



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL  
RESTAURANTE “EL TAMBO”, UTILIZANDO  
ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS,  
CHIMBOTE-2020

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION TURISTICA**

AUTOR:

PRETELL ROMERO, SUZIE ALESSANDRA

ORCID: 0000-0002-0597-4053

ASESOR:

CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE –

PERÚ 2020

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Pretell Romero, Suzie Alessandra  
CÓDIGO ORCID ID: 0000-0002-0597-4053  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
CÓDIGO ORCID ID: 0000-0002-63999-5928  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar  
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **HOJA DE FIRMAS DEL JURADO Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuly Yolanda  
Presidenta

Limo Vásquez, Miguel Ángel  
Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar  
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Un Agradecimiento especial al Administrador de la empresa El Tambo, el Señor Carlos Haya Bardales y a su hijo Carlos Junior Haya Chinchay por darme la oportunidad de poder realizar la investigación.

## **DEDICATORIA**

*A Dios por bendecirme en esta etapa de mi vida.*

*A mi madre por su apoyo incondicional.*

*A mis queridos hijos por ser mi fuente de motivación día a día.*

*A todas las personas que día a día se esfuerzan por mejorar su calidad de servicio en sus establecimientos.*

## RESUMEN

La investigación ha tenido como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante “El Tambo”, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas; para lo cual se han evaluado estándares en buenas prácticas relacionadas con la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con un 23,2 %, mientras que en las buenas prácticas de gestión infraestructura y equipamiento cumple con 53,7 %. En las buenas prácticas de gestión del servicio cumple con un 50,0 %. En la gestión medio ambiental cumple con un 33,3 %. En la gestión socio – cultural cumple con un 15,4 %. Se concluye que la empresa necesita mejorar la calidad de su servicio aplicando los estándares de las buenas prácticas de los 261 estándares evaluados, sólo cumple con 109, siendo necesario incluir las buenas prácticas en todos los aspectos evaluados.

**Palabras clave:** Atención al cliente, gestión de calidad, micro y pequeña empresa.

## **ABSTRACT**

Research has been aimed at assessing the quality of service at the restaurant "El Tambo", based on the compliance with standards derived from good practice; for which standards have been evaluated in good practices related to administrative management; equipment and infrastructure; service management; environmental management and socio-cultural management. The methodology developed has been a unique case study of quantitative - qualitative techniques used were observation, interview and document review, through observation guides, interview formats, field notebook and camera. The research results show that with regard to good practices administrative Management Company meets 23.2%, while in the good management practices and infrastructure equipment complies with 53.7%. Best practices in service management meets 50.0%. In environmental management meets 33.3%. In the partner management - Cultural meets 15.4%. It is concluded that the company needs to improve the quality of their service by applying standards of good practice standards assessed 261, 109 only meets, being necessary to include good practices in all aspects evaluated

**Keywords:** Customer service, quality management, micro and small business.

# Contenido

<b>Hoja de firmas del jurado y asesor.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISION DE LA LITERATURA .....</b>	<b>6</b>
2.1 El servicio de restauración.....	9
2.1.1 Características del servicio de restauración .....	10
2.1.2 Clasificación de las empresas de restauración .....	11
2.1.2.1 Clasificación de las empresas de restauración según su tipo.....	11
2.1.2.2 Clasificación de las empresas de restauración según su tamaño .....	12
2.1.2.3 Clasificación de las empresas de restauración según el reglamento de restaurantes .....	12
2.1.3 Categorización de las empresas de restauración .....	14
2.1.4 Tipo de servicio en las empresas de restauración.....	14
2.2 La calidad en el servicio de restauración.....	16
2.2.1 Tipos de Calidad .....	16
2.2.2 Evaluación de la calidad del servicio de restauración .....	16
2.2.3 Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de restauración .....	17
2.3 Las buenas prácticas en el servicio de restauración .....	18
2.3.1 Beneficios de las buenas prácticas.....	18
2.3.2 Características de las buenas practicas .....	18
2.3.3 Estándares en el servicio de restauración derivados de las buenas prácticas .....	19
2.3.3.1 Estándares de buenas prácticas en la gestión administrativa.....	19
2.3.3.2 Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura.....	21
2.3.3.3 Estándares de buenas prácticas en la gestión del servicio .....	23
2.3.3.4 Estándares de buenas prácticas en gestión medioambiental .....	29
2.3.3.5 Estándares de buenas prácticas en gestión socio – cultural .....	30
2.4 Hipótesis.....	32
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>32</b>
3.1 Diseño de investigación .....	33

3.2 Población y Muestra.....	33
3.3 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores .....	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.5 Plan de análisis .....	36
3.6 Matriz de Consistencia .....	38
3.7 Principios éticos.....	40
IV. RESULTADOS.....	41
4.1 Resultados .....	41
4.1.1. La historia, la oferta, la demanda, la organización y el perfil del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019 .....	41
4.1.2 Organización del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019 .....	41
4.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa en el restaurante “El Tambo” en el año 2020 .....	54
4.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.....	63
4.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.....	69
4.4.1 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tambo” en el año 2020. ....	69
4.4.2 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.....	84
4.4.3 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.....	90
4.4.4 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas por dimensiones en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.....	91
4.4.5 Análisis de resultados .....	94
V. CONCLUSIONES.....	97
5.1 Conclusiones.....	97
5.2 Recomendaciones .....	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	101
Estimado señor (a).....	109
Participación.....	109
Propósito del estudio.....	109
Riesgos, incomodidades y costos de su participación .....	110
Beneficios.....	110
Confidencialidad de la información .....	110
Problemas o preguntas .....	110

Consentimiento / Participación voluntaria .....	111
Declaración del participante .....	111
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN INSTRUMENTO - CUESTIONARIO .....	112
.....	113
I. - DATOS GENERALES .....	113

## INDICE DE TABLAS

**Tabla 1.** Perfil del personal del restaurante “El Tambo “de Chimbote en el año 2019

**Tabla 2.** Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión administrativa en el restaurante “El Tambo localizado “en el distrito de Chimbote, del año 2019.

**Tabla 3.** Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tambo” localizado en el distrito de Chimbote, del año 2019.

**Tabla 4.** Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tambo” localizado en el distrito de Chimbote, del año 2019.

**Tabla 5.** Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas ambientales en el restaurante “El Tambo” localizado en el distrito de Chimbote, del año 2019.

**Tabla 6.** Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas a la gestión socio-cultural en el restaurante “El Tambo” localizado en el distrito de Chimbote en el año 2019.

**Tabla 7.** Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tambo” localizado en el distrito de Chimbote en el año 2019.

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Fachada del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	41
<b>Figura 2.</b> Área de comedor del restaurante “El Tambo” de Chimbote .....	42
<b>Figura 3.</b> Organigrama del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	43
<b>Figura 4.</b> Sexo del personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	47
<b>Figura 5.</b> Lugar de procedencia del personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	48
<b>Figura 6.</b> Edad del personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	49
<b>Figura 7.</b> Nivel de estudios del personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote .....	50
<b>Figura 8.</b> Personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote , según su Área de trabajo .....	51
<b>Figura 9.</b> Personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote , según el tiempo que llevan laborando en la empresa.....	52
<b>Figura 10.</b> Personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote, según tipo de capacitación recibida.....	53
<b>Figura 11.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación en el restaurante “El Tambo” de Chimbote .....	55
<b>Figura 12.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del restaurante “El Tambo” de Chimbote .....	56
<b>Figura 13.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del restaurante “El Tambo” de Chimbote .....	57
<b>Figura 14.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del restaurante “El Tambo” de Chimbote .....	58
<b>Figura 15.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	59
<b>Figura 16.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del restaurante “El Tambo” de Chimbote .....	60

<b>Figura 17.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera y contable del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	61
<b>Figura 18.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing en el restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	62
<b>Figura 19.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	64
<b>Figura 20.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	65
<b>Figura 21.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de almacén del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	66
<b>Figura 22.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de comedor del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	67
<b>Figura 23.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	68
<b>Figura 24.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	69
<b>Figura 25.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de oficina del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	70
<b>Figura 26.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de recepción de insumos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	72
<b>Figura 27.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	73
<b>Figura 28.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	74
<b>Figura 29.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al prelistamiento de insumos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	75
<b>Figura 30.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	76
<b>Figura 31.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	77

<b>Figura 32.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la reserva del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	78
<b>Figura 33.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención al comedor del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	79
<b>Figura 34.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	80
<b>Figura 35.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre de comedor del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	81
<b>Figura 36.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	82
<b>Figura 37.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	83
<b>Figura 38.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	84
<b>Figura 39:</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua potable en el restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	86
<b>Figura 40.</b> Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de energía en el restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	87
<b>Figura 41.</b> Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	88
<b>Figura 42.</b> Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	89
<b>Figura 43.</b> Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de adaptación al medio ambiente del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	90
<b>Figura 44.</b> Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	92
<b>Figura 45.</b> Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad local del restaurante “El Tambo” de Chimbote.....	93

## I. INTRODUCCIÓN

Los operadores turísticos, públicos y privados que realizan servicios en el rubro, deben tener claro que en nuestro país se dirige hacia un nuevo modelo turístico que necesita, reemplazar la política de liderazgo de costes, que es necesario maximizar la rentabilidad bajando los montos del servicio turístico, por otra que permite dar un producto distinto en dirección a su calidad. El tipo de investigación se desarrolló como un estudio de caso único, es de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo). Las técnicas que se emplearán en la investigación serán la observación, la entrevista y la revisión documental.

Podemos darnos cuenta las diferentes tácticas prosperas por los empresarios como también el gobierno para empoderar la calidad del servicio en las empresas de restauración; entre las cuales consiste en estructurar, la expansión y aplicación de estándares que se derivan de las buenas prácticas en distintos ámbitos de la empresa como es la gestión administrativa, la gestión medioambiental, la gestión socio cultural, el equipamiento e infraestructura entre otros.

Por lo consiguiente la oferta turística, representa el 3,9% del PBI según la *BADATUR (2018)*. En este aspecto, los servicios de alimentación, continuo por el transporte, son las actividades que generan más relación a los resultados brutos que destinada los turistas y al PBI turístico (9.8%). Aunque el dato refiere del 2019, se puede asegurar que estas actividades son las más relevantes.

A la totalidad de las compañías del sector turismo se les nombra planta turística, son un componente fundamental del sistema turístico, que los conforman las compañías de restauración, formadas a prestar servicios de alimentos, bebidas a los turistas que se transportan de su lugar de residencia a un destino turístico; mención aparte que los servicios de restauración no sólo son un valor para el turismo, son concurridos por la comunidad del mismo destino turístico.

Es el mercado más globalizado e inmensamente competitivo como lo es, el mercado de servicios de restaurantes, la calidad es fundamental dentro de su oferta, a través de ella se afianza las expectativas de los clientes, el desarrollo de la empresa, su duración en el mercado y por lo con consiguiente de la calidad que ofrecen las compañías turísticas precisa la imagen del destino turístico.

Siendo la mayoría de destinos turísticos, siendo también consolidados, las empresas formadas al negocio de la restauración son medianas y pequeñas empresas, presentando varias

observaciones en su gestión, afectando la calidad, las expectativas de los clientes obstaculizando el crecimiento de la empresa en el rubro.

Siendo una dificultad, constatar la validez de normas de entidades gubernamentales y no gubernamentales con el fin de proporcionar la calidad de los servicios, siendo una de las prioridades de las normas estandarizar el servicio; se ejecuta como parte de un programa de certificación de las empresas que cumplan con un porcentaje de normas, el emprendimiento se diferencia generando mayor confianza en los comensales al momento de elegir sus servicios, asegurando las altas expectativas de los comensales.

Esta norma se direcciona a diferentes aspectos como son: aspectos de la gestión económica de la empresa, aspectos de servicio, aspectos medioambientales y de responsabilidad social, esto último en consideración de que las empresas que forman parte de la actividad turística producen impactos en el medio ambiente y socio-cultural en el cual desarrollan su actividad, siendo la tendencia de hoy en día el desarrollo sostenible de la actividad turística. Muchas de estas normas adoptan estándares que se han generado en el quehacer diario de las empresas, que han demostrado grandes beneficios tanto para la empresa, el gobierno, la actividad turística, la sociedad y el medio natural, a las que se denomina como buenas prácticas.

El *PENTUR (2018)*, El desarrollo y empoderamiento de la gastronomía genera el inicio de importantes y nuevos conceptos restaurantes que ofrecen la diversidad y las fusiones de la variada comida peruana. Sin embargo, y pese a todos estos esfuerzos, hoy en día la planta turística del país se considera insuficiente en cantidad y calidad.

Según *Sociedad Peruana de Gastronomía (Apega) Muguruza (2015)*, es necesario que exista una voluntad del empresario, emprendedor o cocinero por cumplir con la normativa nacional (Norma Sanitaria de Restaurantes y Afines R.M. N 363), dictada por el Ministerio de Salud - Digesa, y garantizar así alimentos inocuos y de calidad para sus comensales.

Adicionalmente a ello es importante que el comensal peruano sea cada vez más exigente respecto a las Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPM) de su restaurante favorito. A nivel local el encargado de licencias de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial del Santa declaró que en los restaurantes verifican: dirección, el horario de atención, licencia de defensa vigente civil, temas de seguridad; referente a higiene el área de salud se encarga de que manipulen bien sus alimentos, que tengan el carnet sanitario, que los

alimentos estén en buenas condiciones, higiene de la cocina, que utilicen guantes, mascarillas, etc. En base a licencia el año pasado 2019 fue en noviembre o diciembre, se pusieron papeletas a restaurantes, chifas algunos por falta de higiene, por carecer de carnet sanitarios, otros porque tenían su extintor vencido, su botiquín no estaba implementado y otros porque habían pasado de su horario establecido; por esas faltas se le impone una papeleta según manda el CUI, en lo cual hubo deficiencias y no cumplir con el manual de las buenas prácticas; algunos restaurantes por faltas graves o leves; y si es falta leve el dueño tiene posibilidad de subsanar y presentar un descargo que ya ha sido subsanado.

Según *DIRCETUR (2019)*, según el directorio de restaurantes categorizados de la Sub-Región Pacífico, en Chimbote son de 39 restaurantes categorizados de los cuales tres son de cinco tenedores, uno de tres tenedores, quince de dos tenedores y veinte de un tenedor; en el distrito de Nuevo Chimbote solo tres restaurantes están categorizados uno de cinco tenedores, uno de tres tenedores y uno de dos tenedores.

La calidad de los alimentos no sólo es de importancia para los comensales, también establece el prestigio del restaurante frente a la competencia. Complacer el paladar de un platillo, el servicio y la ambientación, hace que simplemente el cliente se sienta en su casa. Es el objetivo principal del buen funcionamiento y servicio de un restaurante.

El restaurante “EL TAMBO” de Chimbote se establece como una pequeña empresa familiar dedicada a la venta de comida de la selva peruana que aprovecha la demanda que existe en esta ciudad, con la idea de innovar y crear nuevos platillos y cocteles, creando un ambiente acogedor para todos sus comensales, buscando dar a conocer la cultura de la selva reflejados en sus platillos la historia y la variedad. En todos los años de funcionamiento del restaurante no se ha realizado una evaluación de la calidad del servicio aplicando los estándares derivados de las buenas prácticas.

Todo esto nos permite hacernos la siguiente pregunta de investigación *¿Cuál es la calidad del servicio del restaurante El Tambo de Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2019?*

La investigación realizada tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante “El Tambo” de Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2019 y como objetivos específicos:

- Identificar las principales características del restaurante “El Tambo” de Chimbote, relacionados a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “El Tambo” en el año 2019.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.

**La presente investigación se ha evaluado las buenas prácticas vinculados con: calidad del servicio,**

gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medioambiental y gestión socio, entre otros, todos ellos elementos de importancia para garantizar un servicio de calidad y un trabajo articulado con el medio ambiente y con la comunidad en la que lleva a cabo el funcionamiento del restaurante.

En la presente investigación es fundamental la calidad de servicio del restaurante El Tambo para lograrla es necesario evaluar con frecuencia las buenas prácticas, con esto se puede implementar reglas para dar respuesta a los aspectos que se identificó insuficientes usando las dimensiones derivados de las buenas prácticas en empresa.

La investigación ayudará a mejorar el restaurante porque el dueño implementará el sistema de buenas prácticas. Con esto el restaurante cumplirá con la mejora el servicio y los comensales

estarán satisfechos.

Esta investigación sirve para un antecedente la cual podrá ver cómo ha ido variando el sistema del servicio de calidad en los restaurantes si cumplen con los estándares de buenas prácticas o es insuficiente.

Con los resultados de la investigación se conocerá la realidad de la empresa en base al cumplimiento de las dimensiones derivadas de las buenas prácticas, el empresario podrá emplear labores para lograr que su gestión mejore para bien de su empresa, para agrado de cliente y su continuidad en el mercado.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

A nivel nacional se han identificado los siguientes antecedentes vinculados con la investigación:

*Sanchez, (2014)* en su investigación tiene como título *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “El Encuentro” de la ciudad de Huaraz*, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas tiene como oferta del restaurante, variada carta desde desayunos hasta cenas, donde ofrece a su público comida típica fusión; asimismo, cuenta con una variada oferta en el área de bar, que ofrece tanto tragos nacionales como internacionales. La demanda del restaurante varía de acuerdo a la época del año, ya que, en temporada alta, entre los meses de abril a octubre; los comensales son turistas tanto nacionales como extranjeros; mientras que, en temporada baja, entre los meses de noviembre a marzo, los comensales son turistas locales, personas de la zona y entidades públicas y privadas. En cuanto al personal, tenemos que más del 50% son de la localidad, mientras que el resto son de otros puntos del país. Referente al nivel de estudios más del 50%, tiene primaria y secundaria completa y el resto solo estudios superiores. En recepción de capacitación el 78% recibe capacitaciones, 7 colaboradoras, mientras que 22%, 2 colaboradoras, quienes cumplen la función de ayudantes de cocina, no la reciben. Hablando de la gestión administrativa; es uno de los puntos más débiles en el negocio, ya que cumple solo con la mitad de los estándares recomendados para una óptima atención. En cuanto al equipamiento e infraestructura, cumple con la mayor parte de estándares, un 77% de estándares se cumplen en la empresa, demostrando así las buenas prácticas en este ámbito, lo que se evidencia en las instalaciones de la empresa. En cuanto a la gestión del servicio, se cumple un 80% de los estándares, lo que muestra que la calidad de servicios que se brindan en la empresa es alta. Respecto a la gestión medioambiental, los estándares son cumplidos parcialmente, ya que si bien se toma en cuenta prácticas para el ahorro de energía y agua en la empresa. En cuanto a la gestión sociocultural, se cumple con casi un 80% de los estándares, lo que muestra un alto grado de compromiso con la comunidad y su cultura por parte de la empresa. Al ser evaluado de forma global, el restaurante cumple con un porcentaje bastante significativo; 70% de los estándares son cumplidos en la empresa, lo que hace de ésta una empresa que brinda un servicio y productos de calidad a sus clientes; es importante, sin embargo, tomar en cuenta que aún faltan varios aspectos por mejorar, principalmente en lo referente a la gestión administrativa y a la gestión medioambiental.

*Alva (2015)* desarrollo el informe de investigación por título *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante cevichera El Ajicito de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas*. Las ofertas están dirigidas en base a pescado y mariscos preparados instantáneamente. La demanda está conformada por trabajadores y familias por tema de celebraciones. En cuanto al personal el 70% es de la localidad, mientras que el 30% son de otras ciudades del país. Nivel de estudios el 70% tiene superior técnica incompleta, el 10% secundaria inconclusa, mientras que un 10% tiene secundaria completa, otro 10% tiene superior técnica completa y 10% tiene superior universitario incompleta. Recepción de capacitaciones el 70% de trabajadores recibieron capacitación y el 30% no recibió capacitación en la empresa. La gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados cumple con el 80,36%. El equipamiento e infraestructura, de los 54 estándares evaluados cumple con el 53,70%. La gestión del servicio se ha evaluado un total de 114 con el 54,39%. La gestión medioambiental de los 24 estándares evaluados cumple con el 29,17%. En la gestión socio cultural, de los 13 estándares evaluados cumple con el 38,46%. En términos generales el restaurante cumple con el 58,24% de estándares evaluados, lo que significa que tienen que poner enfoque en la gestión medioambiental y gestión socio cultural ya que tienen menor cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas.

*Miranda (2016)* desarrollo el informe de investigación por título *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Aquí Gusto de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016*, el tipo de investigación fue de tipo mixto se han obtenido información cuantitativos como cualitativos. El restaurante se basa en comida criolla, mariscos y pescados. La oferta está conformada gastronómica por platos a la carta como ceviche de pescado y mixto, comida criolla, parrillas y también ofrece menú ejecutivo. La demanda está sujeta en su mayoría por clientes de a pie local y también por clientes fijos que vienen de otras partes de la provincia. En cuanto al personal el 100 % es de otras ciudades del país. Nivel de estudios el 33,3 % concluyeron la secundaria, otro 33,3% tiene superior técnica incompleta y 33,3% tiene superior técnica completa. Recepción de capacitaciones el 66,7% de trabajadores no recibieron capacitación en la empresa y el 33,3% recibió capacitaciones. La gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados cumple con el 30,35%. El equipamiento e infraestructura, de los 54 estándares evaluados cumple con el 57,39%. La gestión del servicio se ha evaluado un total de 114 con el 54,31%. La gestión medioambiental de los 24 estándares evaluados cumple con el 45,84%. En la gestión socio cultural, de los 13 estándares evaluados cumple con el 15,38%. En términos generales de los 261 estándares evaluados tenemos cumple con el 47,26% lo cual tiene que tener en cuenta la gestión administrativa y socio cultural.

