cultura local			
Apoyo a la comunidad local	La empresa anima a sus clientes a consumir productos locales			
	La empresa dona productos usados o nuevos a la comunidad local			
	La empresa provee empleo digno a los miembros de la comunidad			
	La empresa adquiere productos de proveedores locales			

La empresa difunde políticas en contra de la explotación sexual			
La empresa forma parte de los gremios del sector turismo			
La empresa participa en los procesos de planificación turística			
La empresa informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo			
La empresa desarrolla programas de capacitación para la comunidad local			

ANEXO 8



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Restaurante “El Tinkuy”

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Planificación	La empresa cuenta con un plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos			
	La empresa cuenta con planes operativos para sus distintas áreas			
	La empresa cuenta con políticas establecidas (servicios, ambientales, sociales, seguridad)			
	La empresa cuenta con un plan de negocios			
Organización	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones			
	La empresa ha documentado sus procesos, estándares y requisitos del servicio y cuenta con un manual de			
	La empresa cuenta con un sistema de comunicación formal			

Gestión de calidad	La empresa cuenta con un sistema de control de calidad del servicio			
	La empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios			
	La empresa realiza auditorías internas periódicas			
	La empresa mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las			
	La empresa hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente			
	La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias			
Gestión de recursos humanos	La empresa ha definido los perfiles de los puestos de trabajo (aptitudes, habilidades, formación y experiencia)			
	La empresa ha definido el proceso de selección de personal			
	La empresa cuenta con un archivo con los datos del personal			
	La empresa cuenta con un programa de inducción para el personal			
	La empresa evalúa periódicamente el rendimiento del personal (calidad y cantidad del trabajo, relaciones			
	La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal			
	La empresa emplea estrategias para mantener motivado al personal			

	La empresa lleva a cabo reuniones frecuentes a fin de tratar temas relacionados con el trabajo			
	La empresa garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados			
	La empresa fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de valores y principios éticos			
	La empresa comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto a los servicios y la satisfacción del cliente			
	La empresa ha establecido mecanismos para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio			
	La empresa respeta la jornada laboral establecida por ley			
	La empresa brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral			
	La empresa cumple con brindar los beneficios sociales a los empleados			
Gestión de suministros y proveedores	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores			
	La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores			
	La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos			
	La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos			
	La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos			

Gestión de seguridad	La empresa ha identificado sus riesgos y peligros (reales y potenciales)			
	La empresa ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de riesgo y peligro			
	Se brinda capacitación al personal en temas de seguridad			
	La empresa cuenta con planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades)			
	La empresa cuenta con equipos y dispositivos de seguridad tanto para los clientes como para los			
	La empresa ha implementado programas de simulacros y prácticas de seguridad			
	La empresa cuenta con el certificado de Defensa Civil			
	La empresa dispone de un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencia			
Gestión financiera y contable	La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable			
	La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos específicos			
	El propietario está capacitado en temas financieros y contables			
Gestión de comunicación y marketing	La empresa cuenta con un estudio de mercado, considerando las características tanto de la			
	La empresa cuenta con una marca y eslogan atractivo y coherente con el servicio que brinda			

La empresa diseña sus servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus clientes			
La empresa mantiene un registro de sus clientes			
La empresa firma convenios con el fin de incrementar la demanda del establecimiento			
La empresa ha establecido el precio de sus productos o servicios en base a un estudio de mercado			
La empresa emplea medios de comunicación masivos para promocionar su oferta			
La empresa difunde información coherente con el servicio que brinda			
La empresa provee información al cliente sobre las condiciones de prestación del servicio			
La empresa cuenta con tarifarios de su oferta gastronómica			
La empresa exhibe en un lugar visible la oferta gastronómica con sus respectivos precios			
La empresa exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento			

ANEXO 9



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN GESTIÓN DEL SERVICIO
Restaurante “El Tinkuy”

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Recepción de insumos	La recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana			
	Al llegar los insumos se verifica su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades			
	Se dispone de un ambiente adecuado para la recepción de insumos			
Almacenamiento de insumos	Existe un sistema de almacenamiento predeterminado			
	Los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento			
	Se respeta el principio de primer ingreso primera salida			
	Los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados			

	Los alimentos están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada			
	Las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C			
	Los pescados y mariscos se mantienen refrigerados entre los 0°C y 5°C			
	Los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa			
	Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración			
	No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado			
Apertura del centro de producción	Se lleva a cabo un control del estado de equipos, utensilios y materiales de trabajo empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
	Se realiza un control de inventario de los insumos en stock			
	Se realiza el control sanitario y de presentación del personal de producción empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
Prelistamiento de insumos	Tanto los vegetales, frutas y carnes son lavados antes de su uso con agua potable			
	Posterior al lavado se procede a la desinfección, empleando cloro (10 gotas de cloro por cada litro de agua) dejando reposar durante 10 minutos (verduras y frutas) y 5 minutos (pescado), se concluye enjuagando con agua potable			
	Para el cortado y pelado se emplean utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para cada tipo de productos			
	Después del pelado y cortado se debe lavar cuidadosamente el sitio de trabajo			

	Existe un criterio de elaboración y almacenamiento de productos de prealistamiento elaborados			
	Existe un proceso de envasado y etiquetado de porcionados			
Producción de platos	Se planifica periódicamente la oferta gastronómica del establecimiento			
	Existe un sistema de producción predeterminado, organizado y claramente establecido			
	El personal dispone de un uniforme completo y en buenas condiciones			
	Se cuenta con recetas estándar para la elaboración de los platos			
	El personal de producción aplica las recetas estándar para la preparación de los platos			
	Mientras los alimentos se están cocinando se mantienen tapados a fin de evitar la caída de algún material extraño			
	Los insumos congelados nunca se descongelan a temperatura ambiente ni en agua tibia			
	Para probar los alimentos se emplean utensilios apropiados			
	Las ordenes de pedido se elaboran según su llegada			
	Las ordenes de pedido se despachan ni bien están listas			
	El personal tiene una rápida capacidad de producción			
El personal de producción conoce el funcionamiento de los equipos				

	Se presta atención y cuidado a la presentación y decoración de platos terminados			
	La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
	Los equipos y superficies en contacto con los alimentos se limpian, lavan y desinfectan después de cada uso			
Montaje de comedor	Existe un procedimiento pre-establecido para la limpieza y sanitización de ambientes y mobiliario (salón, sala de estar, bar, servicios higiénicos, etc)			
	Existe un orden de ubicación y distribución funcional de la cubertería, cristalería y menaje que facilita la operación			
	Se lleva a cabo un control de inventario físico de menaje, cubertería y cristalería			
	Se lleva a cabo la revisión de la presentación y aseo del personal de servicio empleando un check list			
	Se brinda información clara y precisa al personal de servicio sobre las ofertas del día, reservas, etc.			
	Existe un procedimiento establecido para el montaje a utilizarse en el servicio			
	Se efectúa el montaje de las mesas considerando el tipo de servicio y categoría del establecimiento			
	En caso de existir reservas, se asignan las mesas reservadas			
	Las cucharas y cuchillos se ponen a la derecha, el cuchillo con el filo hacia adentro, los tenedores al lado izquierdo			
	Las mesas disponen de suficientes servilletas			

	Existe un control de los ambientes del comedor, mobiliario y equipos por parte del personal de servicio, antes de la apertura del establecimiento, empleando un check list			
Reservas	La empresa ha definido un procedimiento para la toma de reservas			
	La empresa dispone de un registro para las reservas			
	Se disponen de políticas claras para las reservas			
	Las políticas y el procedimiento para la toma de reservas son conocidas por el personal			
	El personal informa el cliente las condiciones de la reserva			
Atención del comedor	Se mantiene una reunión de servicio con el personal de atención antes del inicio de la atención			
	La empresa ha definido el procedimiento para el recibimiento y atención de los clientes			
	El personal de servicio saluda a los clientes con amabilidad, estableciendo contacto visual y sonriendo			
	El personal de servicio conduce y ubica a los clientes hasta la mesa más apropiada a sus necesidades y los ayuda a sentarse			
	El personal de servicio abre la carta y entrega por la mano derecha de los clientes			
	El personal de servicio entrega la carta primero a las damas, luego a los caballeros mayores y finalmente a los jóvenes			
	El personal de servicio se dirige al cliente con respeto y si es posible empleando su nombre			

El personal de servicio asiste a los clientes de forma amable en la selección de los platos, brindando sugerencias			
El personal de servicio conoce y describe las características de los elementos de la oferta gastronómica			
El personal de servicio mantiene una distancia prudente para la toma de pedidos y se para derecho, apoyando la comanda en su mano			
El personal de servicio emplea comandas para la toma de pedidos, en la cual indica la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada uno, incluyendo especificaciones			
El personal de servicio repite en forma clara el pedido, la cantidad y especificaciones para la conformidad de los clientes			
El personal de servicio retira las cartas y sirve el aperitivo			
El personal sirve en forma ordenada y exacta los pedidos de los clientes, colocando los platos por el lado derecho del cliente, sirviendo primero a las mujeres y hombres mayores			
El personal sirve a todos los comensales al mismo tiempo			
Los platos son servidos en el tiempo establecido			
Los platos son servidos a la temperatura adecuada			
El personal mantiene los dedos en el borde del plato y no toca los alimentos			
El personal de servicio emplea la bandeja para llevar y servir las bebidas en la mesa			
El personal de servicio mantiene la bandeja en la mano izquierda, mientras sirve con la mano derecha y por la derecha del cliente			

El personal de servicio coge los vasos por la base			
El personal de servicio coge los cubiertos por el mango			
El personal de servicios sirve moviéndose alrededor de la mesa, evitando cruzar sobre los clientes			
El tiempo transcurrido entre el servicio de un plato y otro no excede los 10 minutos			
El personal de servicio, durante la comida se asegura que todo está conforme y averigua si los clientes necesitan algo más			
El personal de servicio, durante todo el servicio debe mantenerse atento a las necesidades del cliente			
Si el cliente se queja por algo, el personal de servicio demuestra interés y comunica al administrador			
El personal de servicio retira los platos cuando todos han terminado de comer			
El personal de servicio verifica la satisfacción de forma verbal			
El personal de servicio presenta la cuenta a solicitud del cliente, en un plazo máximo de 5 minutos posteriores a que ha sido solicitada			
El personal de servicio comprueba la exactitud del comprobante de pago antes de su entrega al cliente			
El personal de servicio presenta la cuenta con la cara abajo y en una bandejita limpia			
Cuando los clientes están por irse, el personal de servicio agradece amablemente, ayuda con las sillas y los invita a regresar			

	El personal de servicio desmonta las mesas, respetando las normas de seguridad y sanidad en la manipulación de cristalería, cubertería y mantelería			
	El personal de servicio procede al montaje de las mesas de acuerdo a las normas establecidas			
Servicio de bar	Existe un control de inventario impreso			
	Existe un par de stock de botellas de bebidas en la barra			
	Existe un montaje preestablecido para las baterías y displays de la barra			
	Se disponen de recetas estándar de las bebidas, la que incluye la presentación de las mismas			
	El personal emplea las receta estándar para la preparación de las bebidas			
	El personal cuenta con uniforme apropiado y en buenas condiciones			
	Se emplean de forma adecuada cada uno de los implementos y utensilios			
	El personal emplea cristalería adecuada para cada tipo de bebidas			
Cierre de comedor	El personal cuenta con los equipos y materiales necesarios para hacer la limpieza del comedor			
	El personal repone los implementos faltantes en el comedor			
	El personal hace el desmontaje de mesas, mostradores y exhibidores			
	El personal realiza la limpieza y desinfección del mobiliario			

	El personal apaga los equipos eléctricos			
	El personal lleva a cabo el control de cierre del comedor empleando un check list			
	El personal elabora el reporte de ocurrencias			
Cierre del centro de producción	Se dispone de un formato de control de bajas y productos malogrados			
	Los equipos se lavan desmontando las partes removibles			
	Los productos sobrantes se guardan en envases apropiados			
	El personal realiza la limpieza y ordena la batería y utensilios de cocina de cada sección			
	Todo el centro de producción se deja ordenado y sanitizado			
Mantenimiento	Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento			
	Se cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento correctivo			
Limpieza y desinfección	Se cuenta con un plan de limpieza y desinfección			
	Se dispone de procedimientos de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento			
	Se cuenta con un plan de manejo integral de plagas			
	Se cuenta con un espacio independiente y señalizado para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados			

ANEXO 10



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
Restaurante “El Tinkuy”

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Exterior	El establecimiento se ubica en un lugar accesible			
	Existe limpieza en el entorno			
	El establecimiento se ubica en una zona segura			
	Cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada			
	Presenta el icono de clasificación y/o categorización			
	Cuenta con buena iluminación			
	Presenta acceso especial para discapacitados			
	Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano			

	Cuenta con espacios verdes al rededor, los cuales están bien cuidados			
	Cuenta con una acceso independiente para los proveedores y el personal			
Cocina	Se ubica próxima al comedor			
	Cuenta con áreas de trabajo identificadas y delimitadas para la preparación de alimentos			
	El piso es de material antideslizante y de fácil limpieza			
	Las paredes están revestidas con material liso y de fácil limpieza			
	Se cuenta con iluminación apropiada que no altere el color ni la apariencia de los alimentos			
	Se cuenta con un sistema de ventilación apropiado			
	Se dispone de una campana extractora			
	Los equipos están en funcionamiento y óptimas condiciones de limpieza			
	Los utensilios de cocina están en buen estado y en óptimas condiciones de limpieza			
	Los equipos y mobiliario están ubicados de forma que no interrumpen el flujo de trabajo			
	Se cuenta con un área específica destinada para los residuos, la cual se encuentra alejada del área de producción			
La sección de producción se mantiene limpia y ordenada				

	Se dispone de un área para el lavado de manos, la que cuenta con los implementos necesarios			
	Se cuenta con suministro de agua permanente			
Almacén	El almacén posee una ventilación adecuada			
	Todas las aberturas están cerradas con mallas			
	Las paredes y pisos son lisos para evitar las plagas			
	Los estantes son de material anticorrosivo			
	Iluminación adecuada que no altere el color de los alimentos			
	Contar con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos según tipo (perecederos, no perecederos, artículos de limpieza)			
Comedor	El comedor presenta condiciones adecuadas de limpieza			
	La decoración es agradable y armoniosa			
	Se cuenta con sistema de ventilación			
	El olor es agradable			
	El mobiliario está en buen estado de conservación y limpio			
	El mobiliario se ha distribuido de forma adecuada facilitando la circulación			
	Se cuenta con equipos de música y televisión			

	Las cartas están en buen estado y con los precios actualizados			
	Cuenta con señalización de emergencia, extintores y luces de emergencia			
	Se cuentan con estaciones de servicio debidamente organizadas			
	Se dispone de utensilios, vajilla, cristalería y mantelería en cantidades suficientes para atender las necesidades de máxima ocupación			
	Se emplean utensilios, vajilla, cristalería y mantelería acordes a las características del establecimiento y están en perfecto estado de conservación			
	Se dispone de un área de caja para el cobro de las facturas, la que dispone de los equipos necesarios			
Servicios higiénicos	Se cuentan con servicios higiénicos independientes e identificados por sexo			
	Los servicios higiénicos no tiene acceso directo al comedor			
	Disponen de un sistema adecuado de ventilación			
	Cuentan con una iluminación apropiada			
	Disponen de los implementos de higiene necesarios (jabón líquido, papel toalla o secador de aire caliente)			
	Están permanentemente limpios			
Área de personal	La empresa cuenta con un área segura destinada para que el personal deje sus pertenencias			

	La empresa cuenta con servicios higiénicos en óptimas condiciones de limpieza para el personal			
	La empresa cuenta con un área destinada para que los estudiantes tomen sus alimentos			
Oficinas	Se cuenta con una oficina administrativa			
	La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios			

ANEXO 11

Figuras

1. Perfil del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.

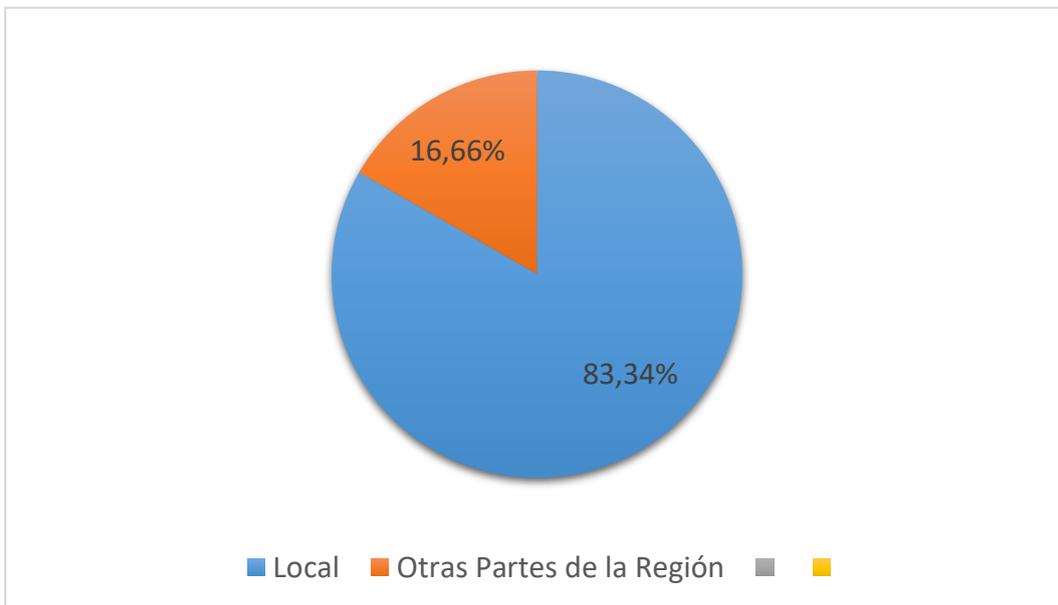
Figura 2. Sexo del personal del restaurante el “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



Fuente: Tabla 2.