Vidal (2016) desarrollo el informe de investigación por título *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Venecia de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016*, el tipo de investigación fue de tipo mixto se han obtenido datos cuantitativos como cualitativos. El restaurante fue inaugurado en el año 1982 en la carta se aprecia comida peruana e internacional. La oferta está conformada por variados platos y diversidad de cocteles. La demanda está conformada por personas de negocios del sector A y B, familias y grupos de sociales. En cuanto al personal el 92,86 % es de Chimbote y el 7,14% de Nuevo Chimbote. Nivel de estudios el 42,86 % tiene superior técnico, el 28,57% tiene secundaria completa, 21,43% tiene primaria completa y el 7,14% tiene superior universitario completa. Recepción de capacitaciones el 7,14% de trabajadores no recibieron capacitación en la empresa y el 92,86% recibió capacitación. La gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados cumple con el 55,45%. El equipamiento e infraestructura, de los 54 estándares evaluados cumple con el 72,15%. La gestión del servicio se ha evaluado un total de 114 con el 60, 53%. La gestión medioambiental de los 24 estándares evaluados cumple con el 58,3%. En la gestión socio cultural, de los 13 estándares evaluados cumple con el 69,2%. En términos generales de los 261 estándares evaluados tenemos cumple con el 63,32% lo cual solo hubo cumplimiento en equipamiento e infraestructura y gestión del servicio.

## **2.1 El servicio de restauración**

Los restaurantes son empresas que constituyen parte del sector de la actividad turística y que son importantes porque permiten que las personas puedan satisfacer una necesidad básica como es la alimentación con el periodo que ellos están haciendo actividades al turismo.

*MINCETUR (2010), precisa que:*

El servicio es el resultado de esfuerzo y dedicación que se realiza con los comensales, que tiene altas expectativas y el logro comercial del establecimiento.

La Ley N° 29408, Ley General de Turismo, que establece el artículo 27, que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo reglamenta en cada caso, a través de Decretos Supremos, los requisitos, obligaciones y responsabilidades específicas que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, dentro de los cuales, de conformidad con el Anexo 1 de dicha Ley, se encuentra los prestadores que brindan el servicio turístico de restaurantes(2019), Que, mediante el Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR se aprobó el Reglamento de Restaurantes, el mismo que contiene disposiciones para la categorización, calificación, operación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes; así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia. (p.57)

### **2.1.1 Características del servicio de restauración**

Brindar una atención de calidad en una empresa es algo fundamental que no se debe perder con el tiempo, este es el principal objetivo al que se debe perfilar una estrategia para lograr una buena sostenibilidad.

Los restaurantes de las empresas del sector turismo tienen una serie de características. Manual CTN (2019)

- Consumo in situ: El cliente es quien visita el establecimiento para recibir el servicio y participar del mismo, los productos son consumidos en el local.
- Intangibilidad: Los servicios turísticos no pueden ser experimentados, sentidos, probados, oídos antes de ser comprados. Tienen características que solo pueden ser descritas de forma subjetivas por lo que resulta imposible saber con certeza si van a ser satisfactorio para el cliente antes de su prestación. Los comensales buscan referencias de la calidad de servicio por lo tanto el empresario debe obtener que se vuelva lo más tangible posible, a través de instrumentos.
- Consumo in situ: Los consumidores acuden al establecimiento para experimentar los servicios que son brindados y consumidos. Los comensales están pendientes durante el proceso de la experiencia o el servicio, por lo tanto, el servicio brindado será evaluado minuciosamente por el comensal.
- Inseparabilidad: Los servicios son elaborados y consumidos al instante. Lo que no ocurre con los bienes físicos. El empresario del servicio es parte fundamental y el cliente está en ese momento durante la experiencia, la química entre el proveedor y el comensal será un aspecto fundamental en el resultado final.
- Presentación Personal: El servicio turístico que brindamos son adecuados por los colaboradores de la compañía y se diferencia por interacción con el comensal. La calidad del servicio influenciará las recomendaciones de los comensales sobre la experiencia vivida.
- Variabilidad: La labor del personal cambia frecuentemente, es difícil conseguir servicios estandarizados. Brindar siempre la misma calidad de servicio a los comensales y proveedores.
- Perfectibilidad: Los servicios no son reutilizados para su consumo nuevamente. Lo común hoy en día que los servicios se pagan adelantado.

## **2.1.2 Clasificación de las empresas de restauración**

Los establecimientos de restauración se clasifican de acuerdo a diferentes ítems: tipos de servicio, precios, tamaño de la empresa, etc.

### **2.1.2.1 Clasificación de las empresas de restauración según su tipo**

- a) Restaurantes clásicos: En un establecimiento clásico se destaca la cocina tipo gourmet. Un restaurante clásico se proyecta y trabaja de acuerdo con la tradición y busca un tipo de clientes dispuestos a consumir precios por encima de los demás platillos (A-1). Los restaurantes clásicos tienen chefs renombrados, la mayoría de los cuales ha dedicado su vida y su pasión en el arte de la preparación de platillos finos. Los establecimientos de este tipo también incluyen cavas con de vinos finos. La característica de un restaurante clásico es el ambiente elegante y personal entrenado y disciplinado. (p. 44)
- b) Restaurantes ocasionales: Un restaurante ocasional puede ser formal o informal, con un menú variado y precios moderados. El interior puede estar decorado como un comedor elegante, una estancia. Las características principales de los restaurantes ocasionales son las comidas populares, de tipo familiar, y el énfasis en el ambiente. Los alimentos son preparados por cocineros experimentados que por lo general no tienen un entrenamiento formal. En los restaurantes ocasionales son comunes los bares y el personal de servicio completo, incluyendo un anfitrión, un jefe de meseros y ayudante de meseros.
- c) Restaurantes especializados: Los comercios especializados son, aparte de los establecimientos de comida rápida.
- d) Establecimientos de comida rápida: Son comercios diseñados para prestar un servicio eficiente y rápido; se caracterizan por tener un mostrador de autoservicio, menú limitado y precios bajos. un anfitrión (host o hostess), un jefe de meseros, meseros y ayudantes de meseros. (p. 44)

### **2.1.2.2 Clasificación de las empresas de restauración según su tamaño**

Los restaurantes según su dimensión son grandes, medianos, pequeñas y micro empresas; en el Perú la mayor parte de las empresas dedicadas al rubro de la restauración son MYPE (micro y pequeña empresa).

#### Micro y pequeña empresa

Una micro empresa o microempresa es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

Cumplir las siguientes características:

- Niveles de ventas anuales
- La micro empresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.
- La pequeña empresa a partir de monto máximo señalado para las micro empresas.

### **2.1.2.3 Clasificación de las empresas de restauración según el reglamento de restaurantes**

Bajo la premisa de garantizar la eficiencia en las labores de calificación y fiscalización, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) dejó sin efecto el Reglamento de Restaurantes aprobado en el año 2004 y aprobó el reglamento para la Categorización y Calificación Turística de Restaurantes, que contempla nuevas competencias y responsabilidades fiscalizadoras.

De esa manera se determina que el MINCETUR y las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo fiscalizarán únicamente a los restaurantes que opten voluntariamente por categorizarse y/o obtener la calificación de 'Restaurante Turístico', mientras que los demás serán competencia de los municipios, que fiscalizarán el cumplimiento de las normas sanitarias expedidas por el Sector Salud.

Antes de la entrada en vigencia del nuevo Reglamento, los fiscalizadores de los municipios y de los gobiernos regionales, realizaban intervenciones con el mismo objetivo,

generando desconcierto en los empresarios. Las nuevas disposiciones, permitirán actuar de manera más eficiente en la labor de fiscalización que realizan las entidades públicas. Por otro lado, se han eliminado ciertos requisitos para solicitar la categorización y calificación de turístico, exigencias que resultaban innecesarias, injustificadas y no acordes con la simplificación administrativa, precisó la cartera.

Asimismo, el MINCETUR informó que los restaurantes que opten por obtener la calificación de 'Restaurante Turístico' recibirán beneficios como ser partícipes del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas y del Programa de Fortalecimientos de Competencias del MINCETUR, con lo que podrán ser distinguidos con el Reconocimiento de Buenas Prácticas.

### **2.1.3 Categorización de las empresas de restauración**

*Mincetur (2019), tiene la denominación como Un rango definido por el reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco, cuatro, tres, dos o un tenedor.*

El objetivo del presente documento es establecer medidas preventivas sanitarias que deben cumplir los Restaurantes y Servicios Afines, con el fin de proteger la salud del personal, proveedores, visitantes y clientes frente al riesgo de contagio de las enfermedades; así como fortalecer los sistemas de vigilancia, contención y respuesta frente al riesgo de contagio de cualquier enfermedad.

Esta directiva fue aprobada por Resolución Ministerial N° 142-2020-PRODUCE.

### **2.1.4 Tipo de servicio en las empresas de restauración**

- a) Servicio francés: La forma de servir se emplea en pequeños establecimientos familiares y es muy utilizado en los países anglosajones, también es de gran empleo en casas particulares, utilizando los servicios de la servidumbre. Una de las principales características es que permiten al comensal elegir las cantidades. El servicio se inicia por la persona invitada, empezando por mujeres y acabando por el anfitrión. Se diferencia del servicio inglés que el comensal no puede elegir las proporciones y las cantidades de cada alimento, sino se sirve en cantidades iguales en general.
- b) Servicio inglés: Este tipo de servicio a la inglesa es parecido al servicio a la francesa, aunque difiere en algunas características:

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, presentándolos 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.

El coste de este servicio es caro en cuanto a volumen de personal necesario para llevar a cabo un buen servicio, pero es apropiado para realizarlo en banquetes y eventos.

- a) Servicio americano: El servicio americano es un servicio sencillo que es asociado a los restaurantes de Estados Unidos, es una simplificación del servicio a la rusa. La característica que distingue este servicio americano es su rapidez, la comida se prepara en la cocina y un camarero la lleva a la mesa de los comensales. Los entremeses se reducen al máximo y las reglas del servicio son muy sencillas. Servir los alimentos por la derecha, la bebida por la derecha y retirar los platos por la izquierda. No se requiere de mucho personal porque el servicio no es complicado. Este servicio se encuentra en cafeterías, almacenes comerciales y en la mayor parte de los restaurantes.
- b) Servicio buffet: Con este tipo de servicio, los comensales seleccionan sus comidas a partir de los alimentos dispuestos de forma atrayente en largas mesas.

## **Restaurante Menú**

*Mincetur (2019) nos dice que La modalidad menú tiene varias opciones de refrigerio completo, las cuales se preparan en grandes cantidades y se sirven en un horario de atención definido.*

El menú cuenta con distintas elecciones la cual el comensal pueda elegir de acuerdo a su preferencia.

## **2.2 La calidad en el servicio de restauración**

La calidad en el servicio de un restaurante es una parte fundamental para alcanzar el éxito en el desempeño de sus operaciones. Esta corresponde al grado de satisfacción que experimenta un cliente relacionado con la atención recibida, la eficiencia del servicio recibido y la manera en que el servicio fue entregado. Para que un restaurante logre la calidad en su servicio, este debe cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes, ya que ellos son lo más importante y quienes determinan que tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular.

### **2.2.1 Tipos de Calidad**

Sería equivocado pensar que se trata de hacer las cosas bien desde el primer momento; es más real entender la calidad como la búsqueda constante y sistémica de los modos de satisfacer a los clientes. Aceptar que se trata de un proceso humano, es aceptar también que está sujeto a errores. Por lo tanto, la calidad es simplemente la mejora continua para evitar esos errores y dar un servicio siempre mejor.

De esta manera, la calidad se suele medir siguiendo esta fórmula:  $\text{Calidad de los restaurantes} = \text{Expectativa} - \text{Calidad del servicio}$ . Es decir, el cliente percibirá el resultado al diferenciar la expectativa que tenía con la calidad de lo que recibió.

### **2.2.2 Evaluación de la calidad del servicio de restauración**

Son muchos los aspectos que se tienen en consideración para evaluar la calidad de los restaurantes. Veamos algunos de los más importantes, divididos en dos grandes esferas: el trato y el producto servido.

*Ley General de Turismo (Ley 29408, 17.09.2009)*: Contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, los principios básicos de la actividad turística y los objetivos de la política estatal, declarando al MINCETUR como el ente rector a nivel nacional competente en materia turística.

### **2.2.3 Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de restauración Reglamento de restaurantes**

El MINCETUR es ente oficial rector de la actividad turística en nuestro país y ha establecido el conjunto de aspectos o requisitos mínimos que debe cumplir un restaurante para poder operar.

Requisitos para el inicio de actividades

Los requisitos para que todo restaurante inicie sus actividades son:

Estar inscritos en la SUNAT.

Contar con el certificado de clasificación y/o categorización expedido por el órgano regional competente.

Contar con la licencia de funcionamiento expedida por la Municipalidad correspondiente.

De la prestación de sus servicios

Condiciones del servicio: Todo restaurante debe ofrecer al cliente sus servicios en óptimas condiciones de higiene, buena conservación del local, mobiliario y equipos, además debe cumplir con las normas de seguridad vigentes.

Calidad en la prestación de comidas y bebidas: Los restaurantes, en la preparación de comidas y bebidas, deberán utilizar alimentos o ingredientes idóneos y en buen estado de conservación, sujetándose estrictamente a las normas que emitan los organismos competentes.

Los platos deberán ser elaborados con los ingredientes que se indican en la Carta o Menú: Cuando algún ingrediente sea diferente se deberá contar obligatoriamente con la aceptación previa del cliente. (p. 9)

Para que el servicio de restauración funcione correctamente tiene que cumplir los requisitos que le piden y de acuerdo a la prestación de sus servicios.

## 2.3 Las buenas prácticas en el servicio de restauración

*El Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas (citado por Mincetur, 2012) nos dice:*

*Una buena práctica es “una forma de hacer que ha probado su efectividad en una situación y puede ser aplicable en otra”.*

### 2.3.1 Beneficios de las buenas prácticas

Aseguramos tener bajo control la calidad del producto desde el inicio, la producción, el ingreso de las materias primas, el proceso de elaboración, tipo de almacenamiento, temperatura indicada, y distribución de los alimentos. Son procedimientos de higiene y manipulación, que constituyen los requisitos básicos e indispensables para participar en el mercado. Con ello evitamos problemas, quejas o reclamos de algún cliente que le cayó mal la comida o encontró algo en su pedido.

### 2.3.2 Características de las buenas practicas

- **Innovación o creatividad:** La buena práctica propone operaciones, estilos de trabajo, métodos, procedimientos y técnicas nuevas o de aplicación novedosa, ejecutadas exitosamente.
- **Eficacia/impacto:** Toda buena práctica tiene éxito en el alcance de los objetivos propuestos y logro de los resultados esperados.
- **Replicabilidad:** Está compuesta por procesos y recursos que se pueden movilizar para repetir la experiencia, con especial consideración de aquellos que lo llevaron a su éxito.
- **Sostenibilidad:** Es el grado de continuidad y permanencia de los procesos establecidos y logros alcanzados.
- **Pertinencia:** Se refiere a que tan adecuada y oportuna es la experiencia realizada, como respuesta a las oportunidades de negocios, a las necesidades de los clientes, a la problemática del sector y al contexto donde se desarrolla la experiencia.

- **Eficiencia y ejecución:** Sirve a las empresas como modelo a seguir las características ya mencionadas porque podrán lograr exitosamente sus metas propuestas, buenas resultados y más concienciación.

### **2.3.3 Estándares en el servicio de restauración derivados de las buenas prácticas**

#### **2.3.3.1 Estándares de buenas prácticas en la gestión administrativa**

La administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Es la base de todo el funcionamiento de una empresa; si las personas responsables de la empresa no saben administrarla, no se obtendrán los resultados deseados.

Planear es decidir cómo conseguirá sus objetivos. Algunas de las cosas que usted hará al planear son: asistir en el desarrollo de los objetivos, elegir maneras de alcanzar los objetivos y, decidir cómo usar los recursos disponibles, a partir de los trabajadores, equipamiento. (p. 14)

### **Organización**

*Casanueva, y otros (2000)*, agregan que *La estructura organizativa de una empresa turística se refiere fundamentalmente al modo en que las personas se conectan y se coordinan y la posición que cada una ocupa o puede ocupar en la empresa.* (p. 251).

#### **a) Gestión de calidad**

Para la *Dircetur Cusco* (2009):

La gestión de la calidad es la función que realiza la gerencia o dirección de una empresa para definir y aplicar la política de calidad. Para ello se requiere del compromiso y participación de todos los miembros de la empresa, pero la responsabilidad por la gestión de calidad pertenece a la dirección superior (gerencia). (p.22)

*García, F. y otros (2011)*, indican:

Los sistemas de calidad son definidos por la ISO (Organización Internacional de Normalización) en los siguientes términos: la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad.

## **b) Gestión de personal**

*Mincetur (2010)*, nos indica *El recurso humano es sumamente importante en la consecución de la calidad. El recurso humano es prácticamente lo único que la competencia no puede copiar, por lo que es un bien invaluable.* (p. 27)

## **c) Gestión de suministros y proveedores**

Para *Rainforest Alliance (s.f.)*, la gestión de proveedores es hacer coincidir los intereses de nuestros proveedores con los de nuestra empresa y finalmente, con los de nuestros clientes. Es establecer canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, nuestra empresa y los clientes finales. (p.15)

## **d) Gestión de seguridad**

*Van Duynen y Carré (2011)* La empresa debe preocuparse por ofrecer un ambiente accesible, seguro e higiénico, no solamente para sus clientes sino para sus empleados y colaboradores. (p. 55)

La gestión de seguridad es importante tanto para el cliente, como el personal para poder brindar en la empresa de restauración un espacio de higiene y seguridad.

## **e) Gestión financiera y contable**

En la actualidad muchos empresarios buscan iniciar nuevos negocios y ven a la opción de invertir en el servicio de Restaurantes como una de las opciones más rentables y atractivas a la hora de invertir en nuevos emprendimientos. De acuerdo a mi experiencia profesional pienso que si en realidad son una muy buena opción, siempre y cuando se encuentren administrados correctamente, y que dentro de una acertada Administración se incluya una adecuada Gestión Financiera, caso contrario presentan muchos problemas sobre todo de índole económica que conllevan a un escaso crecimiento organizacional y en el peor de los casos llevan a que el negocio tenga que cerrar por la falta de los recursos necesarios para afrontar sus obligaciones debido a la inestabilidad financiera que se ven traducida en rentabilidad baja, altos índices de endeudamiento y altos costos operativos.

## **f) Gestión de comunicación y marketing**

*Rainforest Alliance (s.f.), indica:*

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. El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las empresas (p.27)

*Marketing Publishing (2007), indica que Usualmente, las pequeñas empresas dependen, para establecer el contacto inicial con sus consumidores o clientes, de las actividades de venta y de la comunicación informal o boca a boca(p. 114)*

### **2.3.3.2 Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura**

*Rainforest Alliance (2006), señala que “Una infraestructura efectiva aprovecha los recursos naturales y culturales de la zona, ayuda a ahorrar y a no hacer daño al ambiente.” (p. 17)*

Exterior

La industria tiene la oportunidad de crear desarrollos que son utilizables y deseables para el cliente moderno, que tiene el mundo de las compras en la palma de su mano debido a la Internet y a los teléfonos inteligentes, y por lo tanto están en busca de ese factor diferenciador en los espacios que visitan.

Cocina

Para *MINCETUR (2019):*

Las cocinas bien diseñadas 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 (5o C a 60o

C). En tal sentido, se recomienda que la cocina cuente con un area suficiente para abastecer el número de raciones según el movimiento del establecimiento, que esté ubicada próxima al comedor y además cuente con fácil acceso al de almacenamiento de las materias primas. (p. 54)

La cocina es parte importante porque desde allí se ofrece el producto al cliente.

#### Almacén

El control de inventarios es el alma de cualquier negocio, especialmente si se trata de un restaurante. Tener un almacén organizado, bien estructurado e inventariado, puede ayudar en la eficacia y eficiencia de la economía de cualquier empresa, incluso si se trata de una pequeña o mediana.

Aunque existen muchos métodos, la experiencia nos indica que uno de los más factibles para el control de inventario es el sistema llamado ABC. El sistema ABC del control de inventarios se basa en el supuesto de que tenemos productos “A”, que componen al menos 70 % del valor total en dinero de la materia prima, productos “B” que componen aproximadamente 20 % del valor de nuestro inventario y “C” que representa el 10 % restante.

#### Comedor

*Mincetur (2019), señala:*

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)

El comedor tiene que ser accesible para el personal como los clientes ya que es donde se ofrece el servicio y necesariamente que este situado cerca de la cocina.

#### Servicios Higiénicos

Para uso del personal, el establecimiento debe contar con servicios higiénicos fuera del área de manipulación de los alimentos y sin acceso directo a la cocina o al almacén. Los servicios higiénicos deben tener buena iluminación y ventilación y estar diseñados de manera que se garantice la eliminación higiénica de las aguas residuales.

Los servicios higiénicos para hombres deben contar con lo siguiente:

De 1 a 9 personas: 1 inodoro, 2 lavatorios, 1 urinario

De 10 a 24 personas: 2 inodoros, 4 lavatorios, 1 urinario

De 25 a 49 personas: 3 inodoros, 5 lavatorios, 2 urinarios Más de 50 personas: 1 unidad adicional por cada 30 personas.

Los servicios higiénicos deben estar separados para cada sexo y su distribución por frecuencia de comensales.

#### Área de Personal

Esta área sirve para que el personal pueda cambiarse la ropa con la que emplea en la empresa, esta área debe mantenerse limpia.

#### Oficinas

El espacio empresarial que se encarga de albergar los servicios de información, administración, planificación y comunicación en los cuales la Dirección de una empresa controla su patrimonio, promueve sus negocios y logra sus objetivos. (p. 249)

La empresa debe contar con oficina para que pueda administrar bien su negocio y lograr el éxito.

#### **2.3.3.3. Estándares de buenas prácticas en la gestión del servicio**

En la Recepción de Mercancías es la primera vez en la que usted examina los alimentos.

Antes de que usted acepte la entrega, necesita seguir ciertas reglas de seguridad.

Asegúrese que la temperatura sea la correcta para cada tipo de comida.

No acepte alimentos que se hayan pasado de la fecha de caducidad.

Busque cualquier señal de daños.

Verifique cualquier señal de posible contaminación.

Limite el tiempo en que los alimentos permanecen en la zona de peligro. No deje los alimentos sobre la rampa de recibo o en los pasillos.

Mantenga el área de recibo limpia, bien iluminada y libre de plagas.

Asegúrese de que el vehículo de entrega esté limpio.

Asegúrese que los alimentos cumplan con las características, generales para aceptarlos o rechazarlos.

#### Almacenamiento de insumos

Un almacén es el lugar o espacio físico en que se depositan las materias primas, el producto semi- terminado o el producto terminado a la espera de ser transferido al siguiente eslabón de la cadena de suministro.

El almacén es el local, área o espacio, ubicado estratégicamente y adecuadamente condicionado dentro de la empresa, es esencial en todo negocio y su manejo y funcionamiento son motivo de perfeccionamiento y profesionalización para quienes tienen la responsabilidad de conducirlo

- Se encarga de la recepción, almacenamiento y distribución de los productos.
- Controla el ingreso y salida de la mercadería (kardex).
- Almacén informa al departamento de compras las necesidades de renovación de mercadería.

#### Apertura del centro de producción

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.

#### Prelistamiento de insumos

*Hospitality & Service University (s.f.), señala:*

Corresponde a todas las 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. Todo de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia. (p.10)

#### Producción de platos

*Hospitality & Service University (s.f.), manifiesta que Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal del área para preparar los alimentos y bebidas, y de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia. (p.10)*

#### Montaje del comedor

Se conoce con el nombre de mise-en-place o montaje o mecánica a todas las operaciones necesarias que se efectúan para preparar el comedor antes de iniciar el servicio. El montaje del comedor podemos diferenciarlo en dos partes, según las funciones que realizan las personas que están encargadas del mismo.

#### Reservas

Las reservas son necesarias en el servicio de restauración ya que el cliente puede reservar su pedido a la hora y fecha que desee.

#### Atención del comedor

Entregar la carta utilizando normas de protocolo como entregarlas siempre abiertas, limpias y actualizadas o entregarlas primero a las señoras y luego a los hombres siendo el anfitrión el último. La persona que toma la comanda conoce la carta a la perfección y orienta al cliente sobre los contenidos de los platos, adaptándolos, en la medida de lo posible a sus preferencias y ofreciendo alternativas en caso de peticiones que no se pueden satisfacer. Se indica al cliente los platos que requieren un tiempo de preparación más prolongado, especificando el tiempo real de preparación. Para este tiempo de espera se ofrecen alternativas como aperitivos o entrantes.

### **i) Servicio de bar**

El personal del establecimiento procurará emplear el nombre del cliente al menos una vez a lo largo del servicio siempre y cuando el cliente se lo proporcione. Cuando sean clientes habituales dará señales de reconocimiento y utilizará su nombre siempre que sea posible para personalizar la atención ofrecida.

La entrega de las bebidas será inmediata y las de alimentos no se demorará más de 2 o 3 minutos, tras la entrega de la consumición siempre que su preparación no conlleve más tiempo, en cuyo caso se deberá informar al cliente del tiempo aproximado de entrega.

Se sirve siempre los productos a granel con pinzas o cucharas exclusivas para cada producto. En el caso de los frutos secos éstos se miden con un recipiente.

Las bebidas frías, y especialmente las cervezas, se sirven siempre con posavasos. Cuando se sirven tapas frías o calientes, se colocan en recipientes adecuados.

Los cubitos de hielo que van a estar en contacto con bebidas o alimentos no se deben manipular con las manos.

#### **j) Cierre del comedor**

Antes de cerrar el local deben dejar en buen estado el comedor, para que al otro día puedan laborar de manera tranquila.

#### **k) Cierre del centro de producción**

En los establecimientos de alimentos y bebidas, la limpieza debe estar integrada en los procesos de producción ya que influye en la calidad final del producto. Se debe contar con una normativa sobre la limpieza de instalaciones y equipos, para lo cual se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

-Para la limpieza de las instalaciones, equipos y recipientes que estén en contacto con los productos alimenticios, así como de los locales deservicio de alimentos y bebidas, el responsable del establecimiento elaborará y aplicará un sistema de limpieza y desinfección. También es necesario un sistema de desinfección.

Los contenedores para la distribución de comidas preparadas, así como las vajillas y cubiertos que no sean de un solo uso, serán higienizados con métodos mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.

Los productos de limpieza, desinfección, o cualquier sustancia peligrosa, se almacenará por separado, donde no exista el riesgo de contaminación para los productos alimenticios y estarán debidamente identificados.

Las sustancias utilizadas para la limpieza y desinfección, deben ser aquellas aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano.

#### **l) Servicio de bar**

El personal del establecimiento procurará emplear el nombre del cliente al menos una vez a lo largo del servicio siempre y cuando el cliente se lo proporcione. Cuando sean clientes habituales dará señales de reconocimiento y utilizará su nombre siempre que sea posible para personalizar la atención ofrecida.

La entrega de las bebidas será inmediata y las de alimentos no se demorará más de 2 o 3 minutos,

tras la entrega de la consumición siempre que su preparación no conlleve más tiempo, en cuyo caso se deberá informar al cliente del tiempo aproximado de entrega.

Se sirve siempre los productos a granel con pinzas o cucharas exclusivas para cada producto. En el caso de los frutos secos éstos se miden con un recipiente.

Las bebidas frías, y especialmente las cervezas, se sirven siempre con posavasos.

    Cuando se sirven tapas frías o calientes, se colocan en recipientes adecuados.

Los cubitos de hielo que van a estar en contacto con bebidas o alimentos no se deben manipular con las manos.

### **m) Cierre del comedor**

    Antes de cerrar el local deben dejar en buen estado el comedor, para que al otro día puedan laborar de manera tranquila.

### **n) Cierre del centro de producción**

    En los establecimientos de alimentos y bebidas, la limpieza debe estar integrada en los procesos de producción ya que influye en la calidad final del producto. Se debe contar con una normativa sobre la limpieza de instalaciones y equipos, para lo cual se tomará en cuenta los siguientes aspectos:

-Para la limpieza de las instalaciones, equipos y recipientes que estén en contacto con los productos alimenticios, así como de los locales de servicio de alimentos y bebidas, el responsable del establecimiento elaborará y aplicará un sistema de limpieza y desinfección. También es necesario un sistema de desinfección.

Los contenedores para la distribución de comidas preparadas, así como las vajillas y cubiertos que no sean de un solo uso, serán higienizados con métodos mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección.

Los productos de limpieza, desinfección, o cualquier sustancia peligrosa, se almacenará por separado, donde no exista el riesgo de contaminación para los productos alimenticios y estarán debidamente identificados.

Las sustancias utilizadas para la limpieza y desinfección, deben ser aquellas aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios donde se procesen alimentos destinados al consumo humano.

### **ñ) Mantenimiento**

El mantenimiento de los equipos de un restaurante es fundamental para que la prestación del servicio no se interrumpa y por otro lado ayuda al ahorro de la empresa.

*Vertice (2009)* afirma que el uso de mobiliario, útiles, equipos o menaje por parte del personal del restaurant implica siempre un riesgo, el cual puede ser evitado o reducido a través de un adecuado mantenimiento. Asimismo, en el caso de maquinaria, los empleados deberán poner especial atención en cuanto al manejo, instalación y mantenimiento indicado por el fabricante. El mantenimiento debe ser realizado con el fin de preservar el equipamiento y artículos en las mejores condiciones de uso, re lo referente a limpieza y disponibilidad; además para alargar la vida útil, evitar riesgos de roturas, averías o desgastes excesivos, y evitar riesgos de contaminaciones cruzadas entre alimentos.

El mantenimiento en la empresa tiene que ser constante, con ello puede generar ahorros, se podrá evitar interrupciones en el trabajo.

### **o) Limpieza y desinfección**

**Locales:** la limpieza de locales se hace mediante frotado o barrido con agua (nunca en seco) para quitar la suciedad superficial, después se friega con detergentes que contengan agentes desinfectantes, dejándolos actuar el tiempo necesario y aclarado final.

**Útiles y Herramientas:** los útiles y herramientas se limpian con el frotado correspondiente y la ayuda de los detergentes y desinfectantes necesarios y después se procederá a su inmediato secado.

#### **2.3.3.4. Estándares de buenas prácticas en gestión medioambiental**

ISO 14001 es un estándar internacionalmente aceptado que indica cómo poner un sistema de gestión medioambiental efectivo en su sitio. Está diseñado para ayudar a las organizaciones a mantenerse comercialmente exitosas sin pasar por alto sus responsabilidades medioambientales. También puede ayudarle a crecer mientras reduce el impacto medioambiental de dicho crecimiento. Un sistema ISO 14001 proporciona el marco para permitirle cumplir con las crecientes expectativas de los clientes en cuanto a la responsabilidad corporativa, así como los requerimientos regulatorios y legales.

##### **Uso del agua**

El consumo de agua en restaurantes, bares y cafeterías puede variar, dependiendo del tamaño, el tipo de establecimiento e incluso los servicios que ofrece. El cuidado de este líquido para cualquier negocio es un tema fundamental.

##### **Uso de la energía eléctrica**

Usando de manera adecuada la energía estaremos contribuyendo a mejorar el medio ambiente y a su vez lo hace sostenible.

##### **Consumo de productos**

Según las más recientes teorías del marketing, Producto es cualquier Bien, Servicio, Experiencia o Idea susceptible de satisfacer una necesidad y que tenga un valor para el consumidor. Sí. La definición es amplia y requiere algunos matices.

Un Bien es un tipo de Producto con 4 características básicas que lo diferencian de los servicios, las experiencias y las ideas. Un bien es un objeto físico, tangible, normalmente almacenable, y que puede ser perecedero o no.

##### **Gestión de residuos**

La gestión de los residuos de los restaurantes debe ser prioritaria, de la misma forma que lo son la limpieza de espacios de almacenaje o de uso con altas probabilidades de contaminación

(neveras, congeladores, superficies, despensa, etc.)

Una de las claves para una tratar los residuos generados en un restaurante de manera eficiente es establecer un sistema de aislamiento desde que son producidos y hasta que son eliminados. Una buena idea es instalar recipientes con cierre hermético y accionamiento no manual en zonas de la cocina donde se manipulen restos de alimentos.

También es muy importante determinar dónde se instalarán los contenedores de basura, fabricados con material resistente y con suficiente capacidad. Su ubicación se hará en zonas específicas fáciles de limpiar y desinfectar, y completamente aisladas de las zonas de circulación y almacenaje de los alimentos.

### **Adaptación al medio**

Al hablar de adaptación nos estamos refiriendo a la modificación de las pulsaciones, actitudes y emociones para ajustar al ambiente. Esas adaptaciones al medio ambiente pueden ser:

Morfológicas (internas o externas) Fisiológicas

Comporta mentales Modificadoras del medio Culturales Adaptación

#### **2.3.3.5. Estándares de buenas prácticas en gestión socio – cultural**

Por lo antes indicado, *Rainforest Alliance* (2006), indica:

Una empresa no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural. No deben usarse los recursos turísticos sin retornar algo a cambio. La empresa debe participar activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales. (p. 34)

Apoyo a la cultura local

Las empresas de éxito son aquellas que trabajan para las comunidades donde se encuentran. Recuerde que la comunidad con su cultura será una influencia permanente en lo que usted le brinda al turista.

Al trabajar de forma conjunta, con todos los socios principales, podemos ayudar a reconstruir una cultura sostenible de cafeterías, bares y restaurantes que pueda florecer pese a los tiempos inciertos a los que actualmente nos enfrentamos. A través de una respuesta completa de la

sociedad, podremos volver a crear un entorno de bienvenida que mucha gente ha añorado durante este tiempo.

A pesar de que las compañías de forma individual son muy diferentes, compartimos muchos valores comunes. Todos nos enorgullecemos de las bebidas que producimos. Queremos estar seguros de que nuestros productos son consumidos de forma responsable, y de que todos aquellos que deciden consumirlos siempre tienen una experiencia positiva y memorable. Apoyo a la comunidad local

El apoyo a la comunidad local empieza favoreciendo el empleo a las personas de las mismas zonas, también consumiendo los productos del mismo lugar.

## **2.4 Hipótesis**

En el presente estudio no se planteará hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo – de propuesta y estará sujeta a los resultados obtenidos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de investigación

El tipo de investigación se, Aplico – Cuantitativa

Y es aplicada, porque se hace para las ciencias sociales.

Es cuantitativa, porque tiene una estructura que se puede medir, ya que se utilizó instrumentos de evaluación.

#### 3.2 Población y Muestra

- Se utilizó como población 5 colaboradores del Restaurante, El Tambo del distrito de Chimbote, Ancash 2019.

- Se utilizó una muestra de todos los trabajadores del Restaurante que son conformados por 5 colaboradores que brindan el servicio en el Restaurante El Tambo en el distrito de Chimbote, Ancash 2019.

#### 3.3 Definición y Operacionalizacion de las variables e indicadores

##### Definición operacional

Variable	Dimensión	Sub dimensión	Indicadores	Medición
Calidad del servicio	Buenas prácticas en la gestión administrativa	Planificación	4 Estándares	Cumple/No cumple
		Organización	3 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de calidad	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de recursos humanos	15 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de suministros y proveedores	5 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de seguridad	8 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión financiera y contable	3 Estándares	Cumple/No cumple

	Gestión de comunicación	12 Estándares	Cumple/No cumple
Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura	Exterior	10 Estándares	Cumple/No cumple
	Cocina	14 Estándares	Cumple/No cumple
	Almacén	6 Estándares	Cumple/No cumple
	Comedor	13 Estándares	Cumple/No cumple
	Servicios higiénicos	6 Estándares	Cumple/No cumple
	Área de personal	3 Estándares	Cumple/No cumple
	Oficinas	2 Estándares	Cumple/No cumple

Buenas prácticas en gestión del servicio	Recepción de insumos	3 Estándares	Cumple/ No cumple
	Almacenamiento de insumos	10 Estándares	Cumple/No cumple
	Apertura del centro de producción	3 Estándares	Cumple/No cumple
	Prealistamiento de insumos	6 Estándares	Cumple/No cumple
	Producción de platos	15 Estándares	Cumple/No cumple
	Montaje del comedor	11 Estándares	Cumple/No cumple
	Reservas	5 Estándares	Cumple/No cumple
	Atención del comedor	35 Estándares	Cumple/No cumple
	Servicio de bar	8 Estándares	Cumple/No cumple
	Cierre del comedor	7 Estándares	Cumple/No cumple
	Cierre del centro de producción	5 Estándares	Cumple/No cumple
	Mantenimiento	2 Estándares	Cumple/No cumple
	Limpieza y desinfección	4 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas medioambientales	Uso del agua	5 Estándares
Uso de energía		8 Estándares	Cumple/No cumple
Consumo de productos		7 Estándares	Cumple/No cumple
Gestión de residuos		3 Estándares	Cumple/No

				cumple
		Adaptación al medio	1 Estándar	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas socioculturales	Apoyo a la cultura local	4 Estándares	Cumple/No cumple
		Apoyo a la comunidad local	9 Estándares	Cumple/No cumple

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

La recolección de los datos cualitativos se empleará la técnica de la entrevista semiestructurada, las entrevistas cualitativas se definen como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Con relación a las entrevistas semiestructuradas, señalan que se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados. La entrevista se aplicará al propietario del establecimiento con la finalidad de obtener información sobre la historia, organización, demanda y oferta del establecimiento, esta técnica se apoyará además de la guía de preguntas en el uso de una reportera y una libreta de campo.

### 3.5 Plan de análisis

El análisis de la información cuantitativa se realizará a través del cuestionario aplicado al personal que labora en la empresa; para el procesamiento de los datos se empleará el programa PASW Statistics<sup>18</sup>, para el análisis de los datos se aplicarán medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados serán presentados en cuadros y gráficos estadísticos. La información obtenida a través de la aplicación de las guías de observación será organizada agrupando los resultados por cada una de las dimensiones de la

variable en estudio y de manera global en cuadros estadísticos.

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 establecerá 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.

### **Etapas de la recolección de datos:**

#### **Primera etapa:**

- Entrevista con el propietario del establecimiento, quien proporcionará datos sobre:
- Historia de la empresa y su evolución
- Organización de la empresa
- Oferta y la demanda

#### **Segunda etapa:**

Aplicación de los cuestionarios a todo el personal que labora en la empresa, con lo cual se obtendrán datos para estructurar el perfil del personal tanto administrativo como operativo, el periodo de duración de la toma de información dependerá de la disponibilidad del personal.

#### **Tercera etapa:**

Se aplicará las cinco guías de observación para evaluar la calidad del servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, el tiempo de aplicación dependerá de la disponibilidad de la empresa.

En todas las etapas de la recolección de datos se registrarán imágenes, con la autorización previa del propietario de la empresa

### 3.6 Matriz de Consistencia

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y DIMENSIONES	CASO	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p>¿Cómo mejorar la Calidad del Servicio del Restaurante El Tambo utilizando los estándares de las Buenas Prácticas, del Distrito de Chimbote, Ancash 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante El Tambo Utilizando Estándares de las Buenas Practicas, del distrito de Chimbote, Ancash 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las principales características del Restaurante “El Tambo” relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.</li> <li>• Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “El Tambo” en el año 2019.</li> <li>• Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las</li> </ul>	<p>Evaluación de la calidad del servicio</p> <p>Cumplimiento de buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión administrativa</li> <li>-Equipamiento de infraestructura</li> <li>-Gestión del servicio</li> <li>-Gestión medio ambiental</li> <li>-Gestión socio cultural</li> </ul>	<p>Microempresa dedicada al rubro de restauración.</p>	<p><b>Tipo:</b> Estudio de caso único.</p> <p><b>Nivel:</b> Propuesta</p> <p><b>Diseño:</b> Transversal</p>	<p>Guías de observación</p> <p>Cuestionario estructurado</p>

	<p>buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “El Tambo” en el año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante “El Tambo” en el año 2019.</li> <li>• Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “El Tambo” en el año 2019.</li> </ul>				
--	---	--	--	--	--

### **3.7 Principios éticos**

La investigación ha considerado los principios de confiabilidad, confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Confiabilidad:** Los datos presentados reflejan la realidad captada en el proceso de recolección de información, bajo la supervisión del Docente Tutor Investigador.
- **Confidencialidad:** únicamente se ha considerado la información que los empresarios del sector turismo de Chimbote y Nuevo Chimbote han autorizado, garantizando la absoluta discreción de información confidencial.
- **Respeto a la persona humana:** La obtención de la información se ha llevado a cabo respetando la libertad de expresión, las ideas y opinión de los participantes.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1 Resultados**

#### **4.1.1. La historia, la oferta, la demanda, la organización y el perfil del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019**

##### **a) Historia del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019**

Entre los años 1996 y 2011 : antes del 1996 era una casa familiar sin miras de negocio, el cual dos años después (1998) inició sus primeros pasos con una tienda de abarrotes, es donde ahí en el año 2000 se inició la idea de ventas de menú al paso, donde amplió un lugar en la parte trasera de la casa , ya en el año 2001 se inició con el primer nombre al local llamándose "Snake bar" (bar de la serpiente) , ya en el año 2002 se dio la idea de poder implementar productos selváticos en comidas, bebidas y ambiente, esta última idea inspirada en la tierra natal del dueño Carlos Haya Bardales.

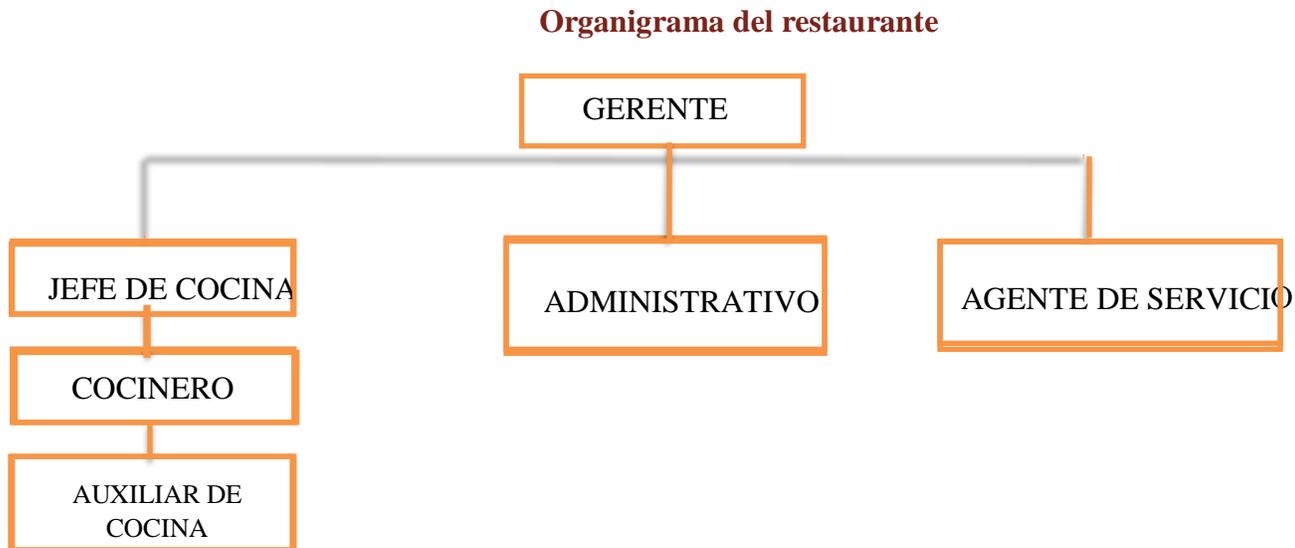
Es ahí que en el año 2002 legalmente ya se encontraba constituida la empresa dándole lugar al primer restaurant en Chimbote con proyecciones distintas con respecto al rubro selvático, en la actualidad el Tambo (2016) se ha ganado un espacio dentro donde ya muchas personas tienen diversas referencias sobre el local.