En la figura 2 con respecto al sexo del personal, muestra que 8 colaboradores, es decir el 66,67% corresponden al sexo masculino y 4 colaboradoras que equivale al 33,33% corresponden al sexo femenino.

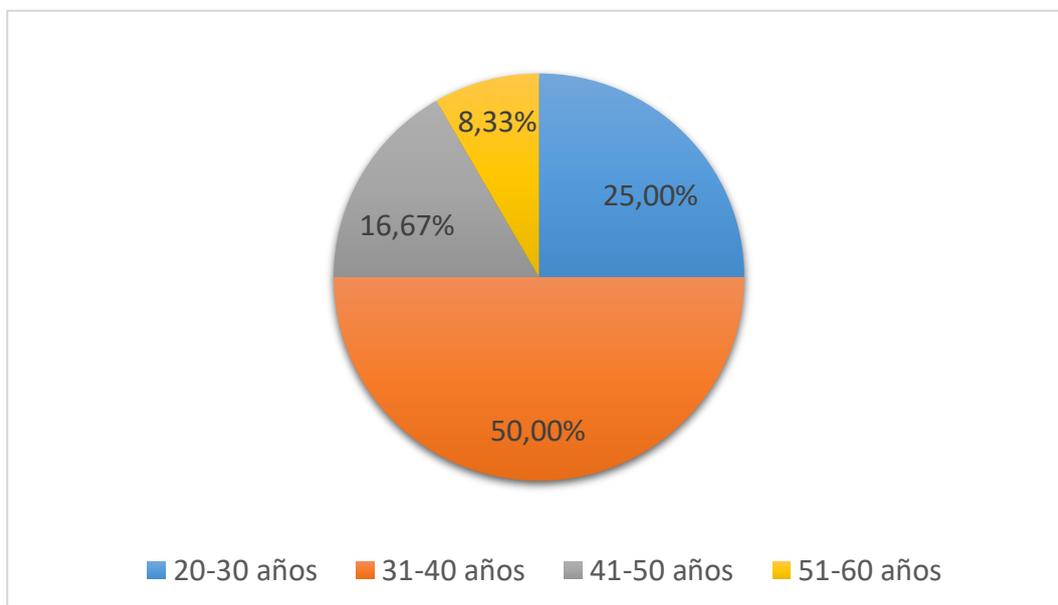
Figura 3. Lugar de procedencia del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



Fuente: Tabla 2.

En lo referente a la procedencia, la figura 3 muestra que el 83,34% del personal o sea 10 colaboradores, son originarios de la ciudad de Chanchamayo, mientras que 2 colaboradores decir el 16,66% es originario de la provincia de Tarma.

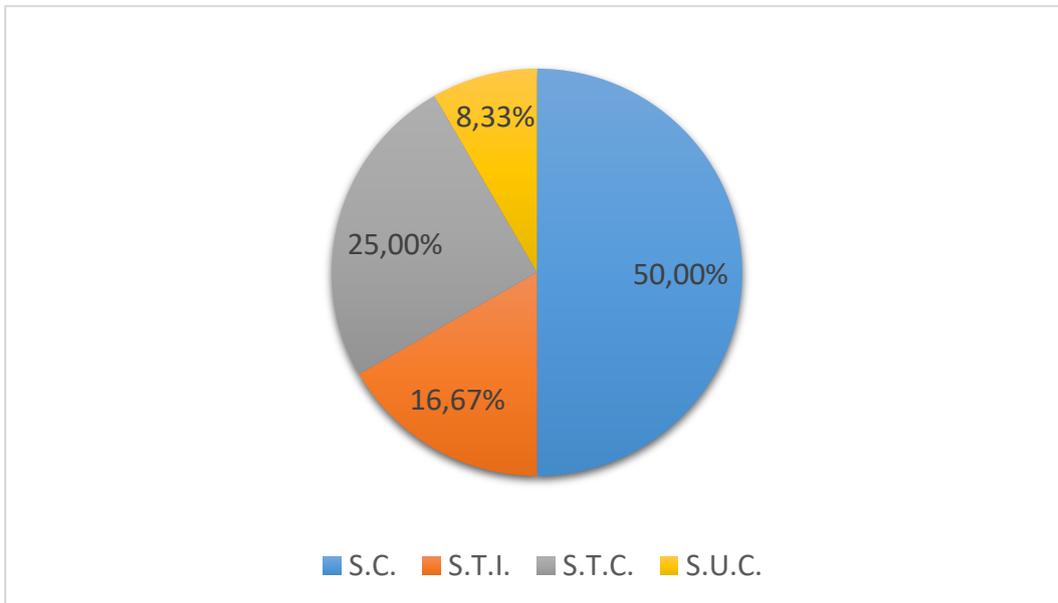
Figura 4. Edad del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



Fuente: Tabla 2.

La figura 4 presenta la edad del personal, podemos ver que el grupo etario que tienen entre 41 y 50 años de edad, es el 16,67% son 2 personas, mientras que otro 25,00% corresponden a 3 colaboradores, quienes tienen entre 20 y 30 años de edad, por otro lado, se observa que 1 colaboradores que equivale al 08,33% tienen entre 51 y 60 años de edad y por último el 50,00 % corresponde a 6 colaboradores tiene entre 31 y 40 años de edad.

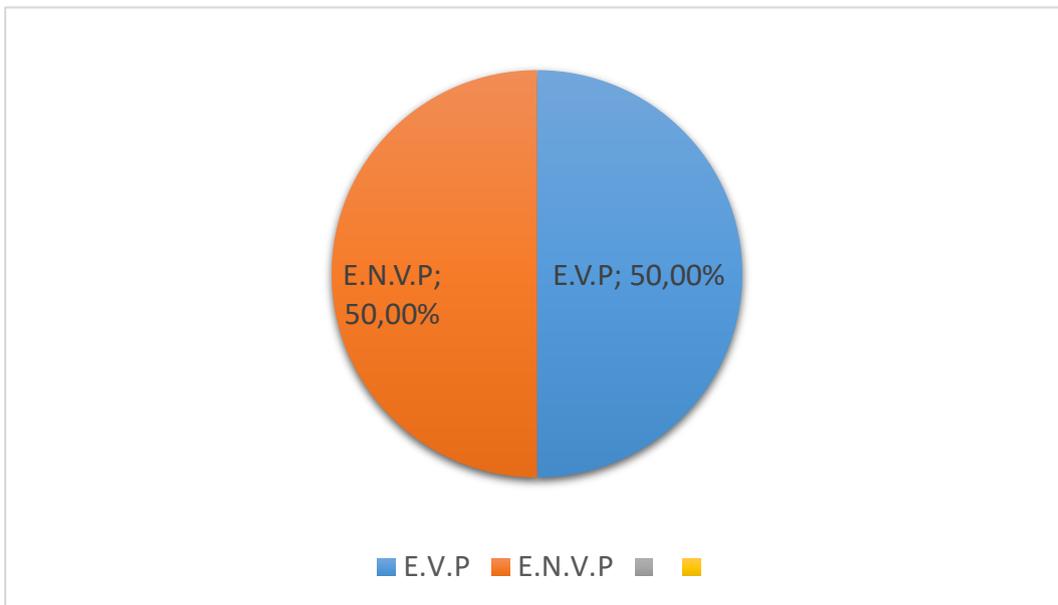
Figura 5. Nivel de estudios del personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



Fuente: Tabla 2.

La figura 5 presenta el nivel de estudios del personal, donde se puede apreciar que el 50,00%, es decir 6 colaboradores, cuentan con estudio de Secundaria Completa concluidos, Por otro lado, se observa que el 16,67%, 2 colaboradores cuentan con Superior Técnica Incompleta, así mismo 3 colaboradores, es decir el 25,00% cuentan con Superior Técnica Completa y un 08,33%, 1 colaborador cuenta con los Estudios Superiores Completos.