#### **4.1.2 Organización del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019**

En la actualidad la organización del restaurante “El Tambo” no presenta mayor complejidad dada su condición de MYPE; así, las posiciones en la empresa no están establecidas en la empresa. Mediante un organigrama. En la presente sección se presenta una propuesta del investigador para el organigrama de la empresa.

- **Organigrama del restaurante “El Tambo” año 2020**

GRAFICO2: PROPUESTA DE ORGANIGRAMA DEL RESTURANTE “EI TAMBO”



Fuente 1: Elaboración propia, en base a información de la empresa.

A continuación, se presentan las funciones de cada puesto:

En toda empresa se desarrollan diversas funciones en un mismo tiempo que producen ciertos resultados y la calidad, cantidad y eficacia que estos produzcan son resultados de la responsabilidad fundamental de los empleados que tienen a cargo cada una de sus funciones. Se presenta el organigrama de nuestro Restaurante El Tambo el cual lo desglosamos en tres niveles jerárquicos que lo detallamos a continuación:

a) **Director:** Asume por el propietario del establecimiento estas son sus funciones:

\*Cobro los ingresos de las ventas

\*Realiza las compras cuatros veces a la semana de los productos del establecimiento

\* Controla la elaboración de los pedidos.

b) **Jefa de Cocina:** Lo asume una sola cocinera de mucha experiencia en el área. La cual

desempeña sus labores en uno turno de trabajo, desde las 7 am hasta 5 pm.

\*Elabora los platillos

\*Mantiene limpia su área de trabajo

**c) Administrativo:**

\* Lo asume el contador del establecimiento

**d) Agente de Servicio:**

- ✓ Realizar las actividades encomendadas por el director
- ✓ Cumplir las políticas de buena atención a los clientes, normas de higiene y demás normas del establecimiento.
- ✓ Tomar los pedidos de los clientes y notificarlos a la cocina.
- ✓ Servir los platos a los clientes.
- ✓ Atender cualquier requerimiento de los clientes.
- ✓ Limpiar y ordenar las mesas.
- ✓ Retirar y llevar los platos sucios a la zona de la cocina, una vez que los clientes han terminado de comer.
- ✓ Pedir las facturas proformas a la cajera cuando el cliente solicite la cuenta.
- ✓ Pedir las facturas al cajero, una vez que el cliente ha revisado y aprobado la factura proforma. Si hubiere algún reclamo por parte del cliente, solucionarlo con el cajero.

**Oferta del restaurante “El Tambo” año 2019**

Respecto a la oferta del restaurante; en lo referente a la oferta culinaria, “El Tambo” cuenta con una variada carta

de platillos oriundo de la selva, donde también ofrece a su público tragos y cocteles de la selva, teniendo desde platillos como el juane, tacachos, chaufa con cecina, jugosos; hasta platillos fusión en los que se mezcla los pescados y mariscos. También, cuenta con una variada oferta en el área de bar, que ofrece tragos y cocteles de la selva; como leche de monja, lecha de pantera, chuchusour, moyobambino, ni tan virgen entre otros.

En cuanto a sus instalaciones, el restaurante ofrece al público un ambiente agradable con una decoración de la selva minimalista que toma como base los colores que caracterizan a la empresa; el verde, blanco, marrón, teniendo además una exposición permanente de animales típicos de la selva que enriquecen su decoración, la cual es acompañada de música. Las instalaciones brindadas al público se encuentran divididas en un área de comedor de dos pisos, un área de bar y una pequeña sala, las cuales en conjunto tienen un aforo de 62 personas; atendiendo al público de lunes a sábado de 10 de la mañana a 5 de la tarde.



Fuente: Registro fotográfico del investigador



Fuente: Registro fotográfico del investigador



Fuente: Registro fotográfico del investigador

### c) Demanda del restaurante “El Tambo” de Chimbote año 2019

La demanda del restaurant varía de acuerdo a la época del año, ya que, en temporada alta, entre los meses de junio a febrero; los comensales son turistas tanto nacionales y de los diferentes distritos de la provincia del Santa; mientras que, en temporada baja, entre los meses de noviembre a marzo, los comensales son turistas locales, personas de la zona y entidades públicas y privadas.

Así, el restaurante “El Tambo”, está logrando consolidarse a través de los años gracias a su constante innovación y a que su público objetivo es cada vez más amplio, dado que además de la atención diaria en el restaurante, se atienden también eventos privados, los cuales son muy solicitados por los clientes, en especial por parte de instituciones, para quienes se organiza almuerzos.



Fuente: Registro fotográfico del investigador



Fuente: Registro fotográfico del investigador

**Tabla 01: perfil del personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019**  
**Perfil del personal del restaurante El Tambo en el 2019**

DATOS GENERALES																															
SEXO						PROCEDENCIA						EDAD																			
MASCULINO			FEMENINO			CHIMBOTE		NUEVO CHIMBOTE		NACIONAL		22-25		25-55		55-60		60-68													
N	%		N	%		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%										
3	80		1	20		4	100	-	-	-	-	1	20	1	20	1	20	1	20												
ESTUDIOS																															
NIVEL DE ESTUDIOS																ESPECIALIDAD VINCULADA 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	%						
-	-	1	25	1	25					-	-	1	25	-	-	-	-	-	-	3	75	1	25								
DESEMPEÑO EN LA EMPRESA																															
ÁREA						TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA										CAPACITACIÓN				TIPO DE CAPACITACIÓN											
ADM		ATC		COC		CONT		OTROS		1 – 6 MESES		6 MESES – 1 AÑO		1 – 2 AÑOS		2 – 4 AÑOS		MÁS DE 4 AÑOS		SI		NO		MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS		OTROS					
N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1	20	1	20	1	20	1	20	1	20	-	-	-	-	-	-	-	-	4	100	2	50	2	50	1	100	-	-				

**Fuente: cuestionario aplicado al personal, diciembre 2019.**

**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)

La tabla 1 se aprecia los resultados obtenidos sobre el perfil de los colaboradores del restaurante “El Tambo” de Chimbote; el resultado se presenta mediante gráficos.

**DATOS GENERALES:**

**Presenta el sexo de cada uno de los tres colaboradores del restaurante El Tambo de Chimbote en el año 2019.**

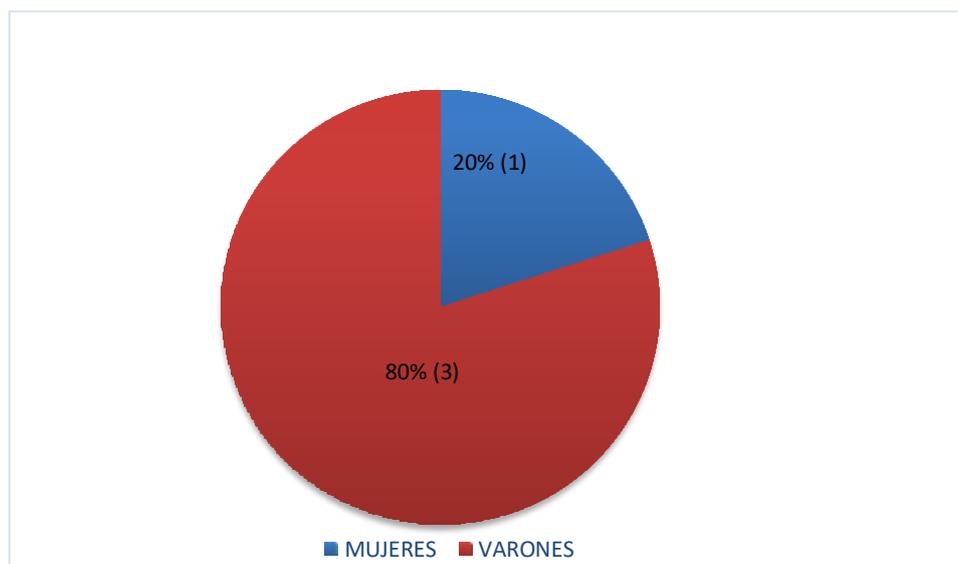


Figura 02: Sexo del Personal del restaurante “El Tambo”, 2019.

Fuente: Tabla 01

La Figura 02 nos presenta el sexo de los colaboradores de restaurante “El Tambo” en el año 2019, muestra que las 4 personas que laboran en el restaurante el 80% son de sexo masculino.

**Procedencia de los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

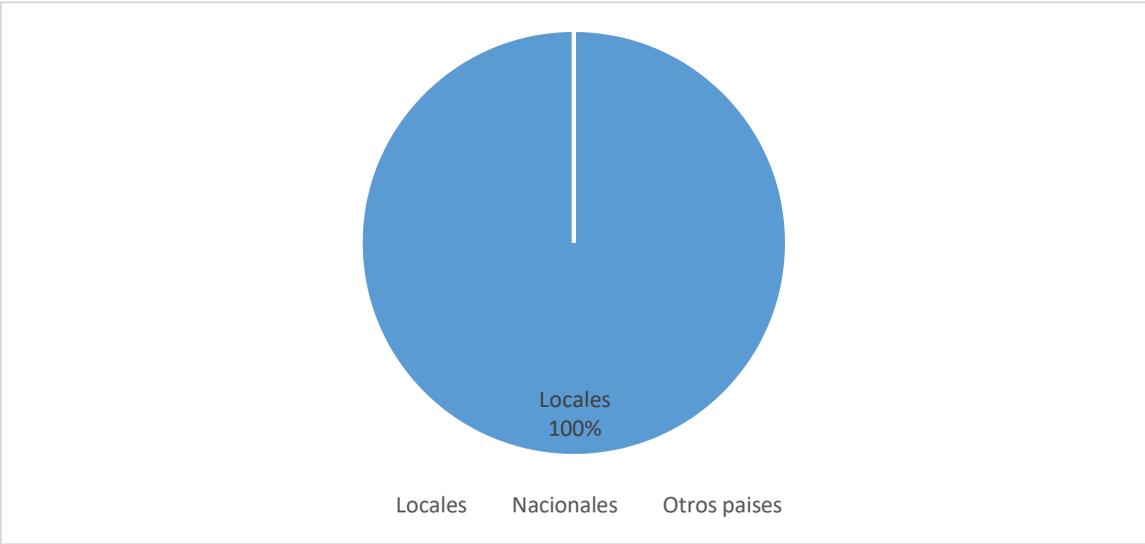


Figura 03: Procedencia del personal del restaurante “El Tambo”, 2019

Fuente: Tabla 01

La Figura 03: la procedencia del personal del restaurante “El Tambo” en el año 2019, se puede observar que el 100% (4 personas) que laboran en el restaurante son de procedencia local.

**Edad de los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

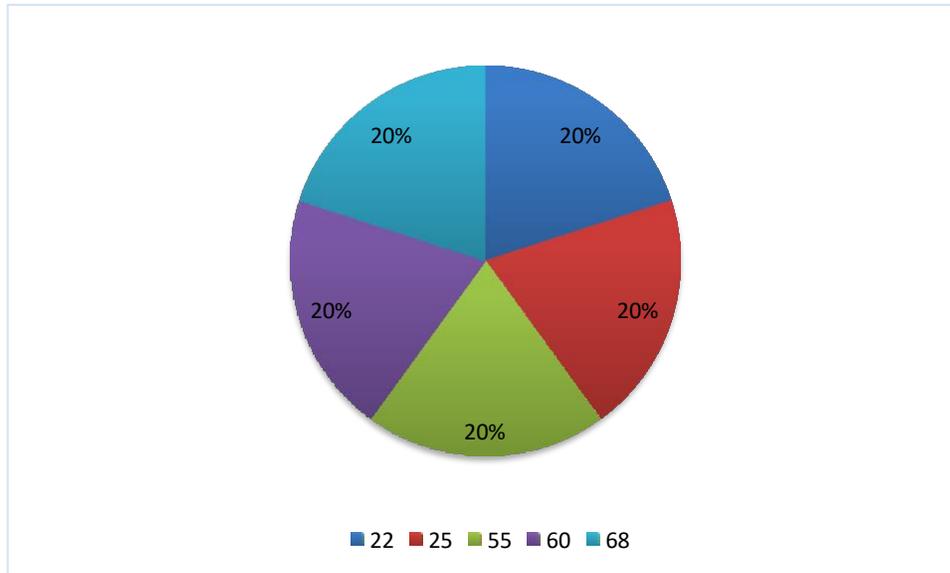


Figura 04: Edad del personal del restaurante “El Tambo”, 2019

Fuente: Tabla 04

La Figura 04 edad de los colaboradores del restaurante “El Tambo” se muestra que la edad del 100% (4 personas) que laboran en el restaurante esta entre 22 a 68 años.

**Nivel de estudios de los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

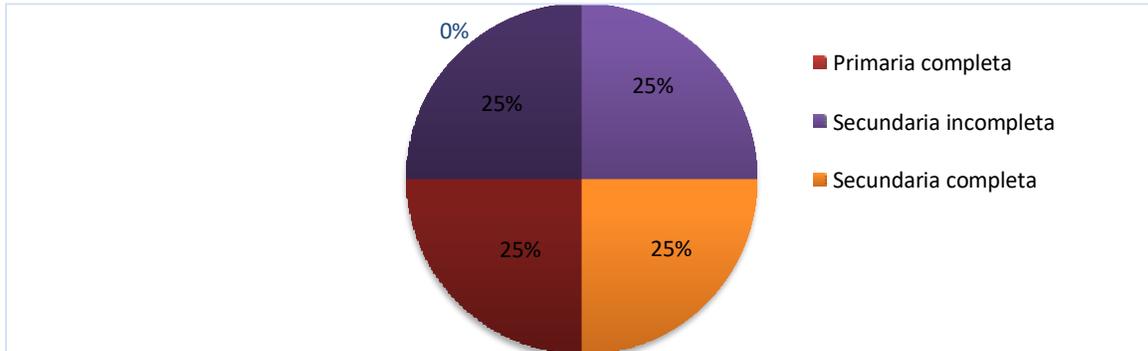


Figura 5: Estudios de los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.  
Fuente: Tabla 1

La Figura 05 nivel de estudios de los colaboradores del restaurante “El Tambo” en el año 2020, se aprecia que el nivel de estudios de los colaboradores del restaurante “El Tambo” tiene el 25% (1 persona) concluyo el nivel primario, por lo cual el 25% (1 persona) concluyo el nivel secundario, y un 25% (1 persona) tiene nivel secundario incompleta y finalmente el otro 25% (1 persona) termino sus estudios superiores técnicos.

**Especialidad vinculada con el puesto de los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

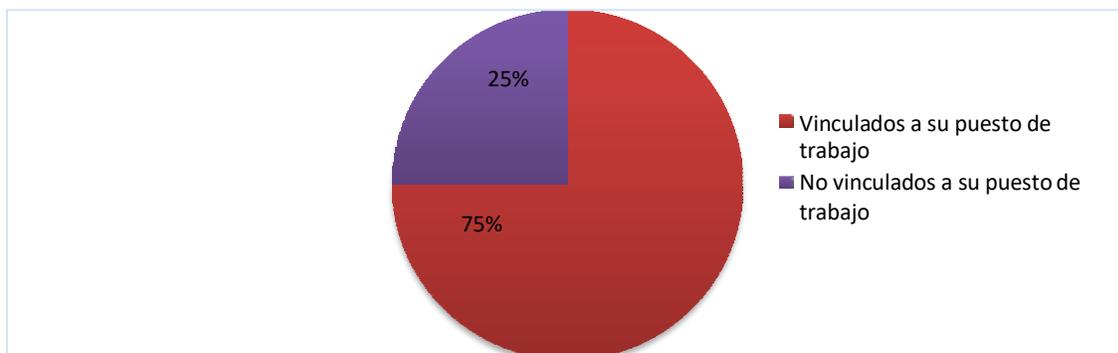


Figura 06: Vinculación de los estudios del personal del restaurante “El Tambo”, 2019.

Fuente: Tabla 01

La Figura 06 la vinculación de los estudios con el puesto de trabajo de los colaboradores del restaurante “El Tambo” en el año 2020, se aprecia que los cuatro colaboradores tienen estudios superiores el 75% (3 persona) tiene estudios que se vinculan con el puesto de trabajo, por lo consiguiente, el porcentaje faltante, tiene el 25%, sus estudios no están vinculados con su puesto de trabajo.

### Desempeño de la empresa

**Área de la empresa donde laboran los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

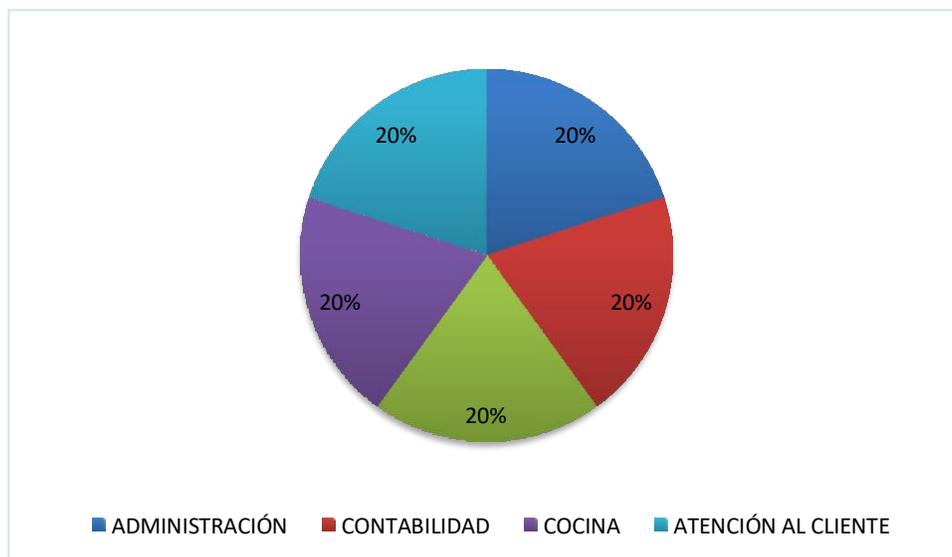


Figura 07: Desempeño del personal del restaurante “El Tambo”, 2019.

Fuente: Tabla 01

La Figura 07 el área de desempeño del personal del restaurante “El Tambo” en el año 2019, nos muestra que hay 5 áreas donde el colaborador se desempeña, el área administrativa, cocina y salón; el 20% (4 persona) se desempeña en administración; el 20% (3 persona) en cocina y el 20% (1 persona) en el salón.

**Tiempo de los trabajadores laborando del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

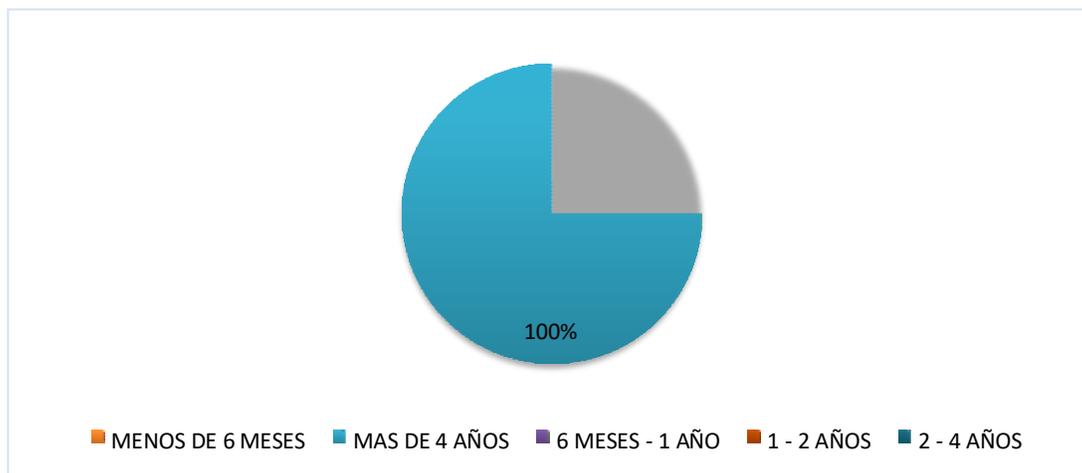


Figura 08: Tiempo del personal laborando en el restaurante “El Tambo”, 2019.

Fuente: Tabla 01

La Figura 08 el tiempo de los colaboradores laborando en el restaurante “El Tambo” en el año 2019, vemos que el 50% (4 personas) llevan laborando entre 6 meses a 4 años.

**Capacitación de los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

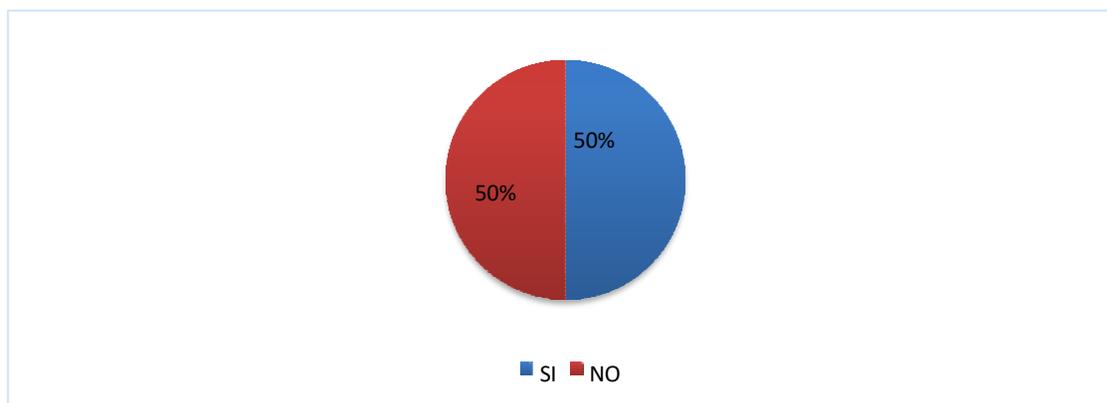


Figura 09: Capacitaciones recibidas por el personal del restaurante “El Tambo”, 2019.

Fuente: Tabla 01

La Figura 09 capacitaciones brindadas por los colaboradores del restaurante “El Tambo” en el

año 2020, nos muestra que de las 4 personas que se desempeñan en el restaurante el 60, (2 personas) no han recibido capacitación, por lo tanto 40% (2 persona) ha recibido capacitación.

**Tipo de capacitación de los trabajadores del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

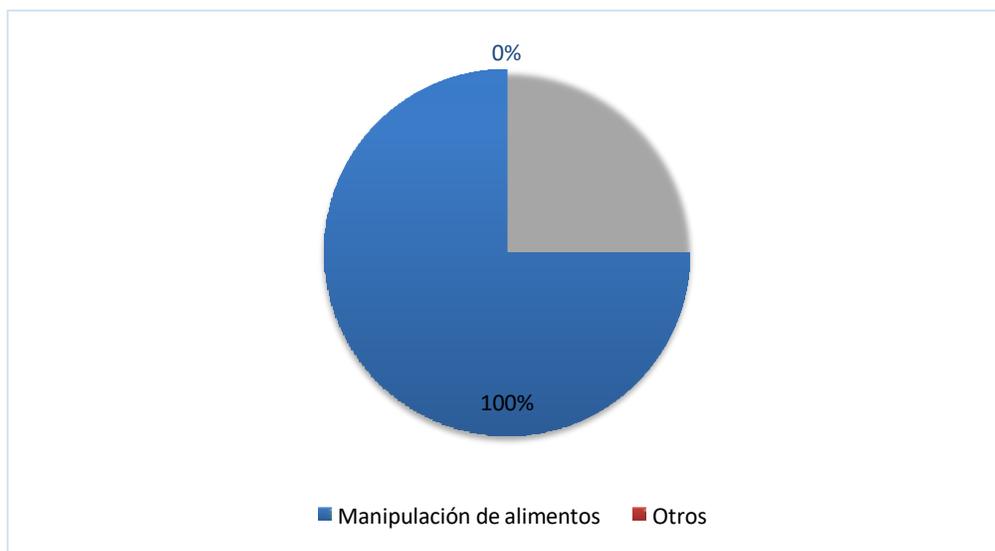


Figura 10: Tipo de capacitación recibida por el personal del restaurante “El Tambo”

Fuente: Tabla 01

La Figura 10 tipo de capacitación recibida por los colaboradores del restaurante “El Tambo” en el año 2020, nos muestra que el 100,0% (1 persona) recibió capacitación en manipulación de alimentos.

#### 4.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa en el restaurante “El Tambo” en el año 2019

A continuación, se presentará la tabla de los resultados donde se muestra la información concerniente al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “El Tambo” localizada en la provincia de Chimbote.

Tabla 02: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa del restaurante “El Tambo” en el año 2019.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evalua dos	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evalua dos
Planificación	4	0	4	7,1	0,0	7,1%
Organización	1	2	3	1,8	3,6	5,4%
Gestión de calidad	3	3	6	5,35	5,35	10,7%
Gestión de recursos humanos	10	5	15	21,4	5,4	26,8%
Gestión de suministros y proveedores	3	2	5	7,1	1,8	8,9%
Gestión de seguridad	5	3	8	8,9	5,4	14,3%
Gestión financiera y contable	2	1	3	1,8	3,6	5,4%
Gestión de comunicación y marketing	6	6	12	19,6	1,8	21,4%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>15</b>	<b>56</b>	<b>73,05</b>	<b>26,95</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia 2019.

Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa del restaurante “El Tambo” en el año 2019.

Fuente: Tabla 02

Figura 11 observamos los porcentajes de cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión administrativa, la dimensión se han evaluado un total de 56 estándares, distribuidos en 8 sub dimensiones: gestión de exterior, gestión de cocina, gestión de almacén, gestión de comedor, gestión de servicios higiénicos, gestión de área personal, gestión de oficinas, Del total, la empresa cumple con 41 estándares que equivalen al 73,05 % de estándares.

### 1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el marketing de la agencia de viajes “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.



Figura 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de marketing del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 2

En la Figura 12, se muestran los 7 estándares evaluados a “El Tambo”; cumpliendo con 6 los cuales son; cuenta con un estudio de mercado haciendo encuestas para determinar la demanda; cuentan con una marca y eslogan atractivo y coherente con el servicio que brinda; diseñan la carta dependiendo de la demanda que se requiera; emplean medios masivos para promocionar sus ofertas como la plataforma del Facebook, Instagram, pagina web difunden información coherente; y provee información sobre los platillos y tragos de prestación del servicio, aunque por el momento no cumplen con ciertos estándares; aun no cuentan con convenios; no cuenta con tarifarios de la oferta y por

ultimo si están visible las formas de pago en su empresa, también en su página web.

## 2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión financiera y contable del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019

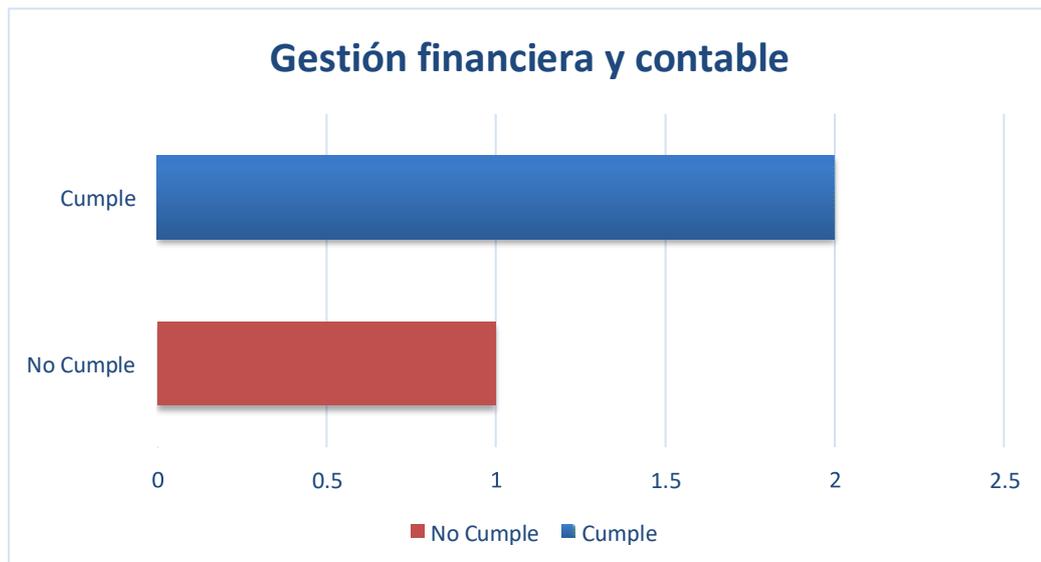


Figura 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión financiera y contable del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 2

Se nos muestra en la Figura 12, los 3 estándares evaluados a “El Tambo”; de los cuales 2 si cumplen; disponen de un presupuesto general dentro de la empresa; el propietario está capacitado en temas financieros; pero no cumple 1 de los estándares que es que no cuenta con profesional de finanzas en la empresa.

### 3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de seguridad del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.

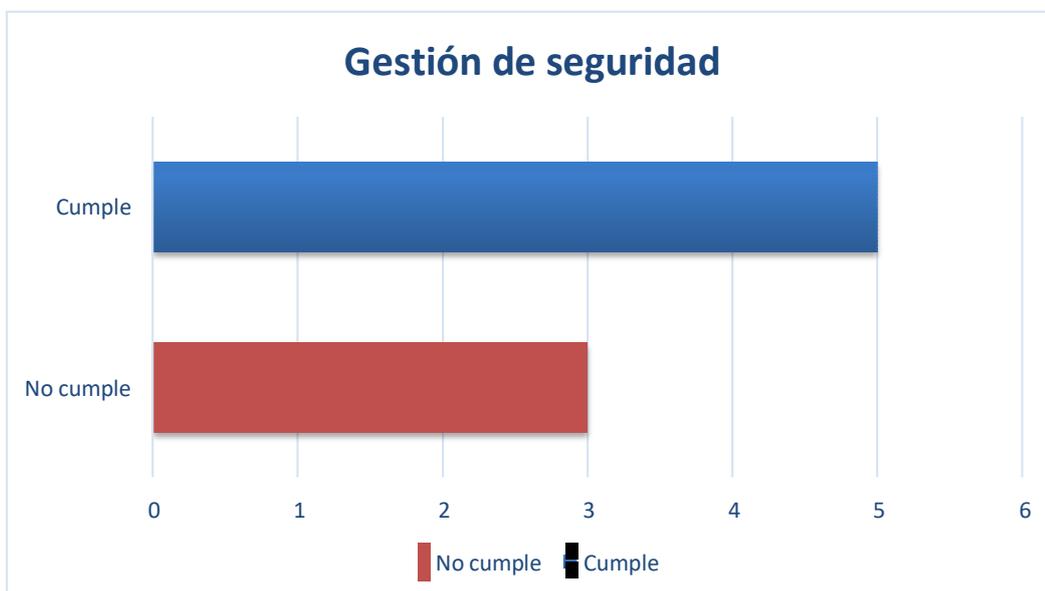


Figura 14: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de seguridad del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 2

Nos detalla la Figura 12, los 8 estándares evaluados a “El Tambo”, de los cuales 6 de los estándares si cumplen como; identifica sus peligros y riesgos; emplea procedimientos para reducir riesgos y peligros; y si cuenta con certificado de Defensa Civil.; cuentan con procedimientos para tener en cuenta acontecimientos; y cuenta con equipo de emergencia como extinguidor; cuenta con números de ambulancias de los lugares que visitan; pero 2 de los estándares restantes no cumplen; no realiza simulacros ; el personal no está capacitado para situaciones de seguridad

#### 4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de suministros y proveedores del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019

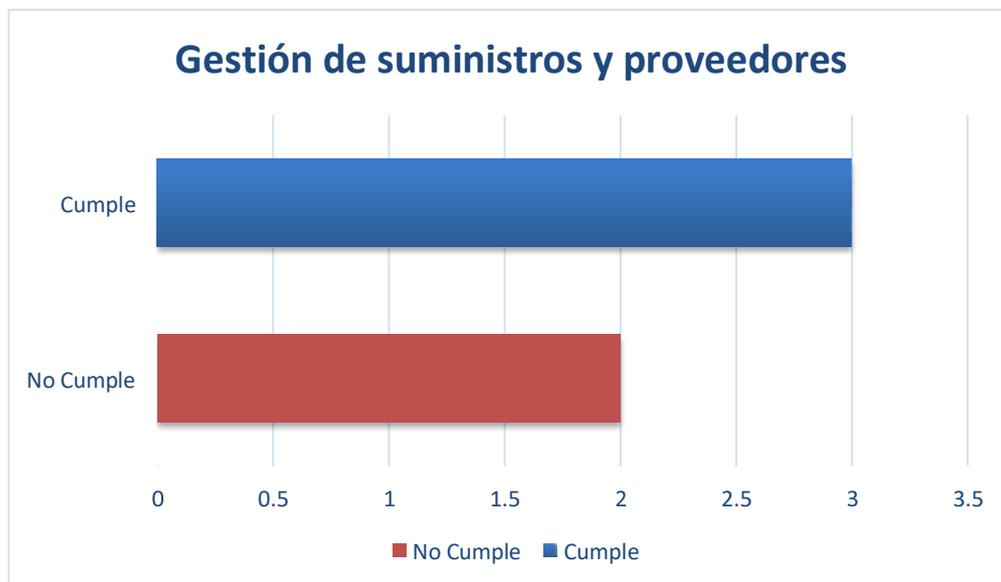


Figura 15: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de suministros y proveedores del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 2

Nos da a conocer en la Figura 12, los 5 estándares evaluados del restaurante “El Tambo”; de los cuales 3 cumplen como; definen criterios para elegir a los proveedores; cuentan con registros de los proveedores; y define las condiciones de pedido, entrega y pago; hay 2 estándares que al ser evaluados no cumplen como no cuentan con formatos para realizar los pedidos; y no tienen horarios dentro de la empresa para recibir los pedidos, ya que son las entregas en el campo.

## 5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de recursos humanos del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019

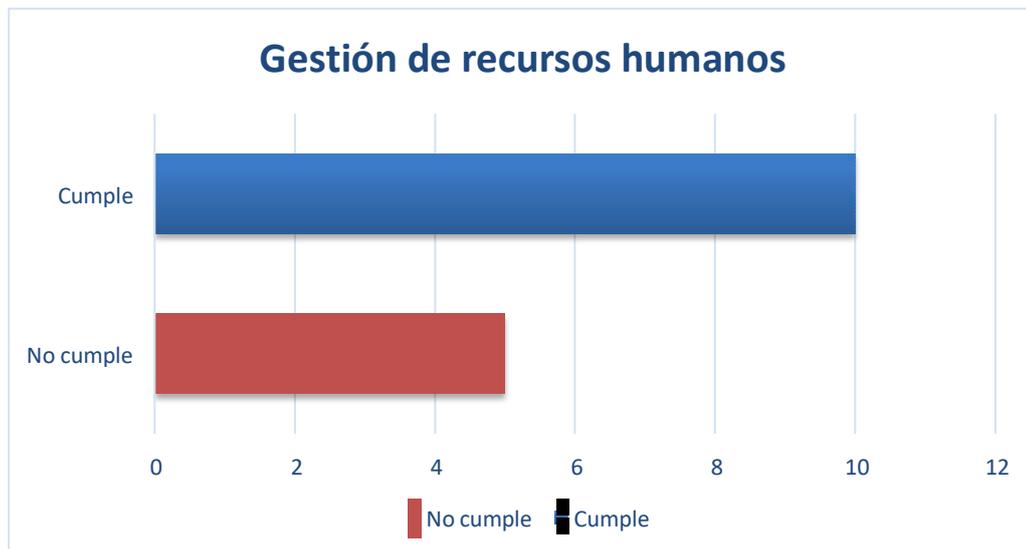


Figura 16: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de recursos humanos del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.

Se nos muestra en la Figura 12, los 15 estándares evaluados a la empresa “El Tambo”, de los cuales la empresa cumple con 9 estándares los cuales son: precisa los complementos de los sitios de trabajo; resume el proceso de selección del personal; tiene archivos de los datos personal de los trabajadores; como también un esquema en material de inducción para el personal; llevan a cabo encuentros con periodicidad a fin de tratar argumentos relacionados con el trabajo; se da igualdad de oportunidad a los empleados; como fomenta, informan al personal para que comuniquen sus indicaciones sobre el servicio; pero hay ciertas estándares que no llegan a cumplir como que no evalúa periódicamente el rendimiento del personal; no cuenta con un programa de capacitación; no hay estrategias de motivación; al ser una empresa en proceso de crecimiento, no cumplen con los horarios de jornada; las remuneraciones solo son en el restaurante no cuentan con un sueldo fijo y no tienen beneficios por ley.

## 6. Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de la calidad del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019



Figura 17: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de la calidad de la empresa “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.

Fuente: Tabla 2

En la Figura 12 nos especifica si la empresa cumple con los estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de calidad, fueron evaluados 6 estándares de la gestión de calidad, en donde cumplen con 2 de los estándares; el restaurante ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios que brindan, también mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones, y cuenta con 4 estándares que no llegan a cumplir, no cuenta con un sistema de control de calidad del servicio, no realiza auditorías internas periódicas, de igual manera no cuenta con un formato para el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente y no mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias de los usuarios, solo se guían de los comentarios en la plataforma del Facebook, Instagram y página web.

## 7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de organización del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019



Figura 17: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de organización del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 2

Se nos muestra en la Figura 12, el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de la organización del restaurante “El Tambo”, se evaluaron 3 estándares, de los cuales no cumple los 3 estándares, carecen de un manual de organizaciones y de funciones, no toman en cuenta los documentos de estándares, procesos y requisitos que necesita los servicios, necesitan de igual manera de un manual de procesos y procedimientos.

**8. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la planificación del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.**

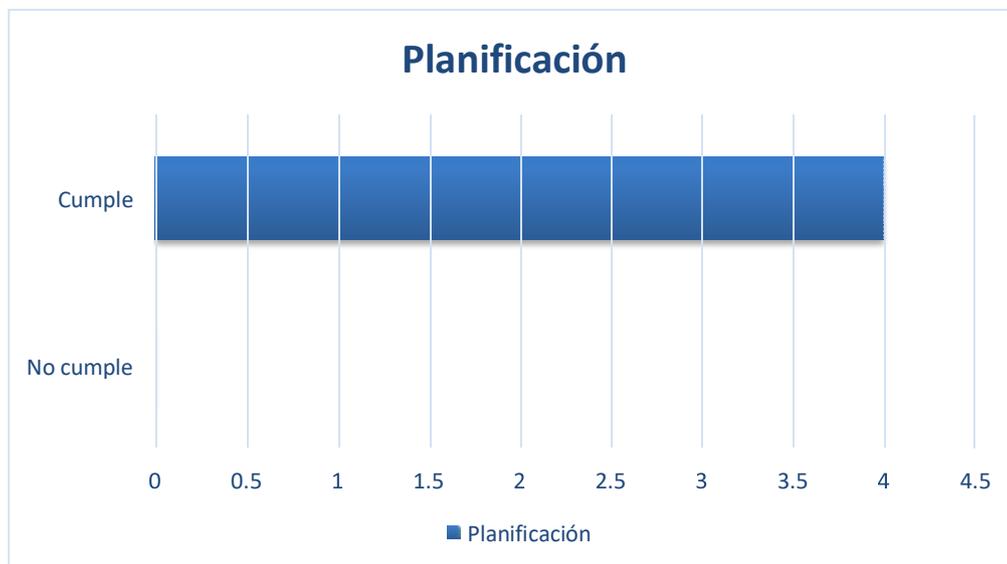


Figura 18: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de planificación del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 2

Se nos muestra en la Figura 12 los estándares derivados de las buenas prácticas en la planificación de la empresa “El Tambo”, donde de los 4 estándares evaluados, 2 cumplen, la empresa cuenta con política establecida para su empresa, aunque no cumple con 2 estándares evaluados ya que no cuenta con planes operativos para sus distintas áreas, de igual manera no cuenta con un plan de negocios actualmente.

### 4.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.

En la siguiente tabla se muestran los resultados de la evaluación del restaurante “El Tambo” localizada en el distrito de Chimbote, en cuanto a los estándares derivados de las buenas prácticas de equipamiento e infraestructura.