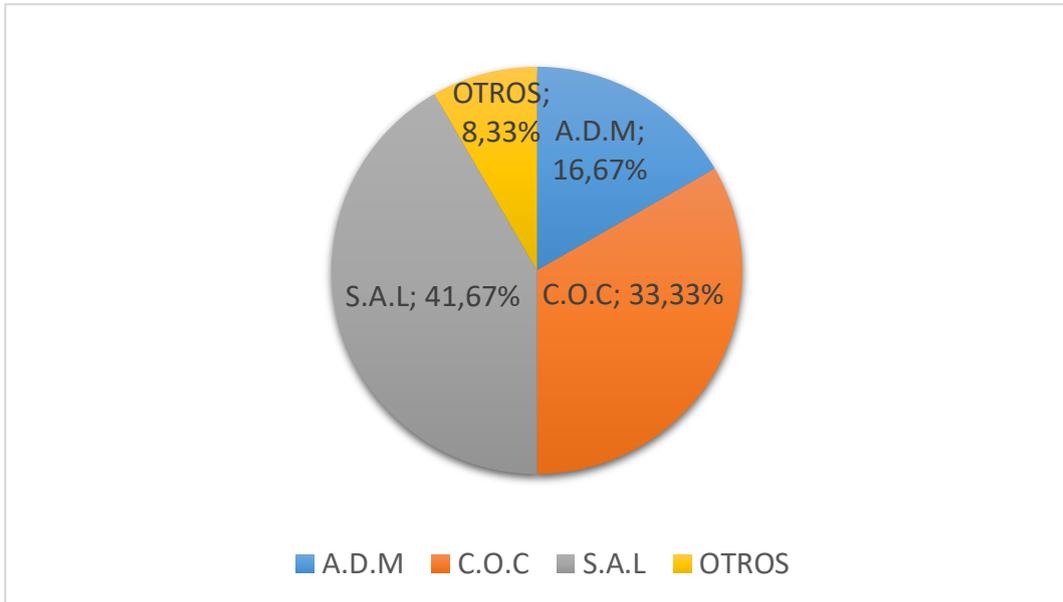
Figura 6. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según vínculo de su especialidad con el puesto de trabajo.



Fuente: Tabla 2.

La figura 6 muestra la vinculación de la especialidad con el puesto de trabajo de cada trabajador, se observa que el 50,00%, es decir 6 colaboradores poseen especialidad que se vincula con su puesto de trabajo, mientras que el otro 50,00%, es decir 6 colaboradores cuenta con especialidad que no se vincula con su puesto de trabajo.

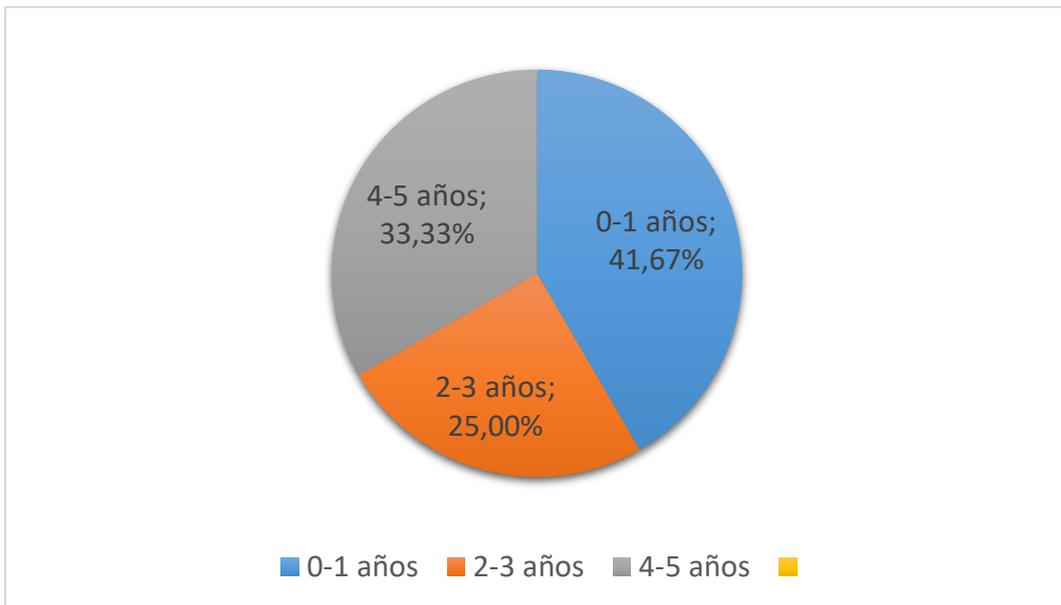
Figura 7. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, Según su área de trabajo.



Fuente: Tabla 2.

La figura 7 muestra el personal según su área de trabajo, la empresa cuenta con 12 colaboradores, distribuidos en 4 áreas; en el área de administración cuenta con el 16,67%, el cual equivale a 2 colaboradores, el área de cocina 33,33%, es decir 4 colaboradores, el área del salón o comedor 41,67%, que equivale a 5 colaboradoras y otras áreas 08,33%, que equivale a 1 colaborador.

Figura 8. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según el tiempo que llevan laborando en el restaurante.



Fuente: Tabla 2.

En la figura 8 se aprecia el tiempo que llevan laborando en la empresa, se observa que el 41,67%, es decir 5 colaboradores llevan en la empresa laborando alrededor de 0 a 1 año y el 25,00%, es decir 3 colaboradores llevan laborando alrededor de 2 a 3 años, el otro 33,33% es decir 4 colaboradores llevan laborando alrededor de 4 a 5 años.

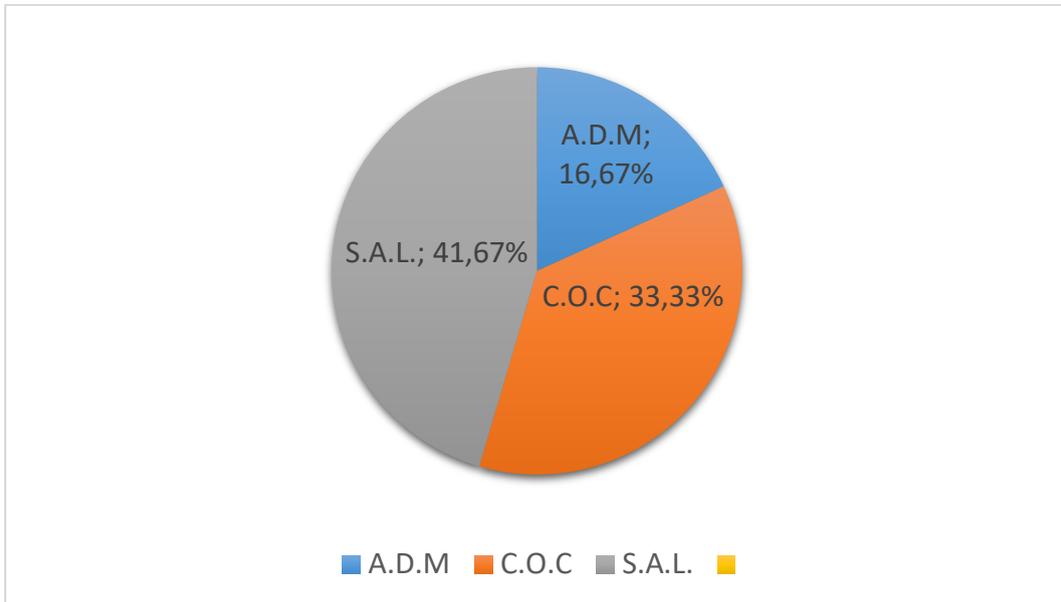
Figura 9. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según capacitación recibida en el restaurante.



Fuente: Tabla 2.

La figura 9 muestra información con respecto a las capacitaciones recibidas por el personal, se obtuvo que el 91,67% de los colaboradores ha recibido algún tipo de capacitación, es decir 11 colaboradores, mientras que el 08,33%, 1 colaborador, no ha recibido capacitaciones.

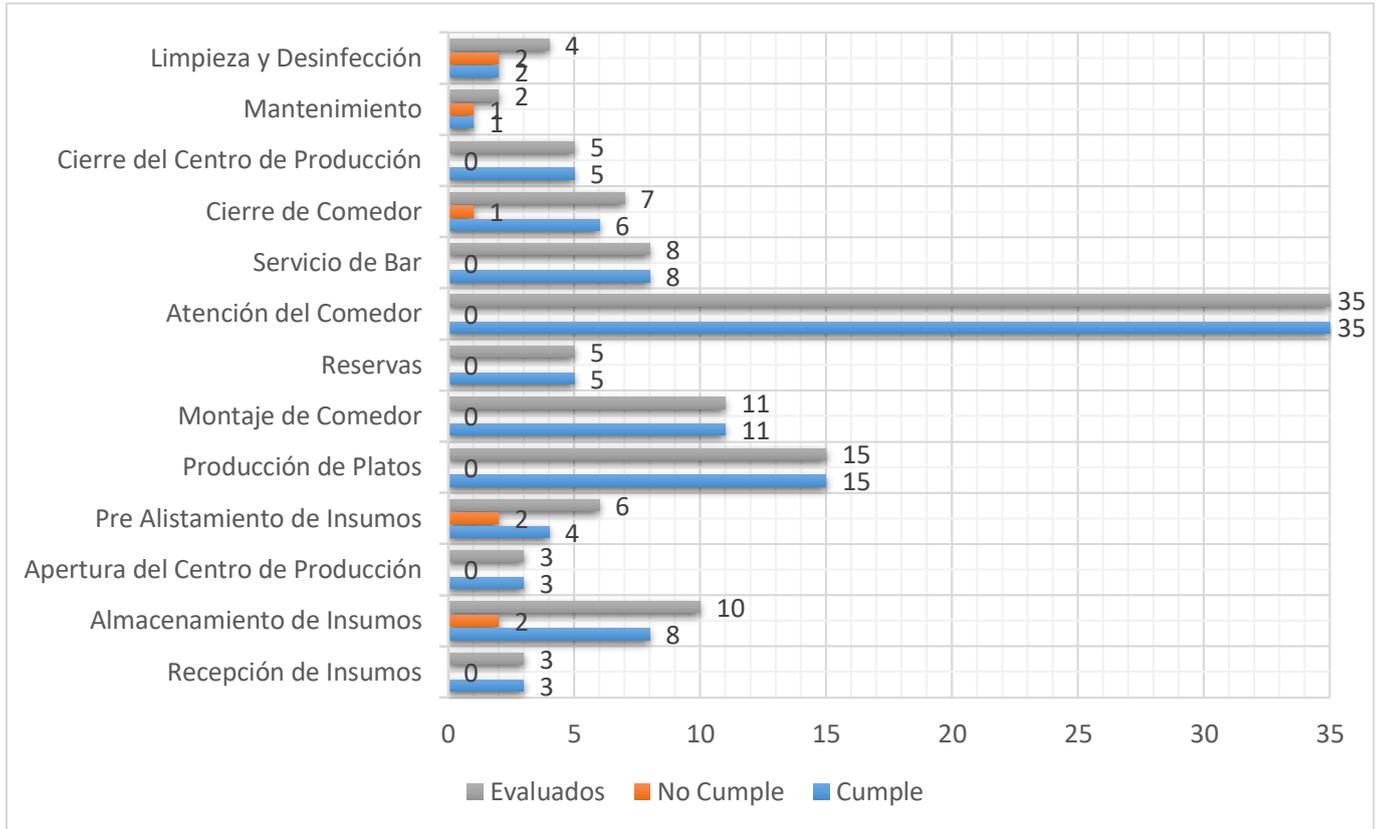
Figura 10. Personal del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018, según tipo de capacitación recibida.



Fuente: Tabla 2.

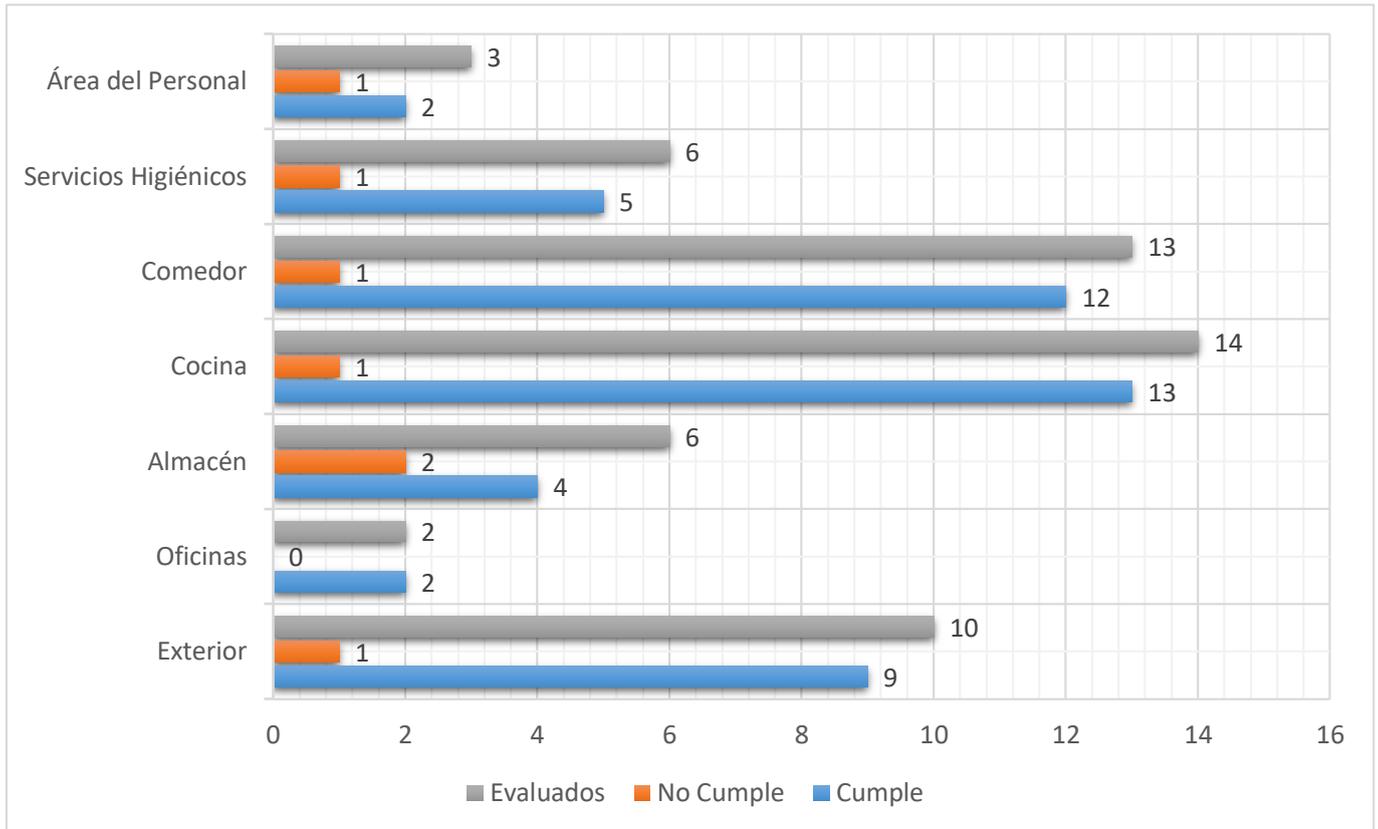
La figura 10 muestra el tipo de capacitación que se les brinda a los colaboradores del restaurant, se aprecia que el 16,67%, es decir 2 colaboradores reciben capacitación en administración, el 33,33%, es decir 4 colaboradores reciben capacitación en cuanto a la higiene y preparación adecuada de los alimentos, el 41,67%, es decir 5 colaboradores reciben capacitación sobre brindar una adecuada atención al cliente y servicios.

Figura 11. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio del restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