Tabla 03: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tambo” en el año 2019.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evalua- dos	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evalua- dos
Exterior	4	6	10	7,4	11,1	18,5 %
Cocina	12	2	14	22,2	3,7	25,9%
Almacén	2	4	6	3,7	7,4	11,1
Comedor	12	1	13	22,2	1,9	24,1%
Servicios higiénicos	6	0	6	11,1	0,0	11,1%
Área de personal	2	1	3	3,7	1,9	5,6%
Oficinas	2	0	2	3,7	0,0	3,7%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>14</b>	<b>54</b>	<b>74,0</b>	<b>26,0</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas del exterior del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

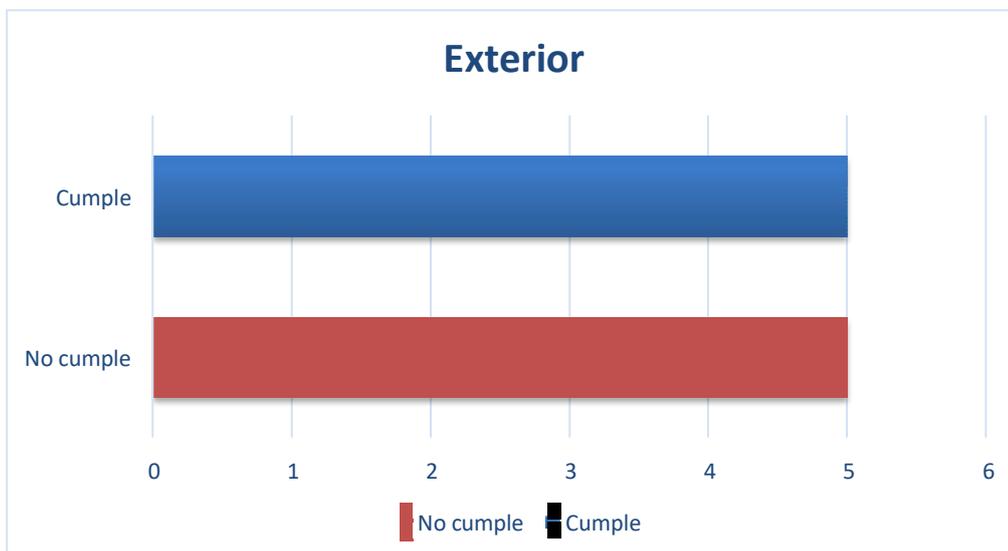


Figura 22: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas del exterior del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

**2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de la cocina del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

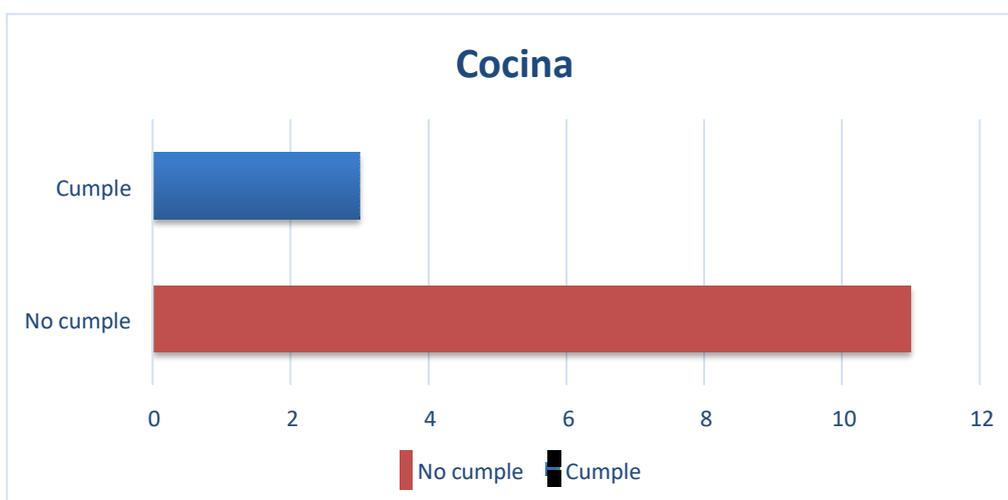


Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la cocina del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

**3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del almacén del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

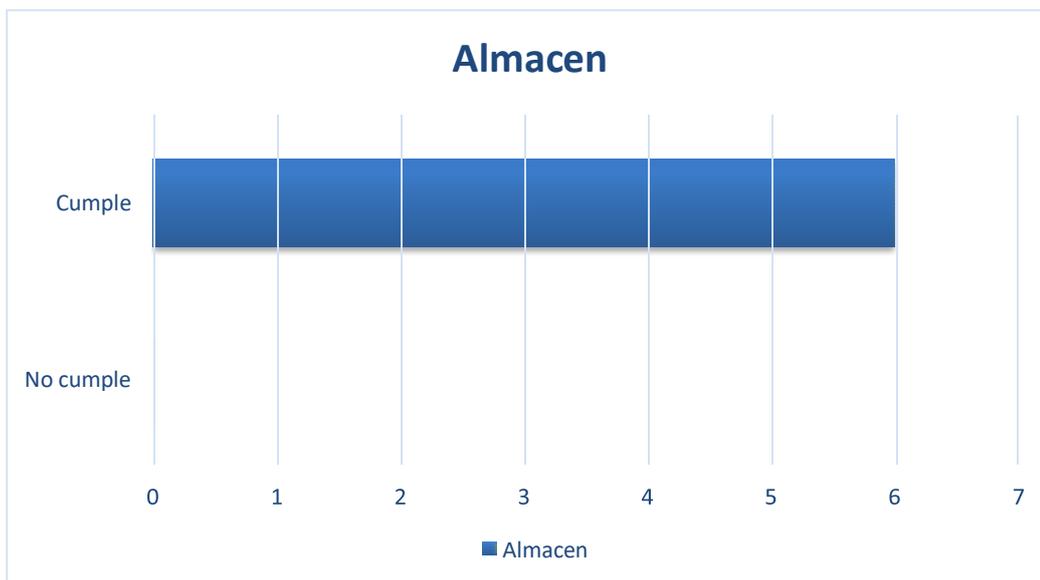


Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el almacén del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

**4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del comedor del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

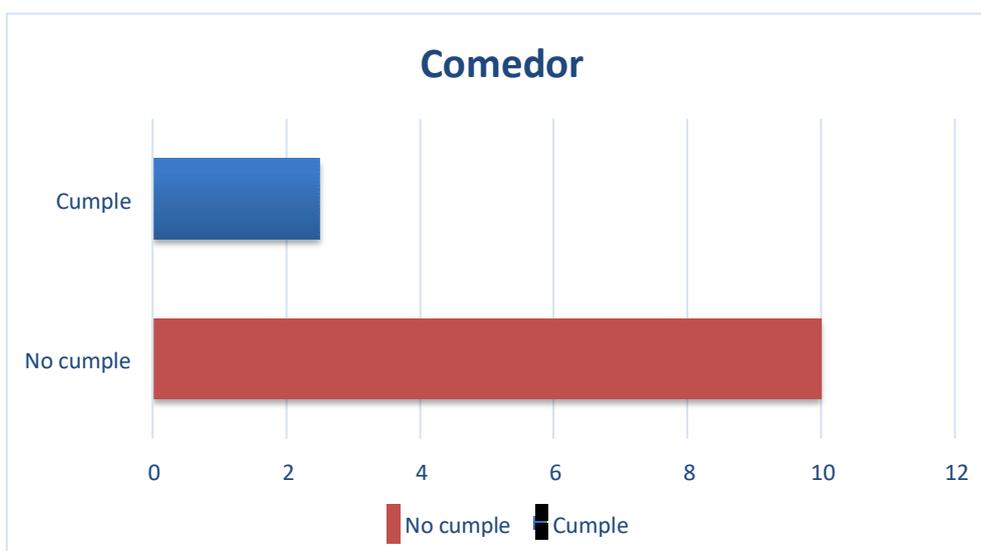


Figura 25: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas

prácticas en el comedor del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

**5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de los servicios higiénico del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

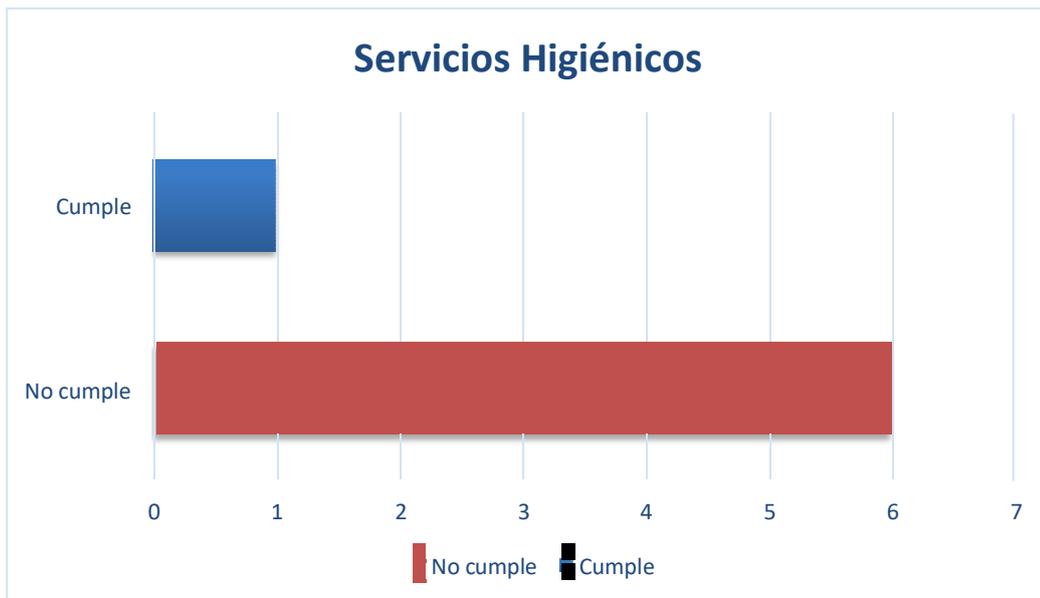


Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en los servicios higiénicos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

**6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del área personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

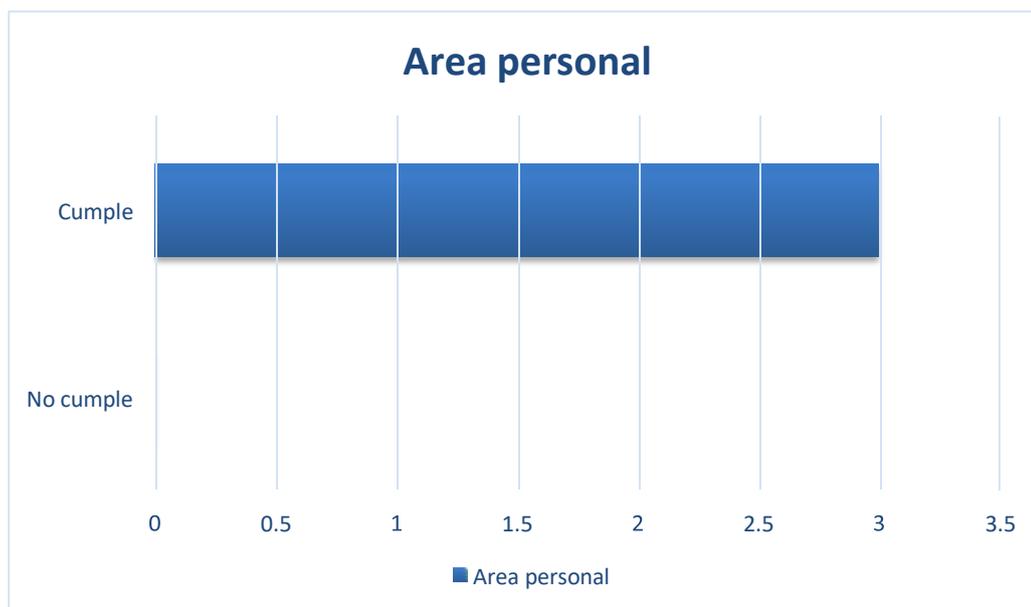


Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el área personal del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

**7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de las oficinas del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**



Figura 28: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en las oficinas del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.

En la tabla 03 tenemos los porcentajes del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura, en la cual se han evaluado un total de 54 estándares, distribuido en 7 sub dimensiones, del total, la empresa cumple con 40 que equivalen al 74,0 % de estándares.

#### 4.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.

##### 4.4.1 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.

Tabla 04: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “El Tambo” en el año 2019.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evalua dos	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evalua dos
Recepción de insumos	2	1	3	1,73 %	0,87%	2,6%
Almacenamiento de insumo	7	3	10	6,23 %	2,67%	8,9%
Aperturación del centro de producción	0	3	3	0,0%	2,7%	2,7%
Pre alistamiento de insumos	4	2	6	3,47%	1,63%	5,2%
Producción de platos	12	3	15	10,48 %	2,62%	13,1%
Montaje de comedor	4	7	11	3,13 %	6,17%	9,7%
Reservas	0	5	5	0,0%	4,3%	1,3%
Atención al comedor	21	14	35	18,48 %	12,32%	30,8%
Servicio de bar	5	3	8	4,38 %	2,62%	7,0%
Cierre del comedor	3	4	7	2,17 %	3,43%	6,0%
Cierre del centro de producción	4	1	5	3,44 %	0,86%	4,3%
Mantenimiento	0	2	2	0,0%	1,8%	1,8%
Limpieza y desinfección	0	4	4	0,0%	3,6%	3,6%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>52</b>	<b>114</b>	<b>14,31%</b>	<b>45,69%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

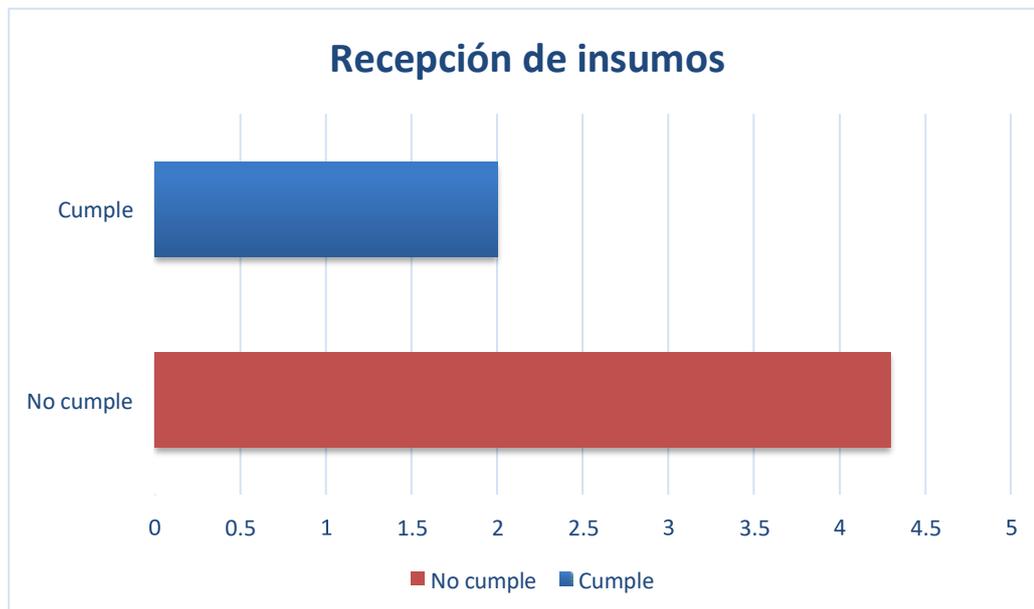


Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

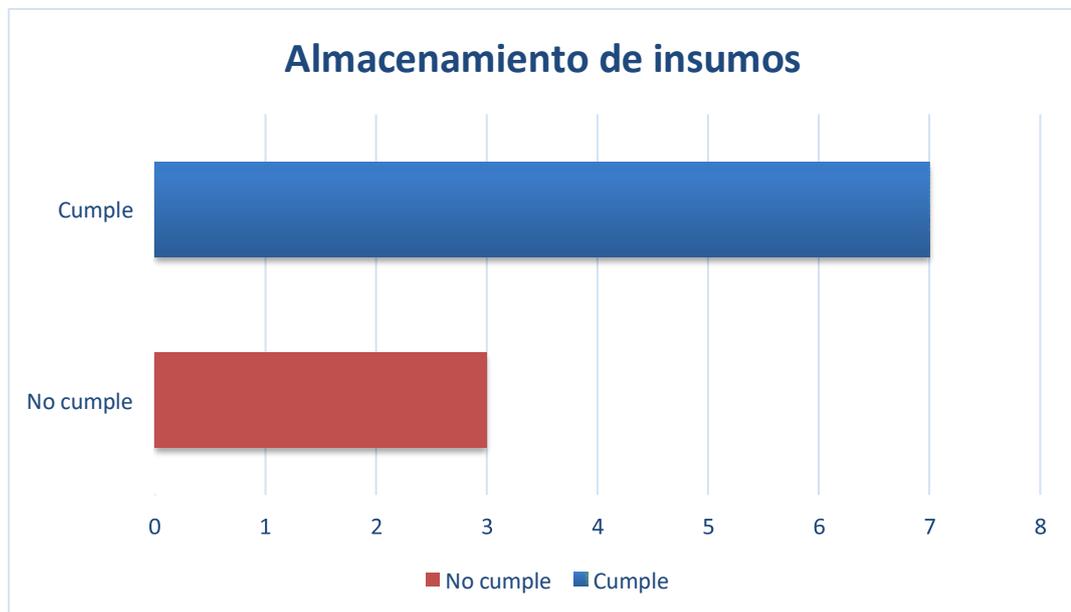


Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

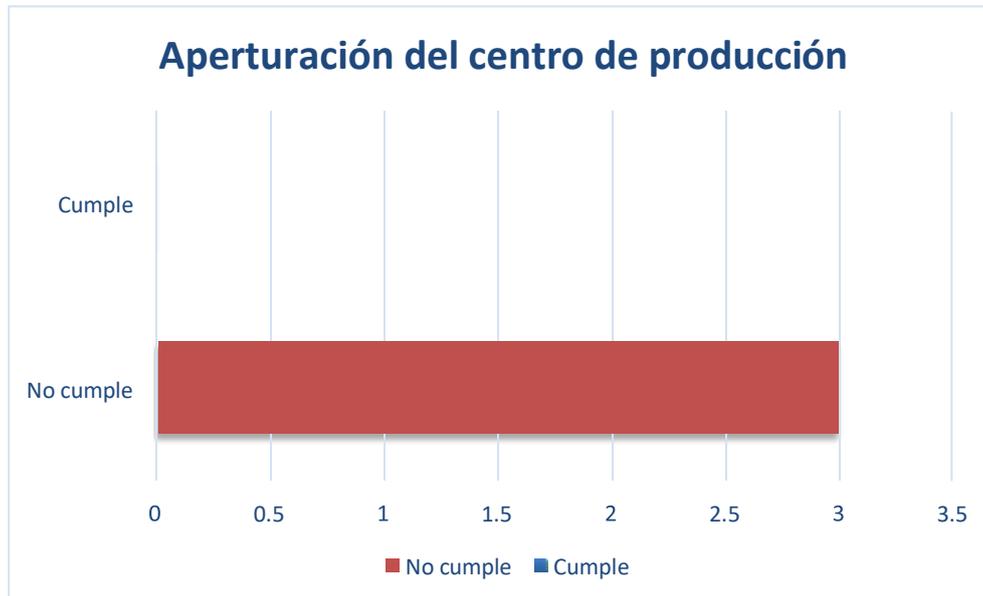


Figura 31: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

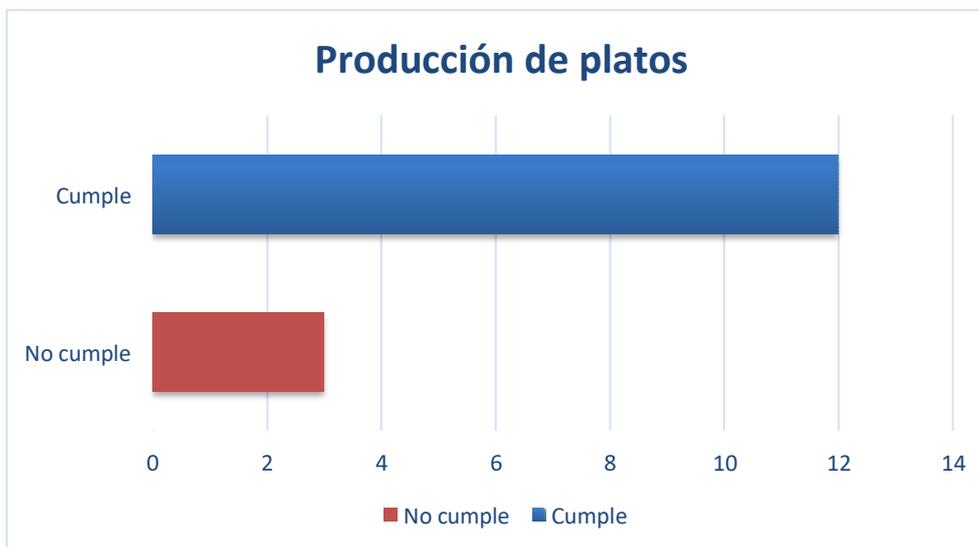


Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

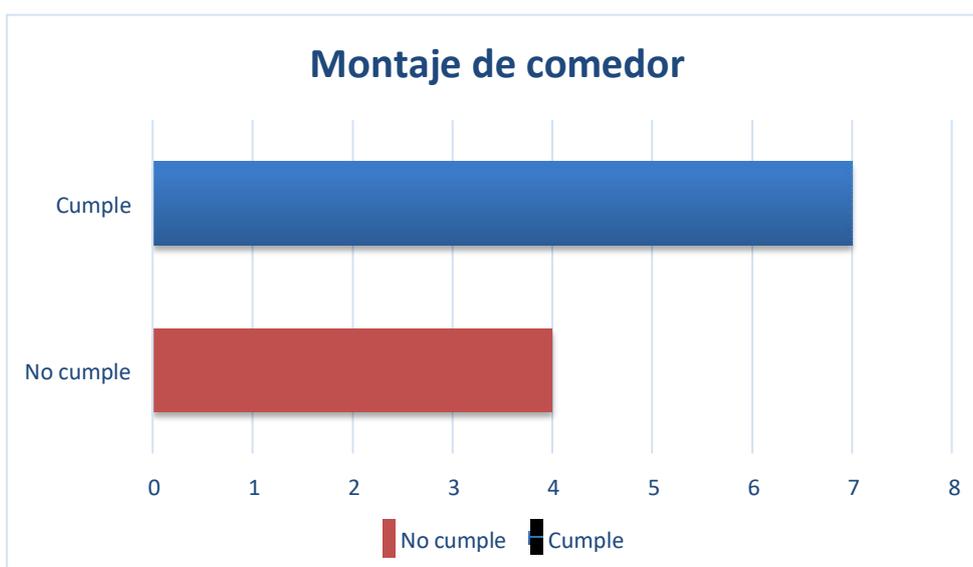


Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en

cuanto al montaje de comedor “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

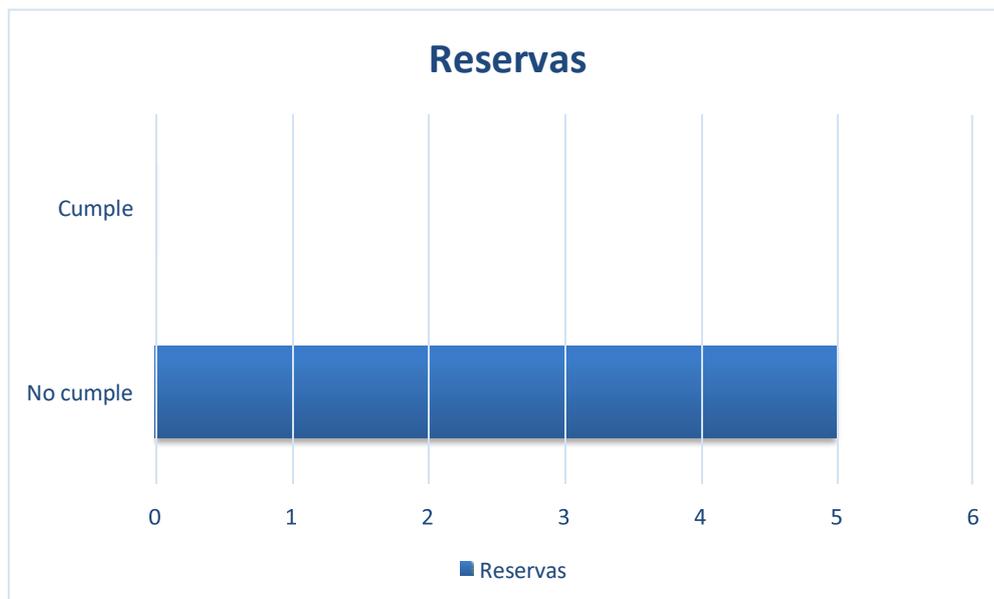


Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención al comedor del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**



Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención al comedor “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**8. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del restaurante d “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

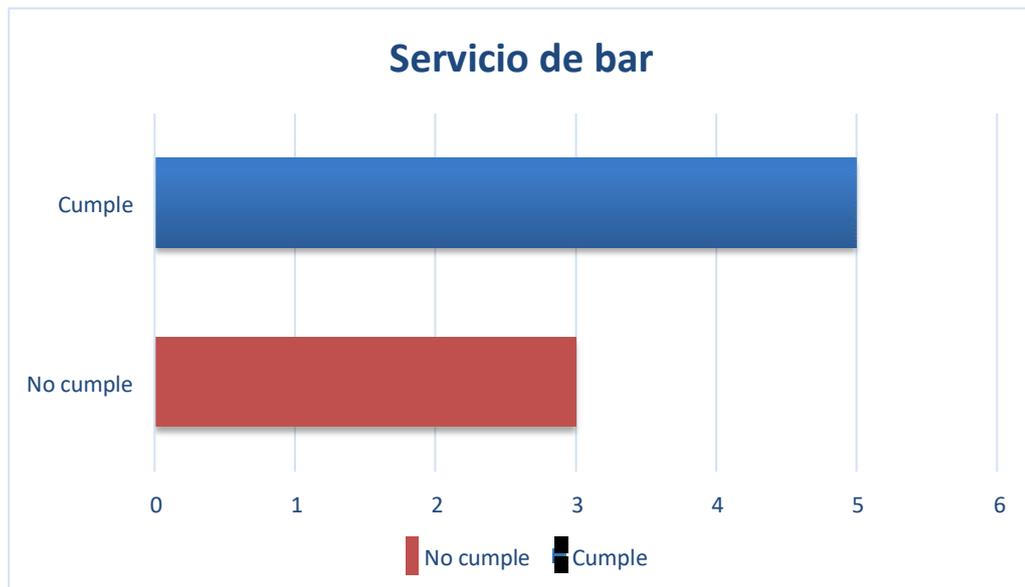


Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**9. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del comedor “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

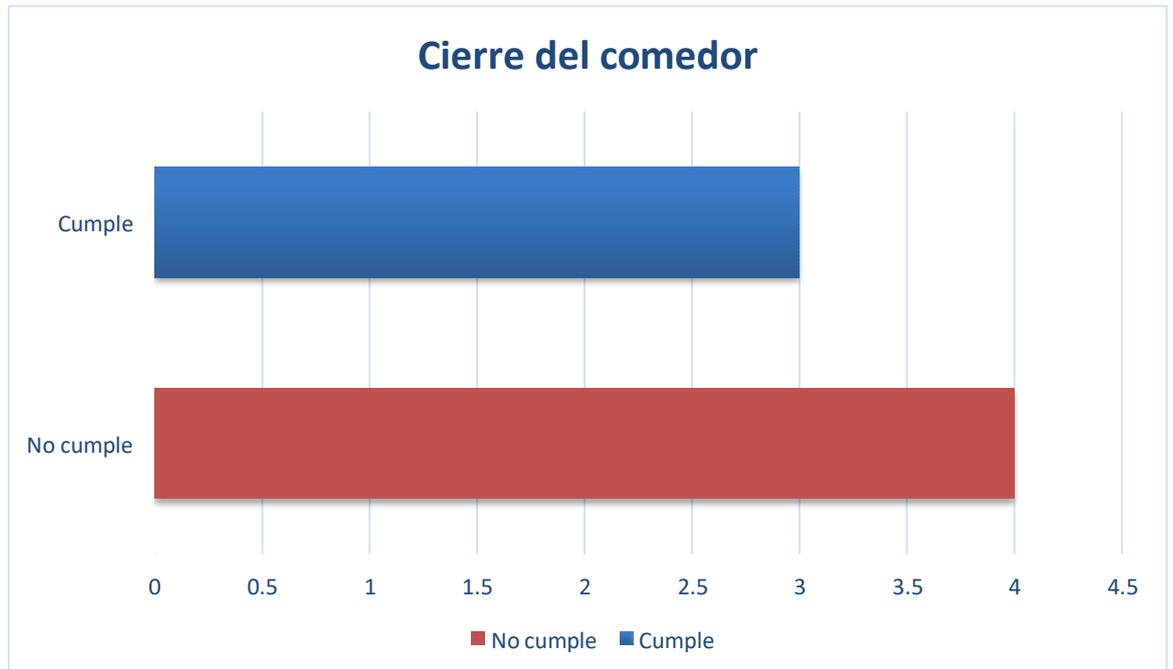


Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre de comedor “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**10. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

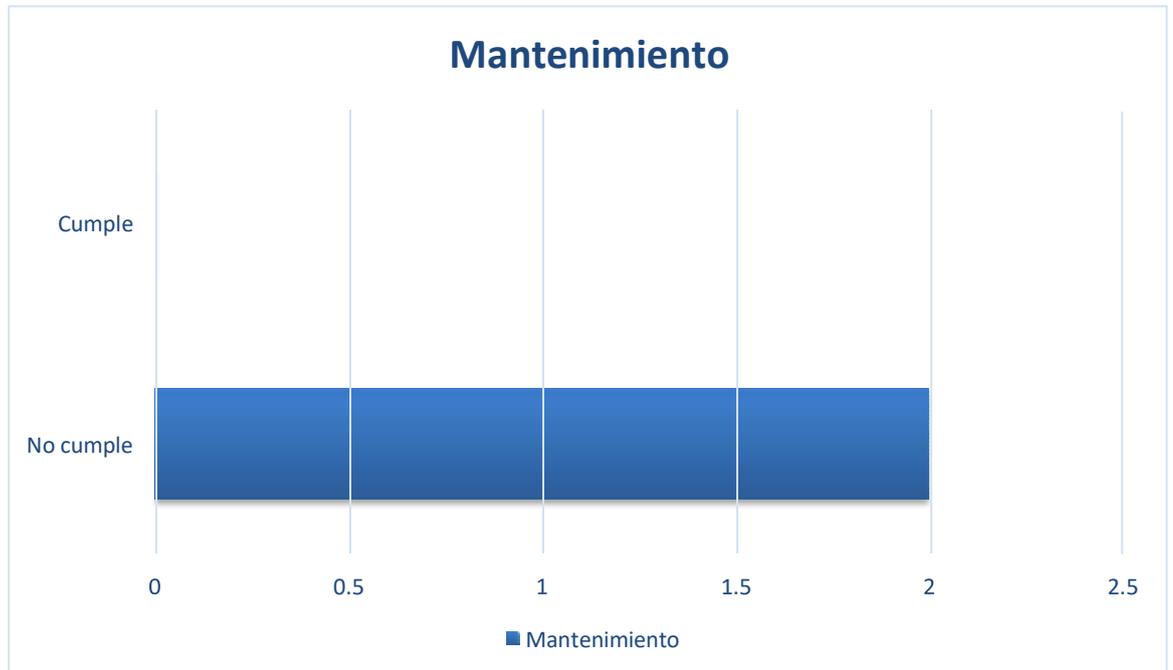


Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

**11. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019.**

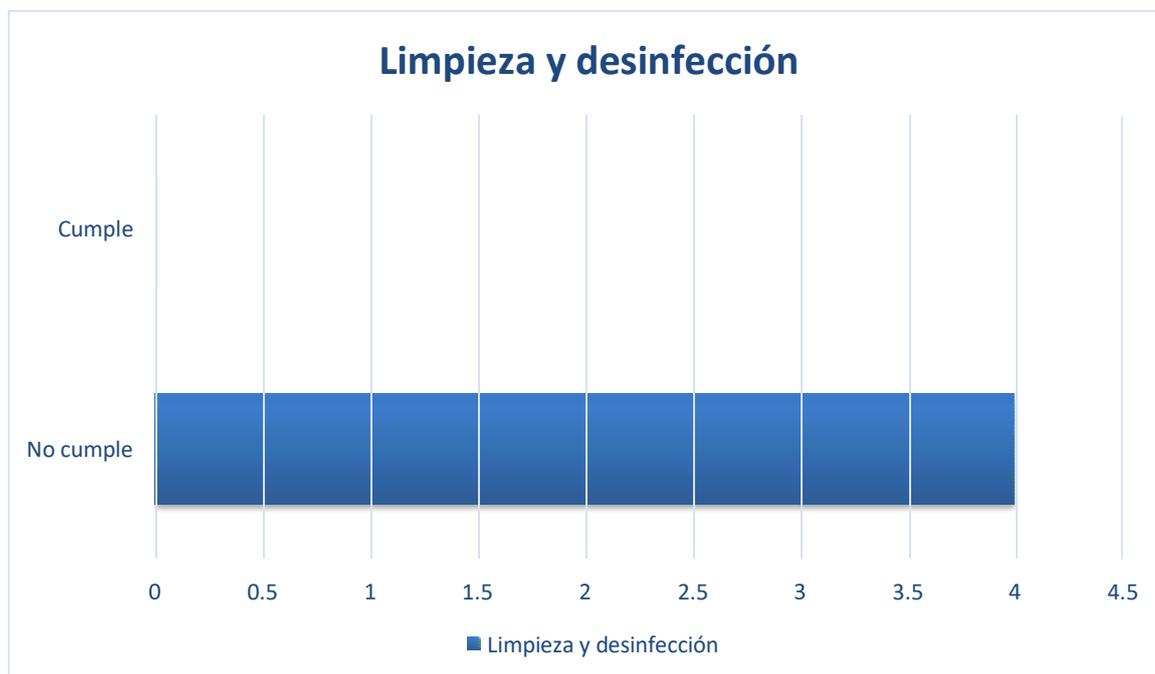


Figura 39: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 4

En la tabla 04 tenemos los porcentajes del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio, en la cual se han evaluado un total de 114 estándares, distribuido en 13 sub dimensiones, del total, la empresa cumple con 62 que equivalen al 54,31 % de estándares. En cuanto al almacenamiento de insumos se observa que de los 10 estándares evaluados, que representa el 8,8 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión del servicio , el restaurante “El Tambo” cumple con 4 estándares; ya que sus insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento, los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados; 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 cumple con 6 estándares puesto que la empresa no cuenta con un sistema de almacenamiento predeterminado; no se respeta el principio de primer ingreso primera salida; los alimentos no están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada; las frutas y verduras no son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C, los pescados y mariscos no se mantienen refrigerados entre los 0°C y 5°C, se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado.

En cuanto al pre alistamiento de insumos se observa que de los 6 estándares evaluados, que representan el 5,3 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión del servicio , el restaurante “El Tambo” cumple con 5 estándares, ya que los vegetales, frutas y carnes son lavados antes de su uso con agua potable; para el cortado y pelado se emplean utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para cada tipo de productos debidamente designados; después del pelado y cortado se debe lavar cuidadosamente el sitio de trabajo; existe un criterio de elaboración y almacenamiento de productos de pre alistamiento elaborados y existe un proceso de envasado y etiquetado de porcionados. No cumple con un estándar debido a que la empresa no tiene proceso de desinfección adecuado de los insumos.

El Tambo” cumple con 14 estándares , ya que se planifica periódicamente la oferta gastronómica del establecimiento se innova platos; existe un sistema de producción predeterminado, organizado y claramente establecido Se organizan los insumos antes de empezar con la jornada de cada día poner cada cosa en su lugar para que así sea fácil y rápida la preparación de los platos; el personal dispone de un uniforme completo y en buenas condiciones; se cuenta con recetas estándar para la elaboración de los platos desde su creación del restaurante; 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, las ordenes de pedido se

elaboran según su llegada respetando su orden; 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. No cumpliendo con un estándar debido a que la empresa para probar los alimentos no se emplean utensilios apropiados.

En cuanto a la reservas se observa que de los 35 estándares evaluados, que representa el 30,7 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión del servicio, el restaurante “El Tambo” cumple con 13 estándares evaluados, ya que el personal de servicio saluda a los clientes con amabilidad haciendo contacto visual y sonriendo; 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; 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 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; 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 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. La empresa no cumple con 22 estándares debido a que no se mantiene una reunión de servicio con el personal de atención antes del inicio de la atención, la empresa no ha definido el

procedimiento para el recibimiento y atención de los clientes; el personal de servicio no conduce y ubica a los clientes hasta la mesa más apropiada a sus necesidades y los ayuda a sentarse; el personal de servicio no abre la carta y entrega por la mano derecha de los clientes; el personal de servicio no entrega la carta primero a las damas; luego a los caballeros mayores y finalmente a los jóvenes; el personal de servicio no se dirige al cliente con respeto y si es posible empleando su nombre, el personal de servicio no asiste a los clientes de forma amable en la selección de los platos, brindando sugerencias; el personal de servicio no conoce y describe las características de los elementos de la oferta gastronómica; el personal de servicio no retira las cartas y sirve el aperitivo; el personal no 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 no sirve a todos los comensales al mismo tiempo; los platos no son servidos en el tiempo establecido; el personal de servicio no emplea la bandeja para llevar y servir las bebidas en la mesa; el personal de servicio no mantiene la bandeja en la mano izquierda, mientras sirve con la mano derecha y por la derecha del cliente; 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 y el personal de servicio procede al montaje de las mesas de acuerdo a las normas establecidas.

En cuanto al servicio al bar se observa que de los 8 estándares evaluados, que representa el 7,0 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión del servicio , el restaurante “El Tambo” no cumple con los 8 estándares evaluados debido a que no existe un control de inventario impreso; no existe un par de stock de botellas de bebidas en la barra; no existe un montaje preestablecido para las baterías y displays de la barra; no disponen de recetas estándar de las bebidas, la que incluye la presentación de las mismas; el personal no emplea la receta estándar para la preparación de las bebidas; el personal no

cuenta con uniforme apropiado y en buenas condiciones; no emplean de forma adecuada cada uno de los implementos y utensilios y el personal no emplea cristalería adecuada para cada tipo de bebidas. En cuanto al cierre del centro de producción se observa que de los 5 estándares evaluados, que representan el 4,1 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión del servicio , el restaurante “El Tambo” cumple con 4 estándares evaluado, ya que 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. No cumple con un estándar debido a que la empresa no dispone de un formato de control de bajas y productos malogrados.

En cuanto a la limpieza y desinfección se observa que, de los 4 estándares evaluados, que representa el 3,5% de estándares evaluados en cuanto a la gestión del servicio, el restaurante “El Tambo” cumple con un estándar, ya que cuenta con un espacio independiente y señalizado para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados ya que todo lo que está limpio y desinfectado tiene su ubicación. La empresa no cumple con 3 estándares debido a que no cuenta con un plan de limpieza y desinfección; no se dispone de procedimientos de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento no cuenta con un plan de manejo integral de plagas.

**4.4.2 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.**

Tabla 5: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.

Sub dimensión	Números de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluidos	Cumple	No cumple	Evaluidos
Uso de agua	0	5	5	0,0	20,8	20,8
Uso de energía	4	4	8	16,65	16,65	33,3
Consumo de productos	1	6	7	4,17	25,03	29,2
Gestión de residuos	1	2	3	4,16	8,34	12,5
Adaptación al medio	1	0	1	4,2	0,0	4,2
<b>TOTAL</b>	7	17	24	29,18	70,82	100

Fuente: Elaboración Propia

**1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019**

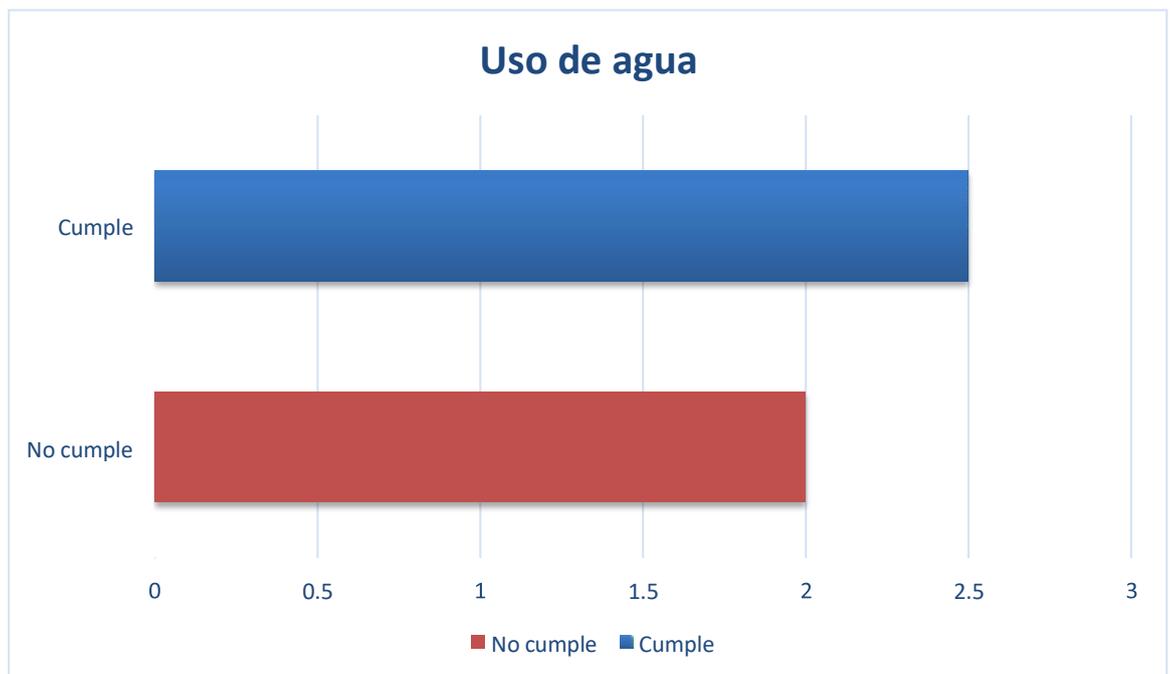


Figura 40: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas

prácticas en cuanto al uso del agua del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 5

**2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de la energía del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019**

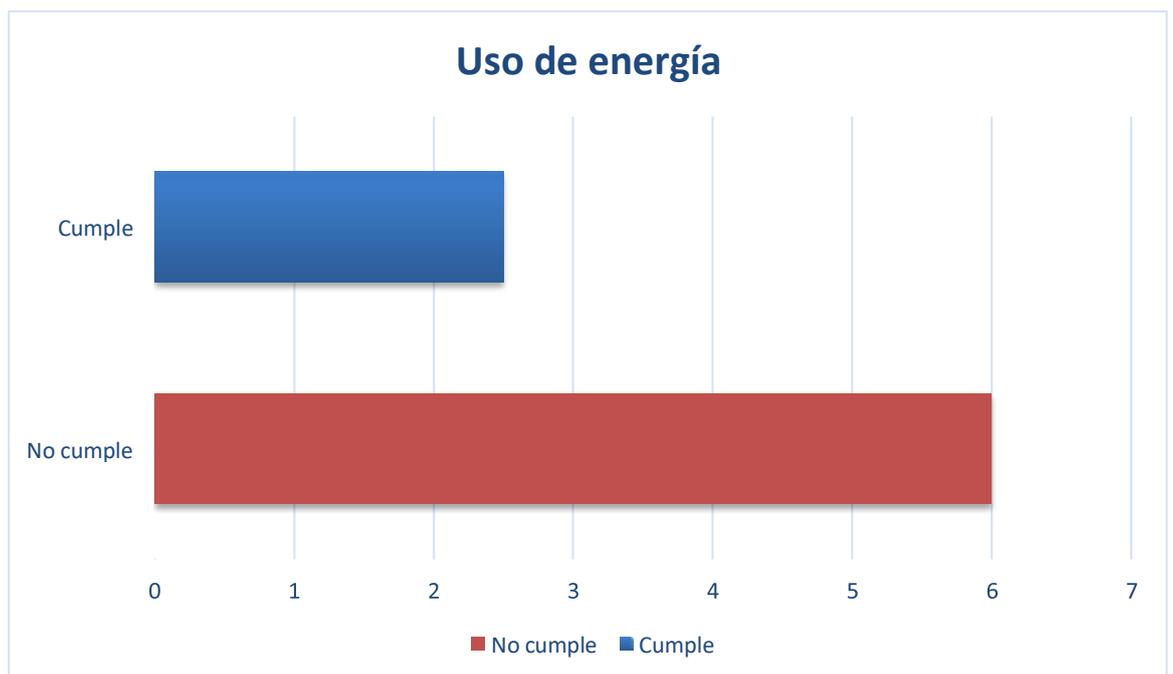


Figura 41: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de la energía del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 5