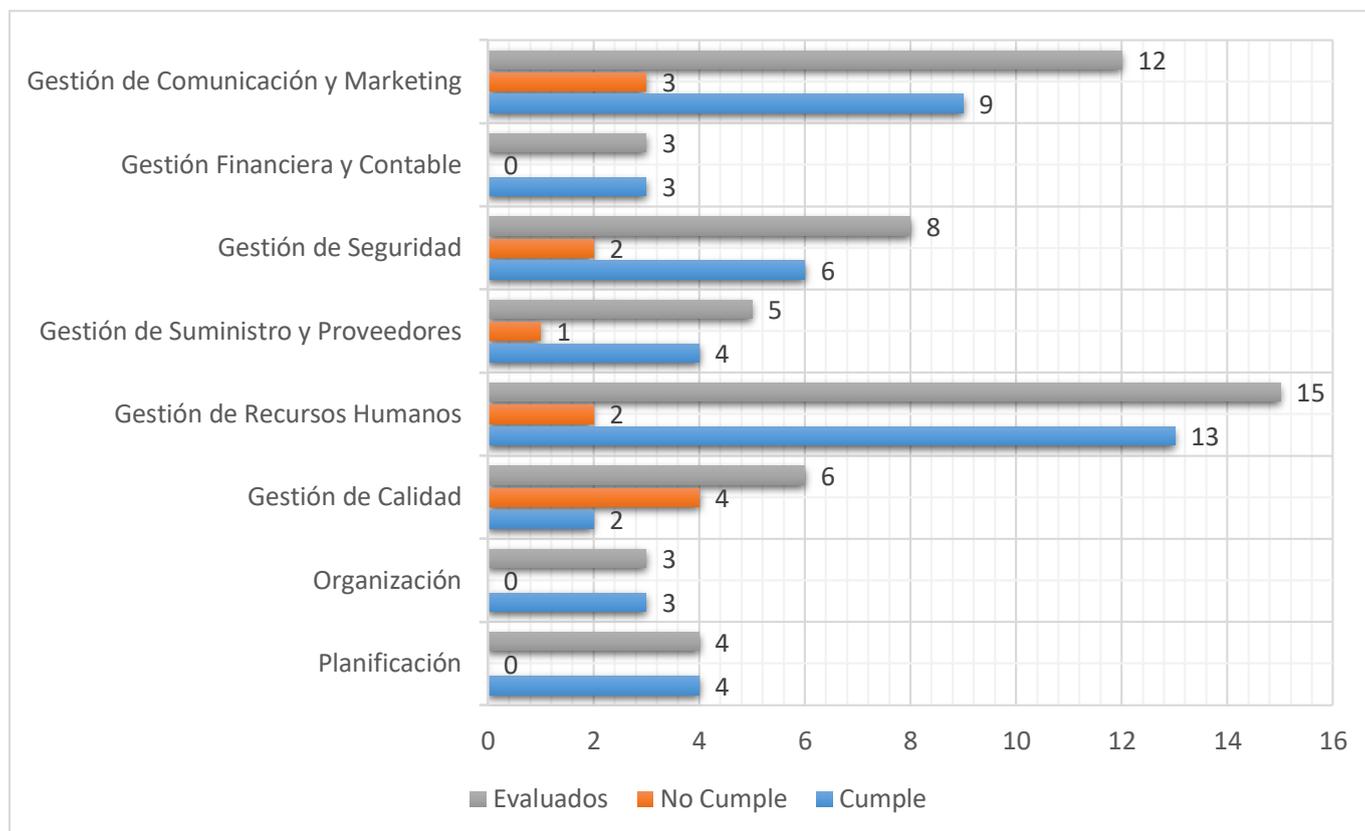
Fuente: Tabla 3.

Figura 12. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



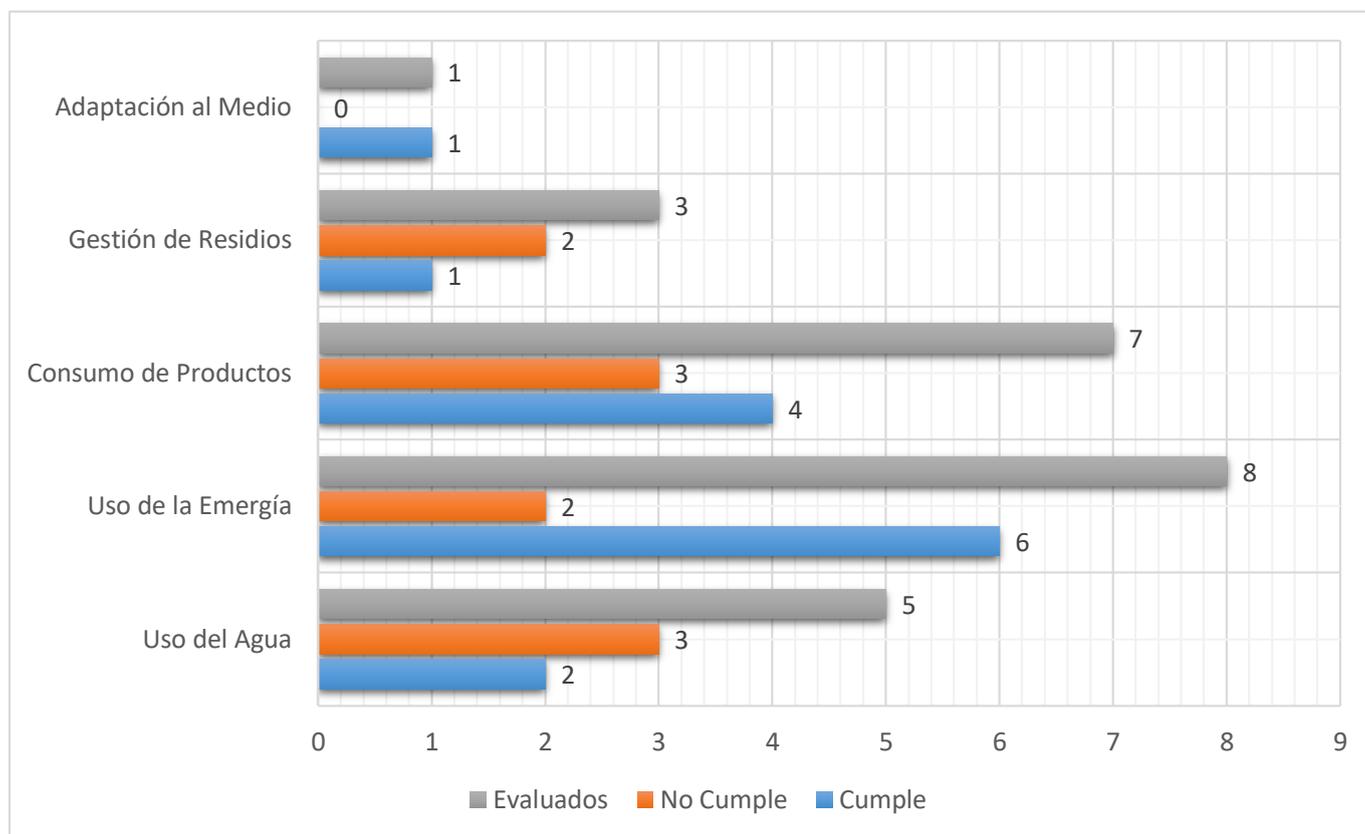
Fuente: Tabla 4.

Figura 13. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



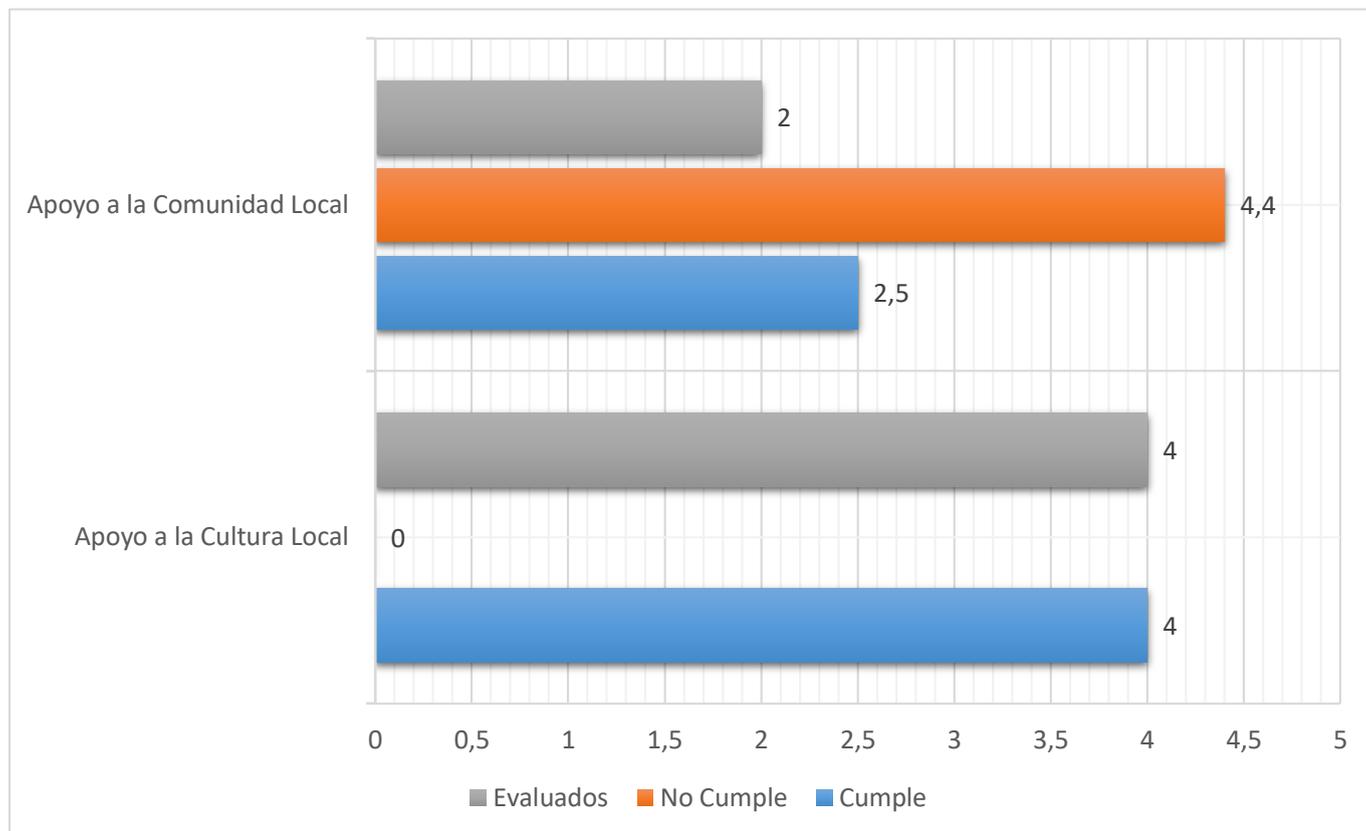
Fuente: Tabla 5.

Figura 14. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medio ambiental en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



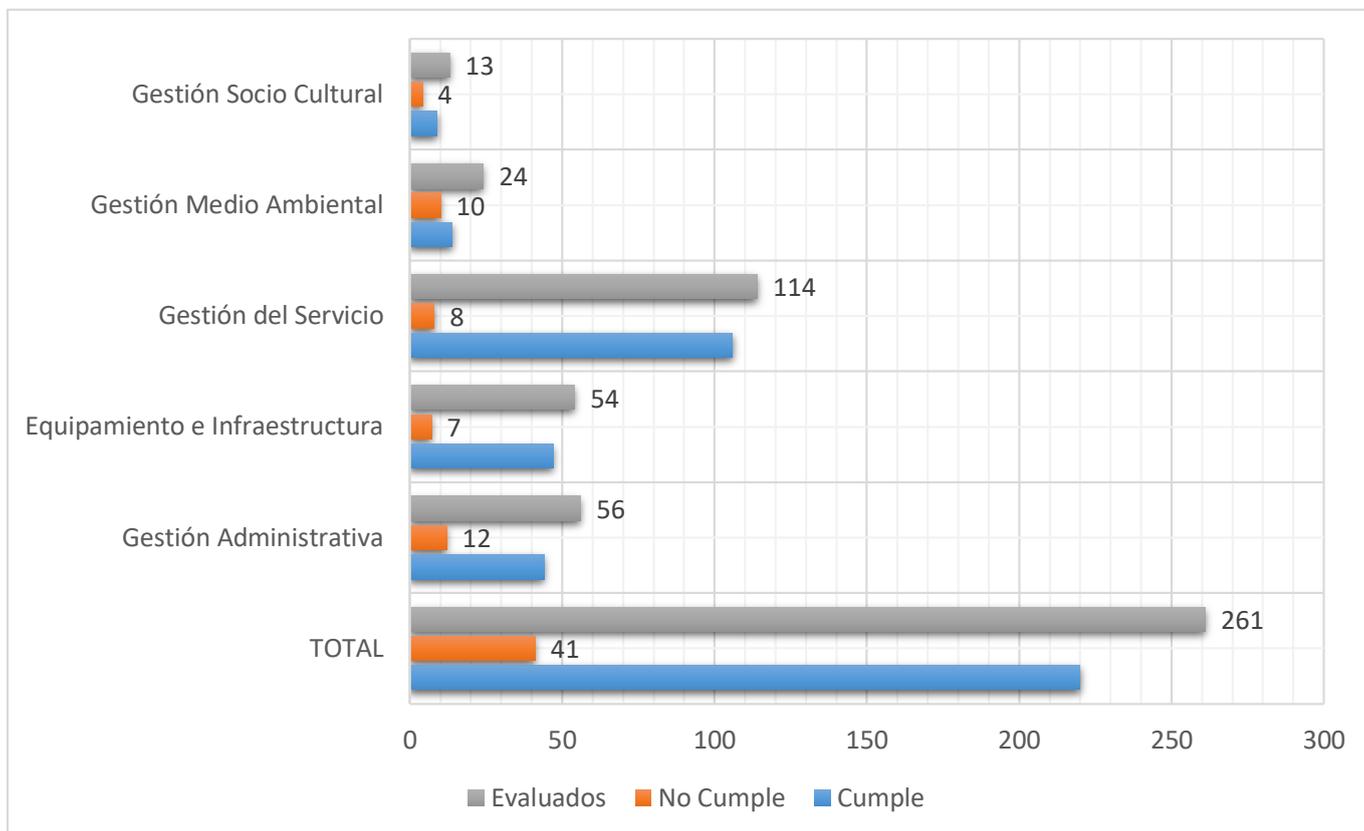
Fuente: Tabla 6.

Figura 15. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



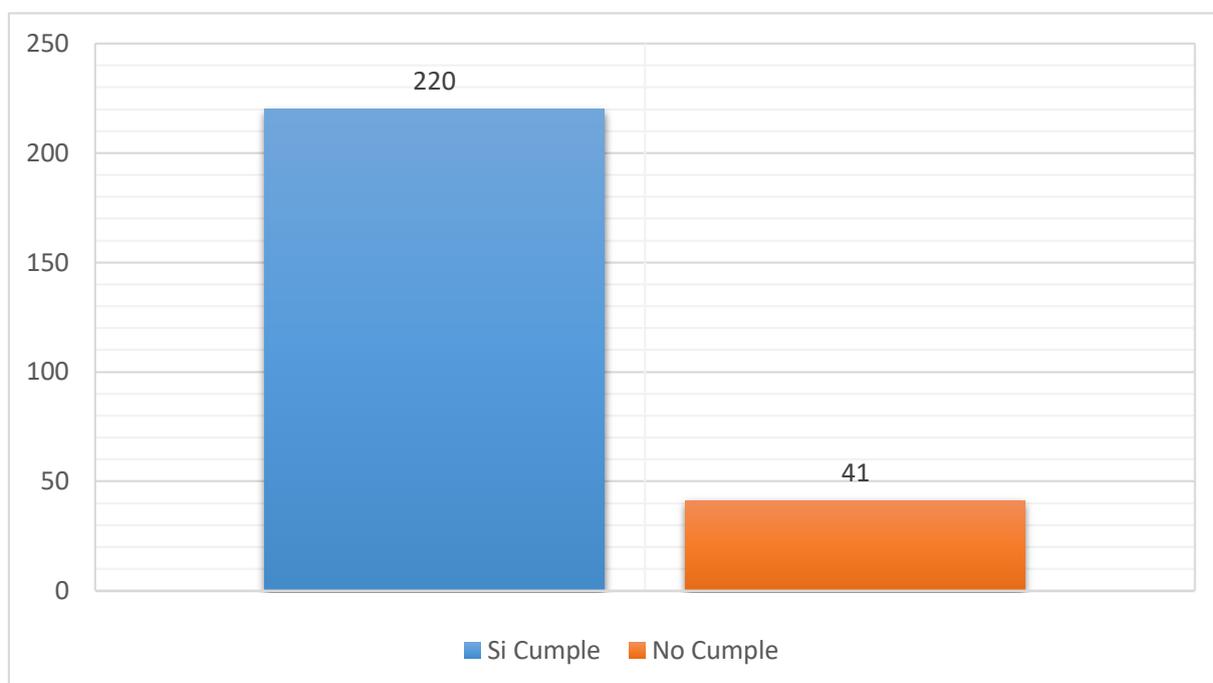
Fuente: Tabla 7.

Figura 16. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



Fuente: Tabla 8.

Figura 17. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tinkuy” de Chanchamayo en el año 2018.



Fuente: Tabla 8.

En la Tabla 8 y Figuras 16 y 17 presentan los resultados de las cinco dimensiones evaluadas en el restaurante “El Tinkuy”, se aprecia que, de los 261 estándares evaluados, la empresa cumple con 220, es decir, cumple con un 84,30% del total de los estándares, y no cumple con 41 estándares, lo cual representa el 15,70%.

ANEXO 12

Otros (Fotografías)



Fotografía 5. Entrada del restaurante "El Tinkuy".

Fuente propia.



Fotografía 6. Entrada del restaurante "El Tinkuy".

Fuente propia.



Fotografía 7. Salón de recepción “El Tinkuy”.

Fuente propia.



Fotografía 8. Interior del restaurante “El Tinkuy”.

Fuente propia.



*Fotografía 9. Unión de los ríos Paucartambo y Chanchamayo, Mirador del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*



*Fotografía 10. Interior del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*



Fotografía 11. Plato regional chaufa con cecina del Restaurante “El Tinkuy”.

Fuente propia.

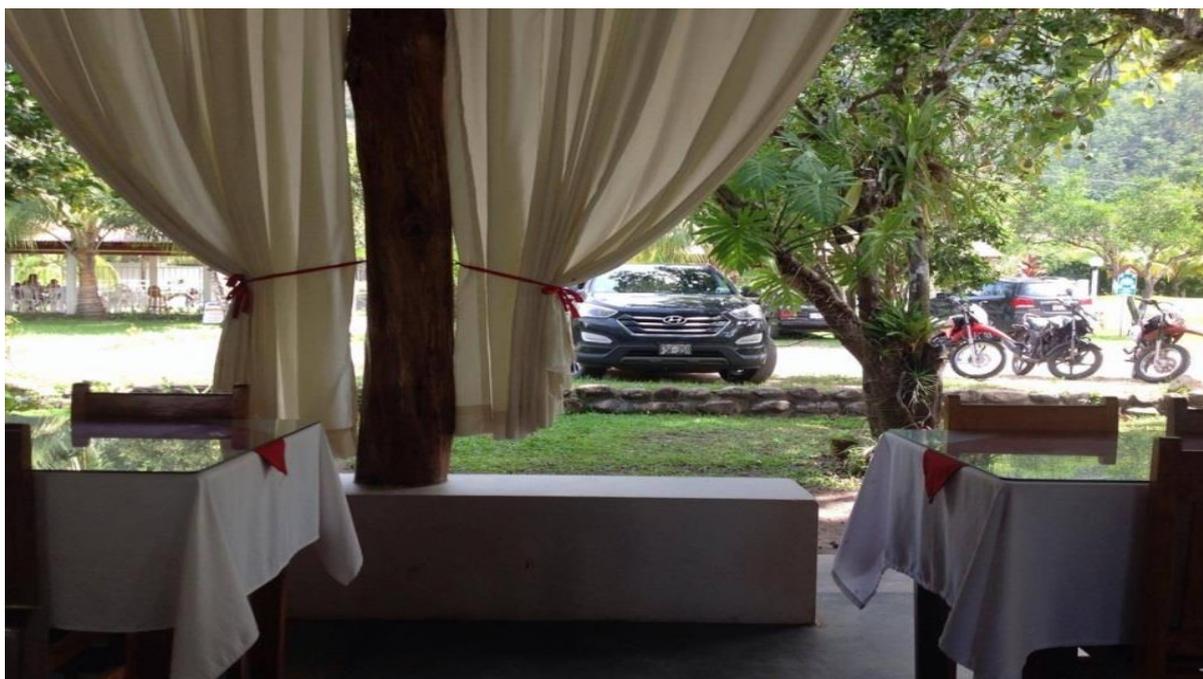


Fotografía 12. Salón principal restaurante “El Tinkuy”.

Fuente propia.



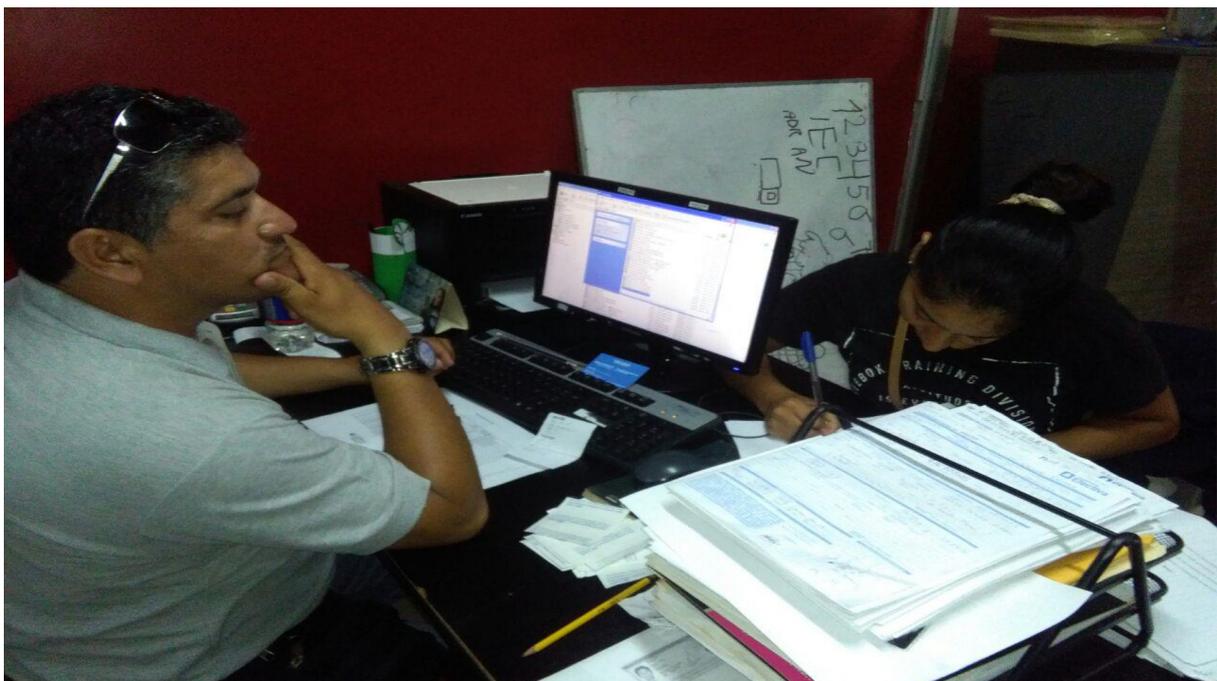
*Fotografía 13. Foto tomada desde el restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*



*Fotografía 14. Interior del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*



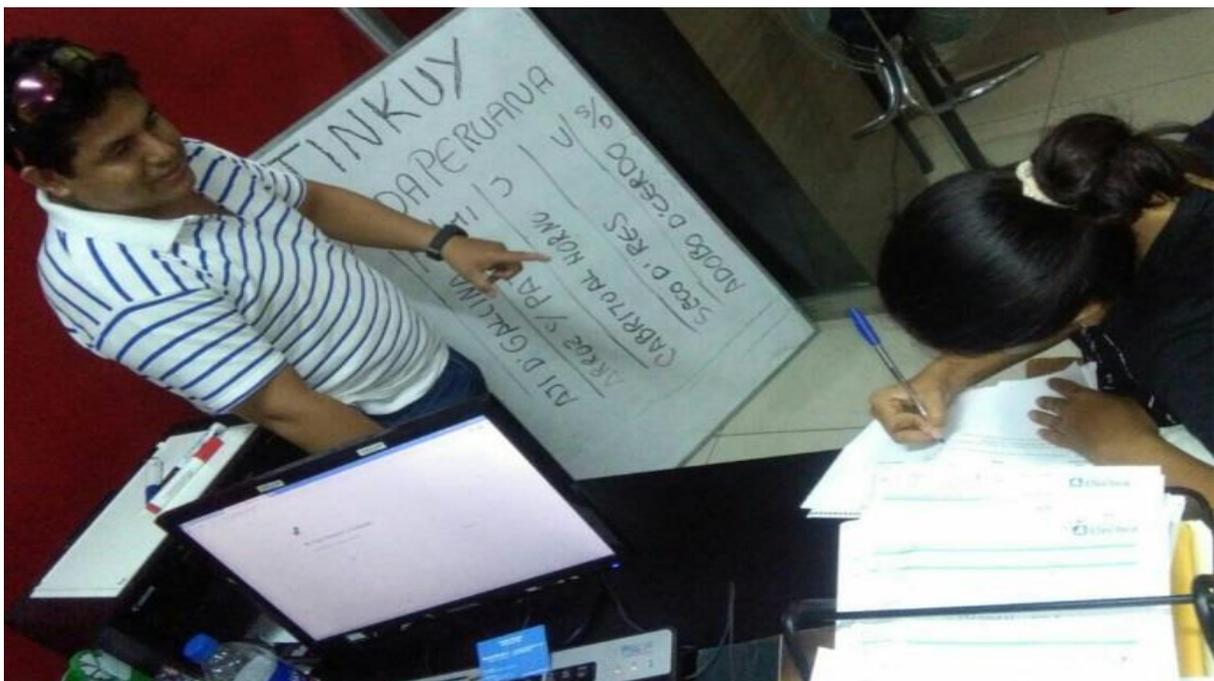
*Fotografía 15. Restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*



*Fotografía 16. Rodolfo Ernesto Ramírez Moreno. Gerente del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*



Fotografía 17. Carlos Rodríguez Solueta. Feje de cocina del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.



Fotografía 18. Carlos Rodríguez Solueta. Feje de cocina del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia



*Fotografía 19. Milegni Flores Flores. Personal de Limpieza del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*



*Fotografía 20. Cecibel Tuanama Chiapama. Cantadora del restaurante “El Tinkuy”.
Fuente propia.*