**3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019**

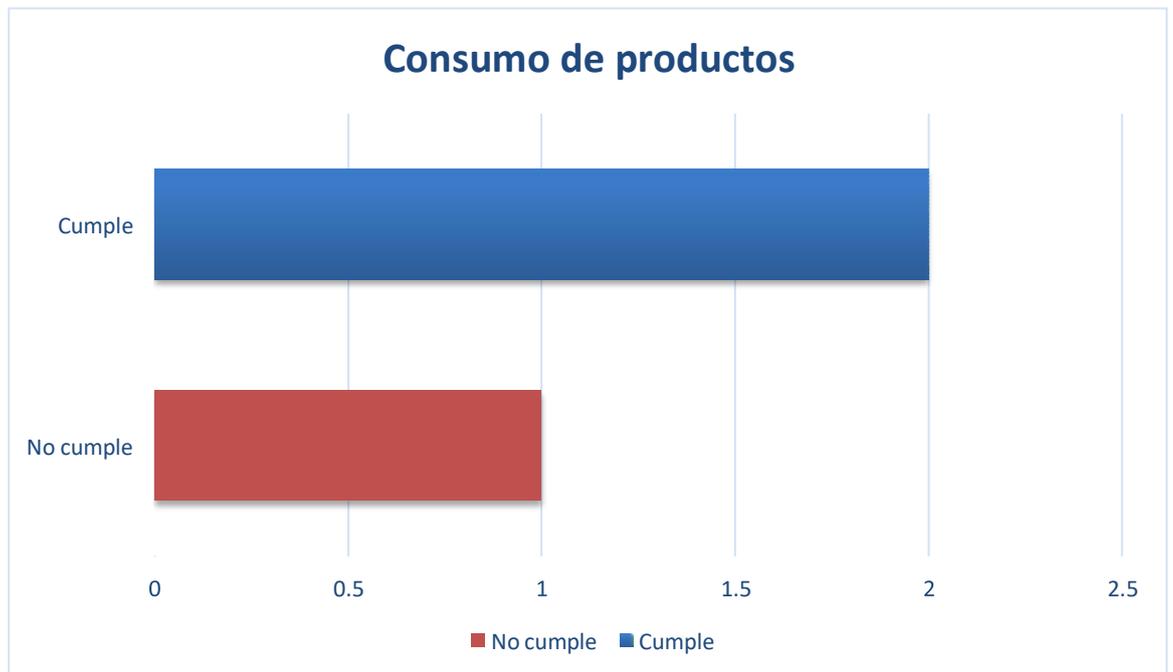


Figura 42: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 5

**4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019**

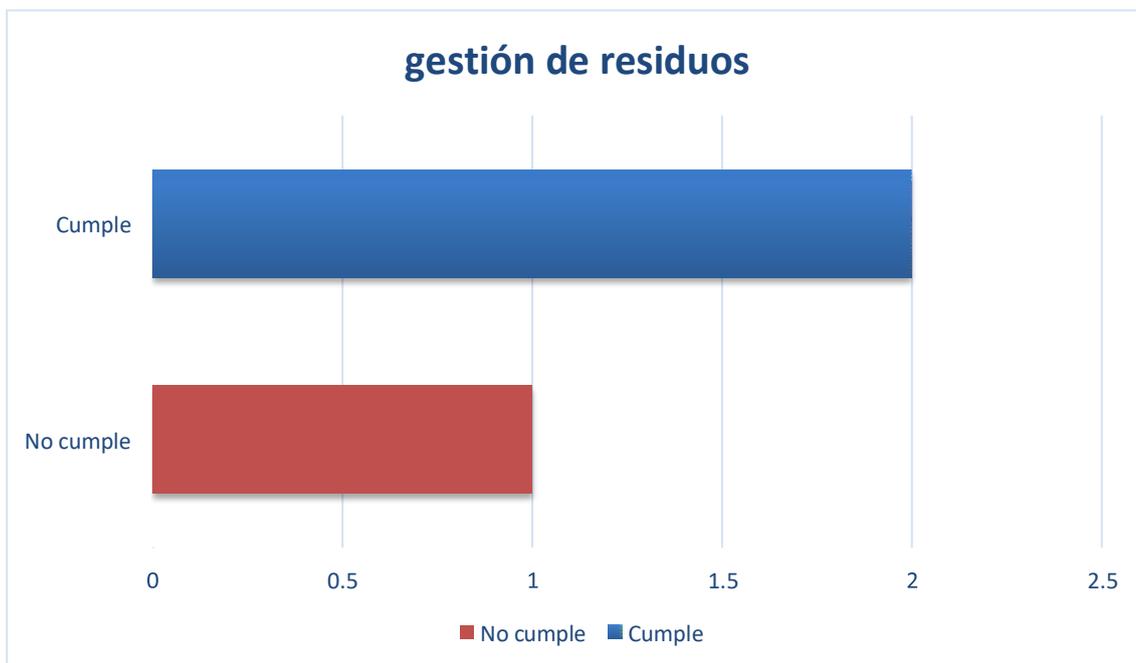


Figura 43: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 5

## 5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación al medio ambiente del restaurante “El Tambo” de Chimbote, del año 2019

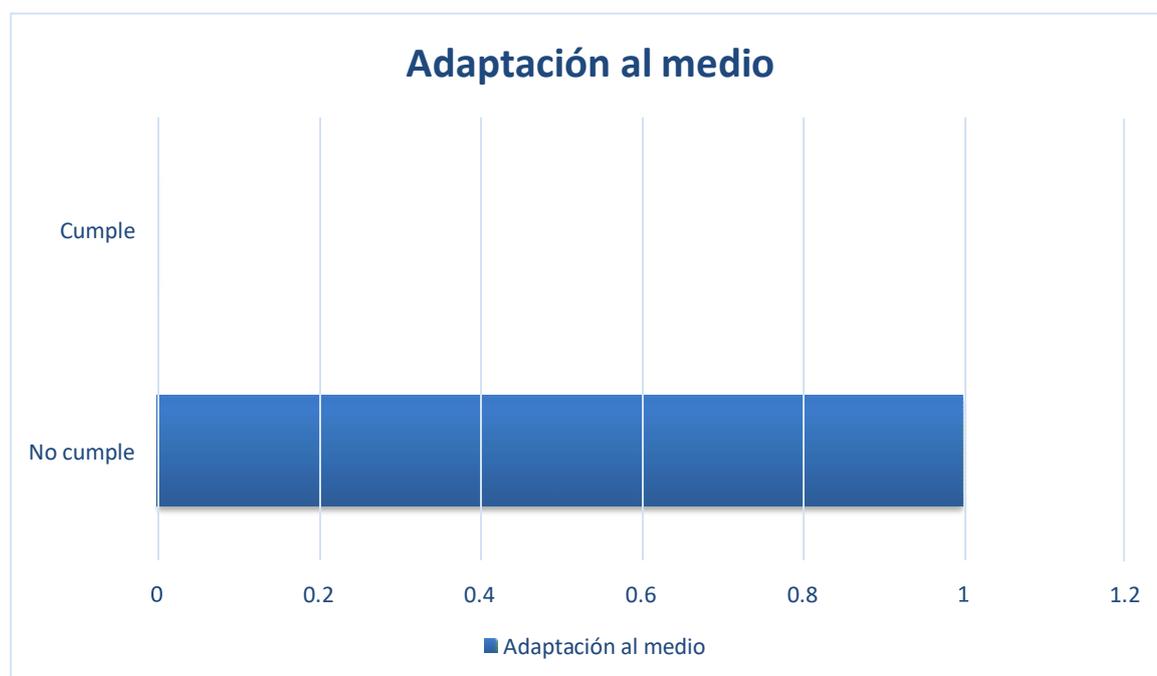


Figura 44: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación al medio ambiente del restaurante “El Tambo” de Chimbote.

Fuente: Tabla 5

En la Tabla 05 tenemos los porcentajes del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental, en la cual se han evaluado un total de 24 estándares, distribuido en 5 sub dimensiones, del total, la empresa cumple con 11 que equivalen al 45,84% de estándares. Las sub dimensiones evaluadas han sido: uso del agua, uso de energía, consumo de productos, gestión de residuos, adaptación al medio.

Con relación al uso del agua se observa que de los 5 estándares evaluados, que representan el 20,8 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión ambiental , el restaurante “El Tambo” no cumple con ningún estándar , ya que no cuenta con programas para el uso

eficiente del agua; la empresa no lleva un control del consumo de agua; no lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua; la empresa no cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua; la empresa no sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua.

Con relación al uso de energía se observa que, de los 8 estándares evaluados, que representa el 33,3 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión ambiental, el restaurante “El Tambo” cumple con 4 estándares, puesto que adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural por las mañanas y las tardes; la empresa utiliza focos ahorradores en casi todo el establecimiento; se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos cada determinado tiempo; se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar. Por otro lado, la empresa no cumple con 4 estándares evaluados debido a que la empresa no cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica; la empresa no promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso; la empresa no lleva un control de consumo de energía; la empresa no cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización.

Con relación a la gestión de residuos del restaurante “El Tambo”, tenemos que, de los 3 estándares evaluados, que representan el 12,5% en cuanto a la gestión ambiental, el restaurante “El Tambo” cumple con un estándar es decir la empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas. La empresa no cumple con 2 estándares puesto que no cuenta con un programa para la gestión de residuo, no sensibiliza y capacitar al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos.

Con relación la adaptación al medio se observa que, del 1 estándar evaluado, que representa el 4,2 % de estándar evaluado en cuanto a la gestión ambiental, el restaurante “El Tambo” no cumple con ninguno es decir la empresa no cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje.

#### 4.4.3 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural en el restaurante “El Tambo” en el año 2020.

Tabla 06: cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural el restaurante “El Tambo” en el año 2020.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evalua dos	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evalua dos
Apoyo a la cultura local	0	4	4	0,0	30,8%	30,8%
Apoyo a la comunidad local	2	7	9	15,38	53,82%	69,2%
<b>TOTAL</b>	2	11	13	15,38	84,62%	100%

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 6 tenemos los porcentajes del Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural, en la cual se han evaluado un total de 13 estándares, distribuido en 2 sub dimensiones, del total, la empresa cumple con 2 que equivalen al 15,38 % de estándares. Las sub dimensiones evaluadas han sido: apoyo a la cultura local y apoyo a la comunidad local.

Con relación al apoyo a la comunidad local se observa que, de los 9 estándares evaluados, que representa el 69,2 % de estándares evaluados en cuanto a la gestión sociocultural, el restaurante “El Tambo” cumple con 4 estándares, ya que anima a sus clientes a consumir productos locales; provee empleo digno a los miembros de la comunidad; dona productos usados o nuevos a la comunidad local y adquiere productos de proveedores locales. La empresa no cumple con 5 estándares debido a que difunde políticas en contra de la

explotación sexual; no forma parte de los gremios del sector turismo; no participa en los procesos de planificación turística; no informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo y no desarrolla programas de capacitación para la comunidad local.

#### 4.4.4 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas por dimensiones en el restaurante “El Tambo” en el año 2019.

A continuación, se muestran los resultados de la evaluación de las 5 dimensiones.

Tabla 07: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Tambo” en el año 2019.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evalua- dos	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evalua- dos
Gestión administrativa	17	39	56	6,37 %	14,63 %	21,0%
Equipamiento e infraestructura	31	23	54	12,0 6%	8,94%	21,0%
Gestión del servicio	62	52	114	23,93%	20,07 %	44,0%
Gestión medio ambiental	11	13	24	4,13%	4,87%	9,0%
Gestión socio cultural	2	11	13	0,77%	4,235	5,0%
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>138</b>	<b>261</b>	<b>47,26%</b>	<b>52,74 %</b>	<b>100%</b>

Elaboración: Elaboración Propia.

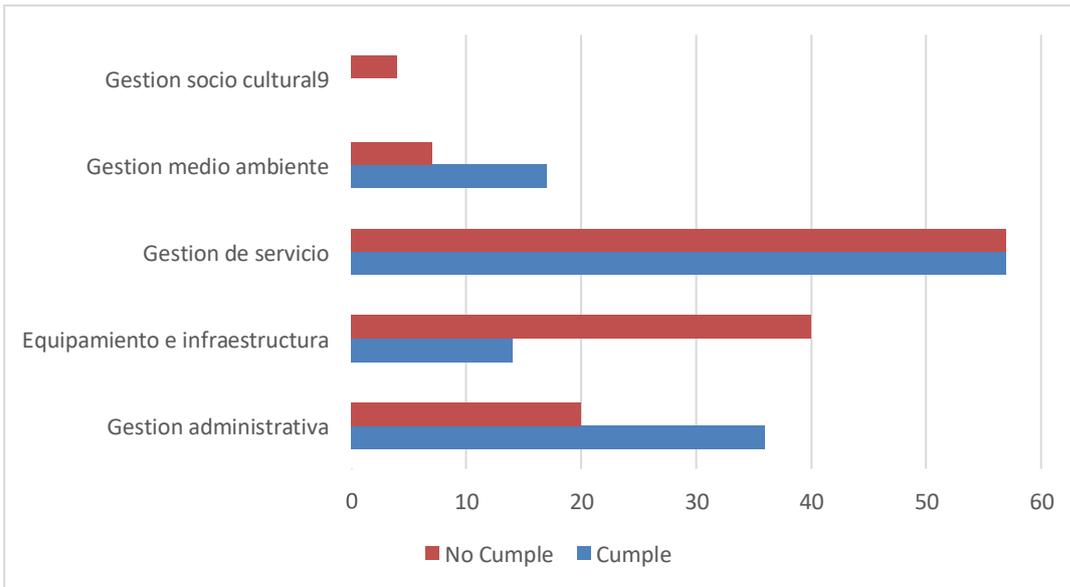


Figura 45: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.

Fuente: Tabla 7

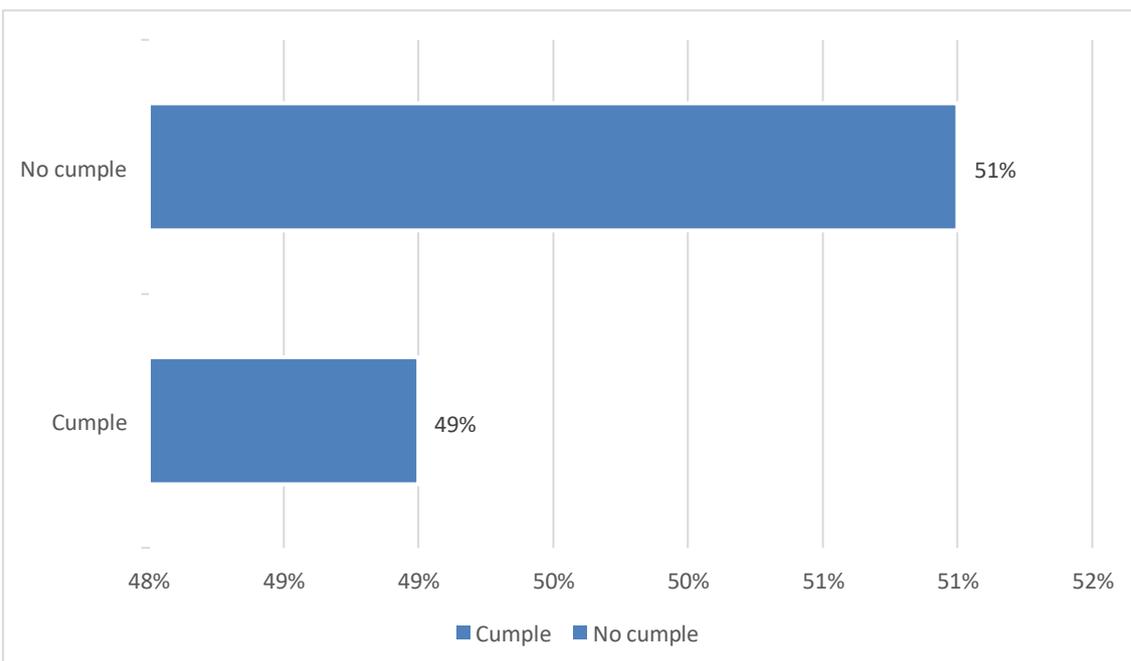


Figura 46: cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “El Tambo” de Chimbote en el año 2019.

En la figura 45 tenemos el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas por sub dimensiones; en lo referente a la gestión administrativa el restaurante cumple con 20 estándares y no cumple con 36; en lo referente al equipamiento e infraestructura, tenemos que el restaurante no cumple con 14 estándares y cumple con 40; en la sub dimensión de gestión de servicio, el restaurante cumple con 57 y no cumple con 57; en la gestión medio ambiental la empresa cumple con 7 y no cumple con 17 y en lo que respecta a la gestión sociocultural el restaurante cumple con 4 y no cumple con 9.

Cumplimiento global de estándares derivados de las buenas prácticas

#### 4.4.5 Análisis de resultados

El restaurante “El Tambo” es una pequeña empresa, cuya oferta gastronómica se basa en la comida de la selva, considera que la comida de la selva es la comida fusión popular que existe en nuestro país. Es producto de la mezcla de la comida de la selva con comida de la costa peruana como el pescados y mariscos entre otros, que como resultado han dado platos únicos como el arroz chaufa de cecina, el ceviche de pescado, caldo de gallina, juanes o tacaco con cecina entre otros. La fuerza laboral del restaurante la conforman 5 personas, las cuales son en su mayoría de la localidad, evidenciándose la necesidad de formación, debido a que la mayoría posee secundaria completa y en la empresa no se llevan a cabo programas de capacitación para todo el personal.

La parte central de la investigación se ha centrado en la evaluación de la calidad del servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, las dimensiones abarcadas han sido: gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medio ambiental y gestión social cultural. En lo que respecta a la gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados el restaurante cumple con 40, es decir con el 35.65%, las sub dimensiones que se han abarcado han sido: gestión de exterior, gestión de cocina, gestión de almacén, gestión de comedor, gestión de servicios higiénicos, gestión de área de personal, gestión de oficinas. Sin una buena administración las empresas van a la deriva, en el restaurante se puede observar que 119 el propietario está muy involucrado con el servicio y cuenta con el apoyo de sus hijos, pero no se tienen en cuenta aspectos vinculados con la planificación, organización y la gestión de calidad.

Tenemos que el restaurante cumple con 40 estándares que representan el 74,0 %, siendo las sub dimensiones que presentan mejores resultados la gestión de cocina, la gestión de comedor. Asimismo, hay empresas que han reportado un mayor cumplimiento de estándares como Alva (2015), Moreno (2014) y Tori (2014)

quienes reportaron un cumplimiento de 80,36%, 53,65% y 46,5% respectivamente.

Para una empresa turística, el factor más importante es el servicio ya que es un elemento intangible y la evaluación ha contribuido en la medición del mismo. En el restaurante “El Tambo” se evaluó la sub dimensión de gestión del servicio, en la cual se determinó que de los 114 estándares evaluados el restaurante cumple con 62 estándares que representan el 14,31%, lo cual es un déficit para la empresa. Dentro de los aspectos que se han evaluado en esta dimensión tenemos: Recepción de insumos, almacenamiento de insumos, apertura del centro de producción, pre alistamiento de insumos, producción de platos, montaje del comedor, reservas, atención al comedor, servicio de bar, cierre de comedor, cierre del centro de producción, mantenimiento, limpieza y desinfección.

Mincetur (2020) manifiesta que las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas. En lo referente a la gestión medio ambiental se han evaluado 24 estándares de los cuales El Tambo cumple con 7 y no cumple con 17, lo cual representa un 29,18 % de cumplimiento. Los aspectos que se han evaluado han sido: Uso del agua, uso de la energía, consumo de productos, gestión de residuos y adaptación al medio. Como podemos ver no se da mucha importancia a las prácticas ambientales debido a que muchas veces se desconocen los beneficios que su inclusión en la gestión empresarial aporta.

En lo referente a la gestión socio cultural se evaluaron 13 estándares, de los cuales la empresa cumple con 4, es decir con el 30,8 %. Toda empresa tiene la responsabilidad de contribuir a mejorar las condiciones de las comunidades en las cuales lleva a cabo su actividad, en el caso de esta empresa se nota una intención favorable

hacia la comunidad, pero aún quedan muchos aspectos por mejorar. En términos generales el restaurante “El Tambo” cumple con 123 estándares de los 261 evaluados, lo que representa un cumplimiento del 47,26% de estándares evaluados por lo que se puede afirmar que se ofrece una mediana calidad en el servicio, es necesario desarrollar una estrategia que permita incluir los estándares de buenas prácticas en las dimensiones que han salido menos favorecidas en la evaluación, con lo cual se logrará mejorar la satisfacción del cliente, el posicionamiento de la empresa y el crecimiento de la actividad turística en Chimbote.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- El restaurante “El Tambo” es una empresa sólida gracias a sus más de 18 años de experiencia en la industria de restauración; su organización se encuentra liderada por el señor, Carlos Haya Bardales, fundador de la empresa. La oferta del restaurante se caracteriza por los platillos típicos de la selva y fusión de la costa peruana, ofrecidos en un ambiente agradable donde se fusiona el estilo selvático con la costa, cabe mencionar, la demanda de los comensales se encuentra fundamentalmente en la ciudad de Chimbote y sus alrededores; así, la demanda proviene principalmente de turistas internos.
- Los colaboradores que forman el equipo de trabajo de la empresa no cuenta con la preparación necesaria para desempeñarse en un restaurante, ya que en su mayoría su formación llega hasta la educación secundaria; sin embargo, gracias a que existe una supervisión y dirección que se llevan a cabo capacitaciones a cargo de la municipalidad, la calidad del restaurante es óptima a pesar de tener la deficiencia antes mencionada. Asimismo, el personal está conformado en su totalidad por hombres, quienes en su mayoría son gente de la zona, elemento positivo tanto para la estabilidad de la empresa como para la comunidad, ya que la empresa es una fuente de trabajo para la comunidad.
- Respecto a la gestión administrativa; éste es uno de los puntos medios en el restaurante “El Tambo”, ya que cumple solo con la mitad de los estándares recomendados para tener una dirección de calidad. Asimismo, los puntos que requieren un mayor trabajo para ser mejorados , pues existen aún varios estándares en tomar en cuenta ya que la empresa no cuenta con perfiles de los puestos de trabajo que la ayuden a contar con perfiles ideales; no se tiene un proceso de selección de personal definido, un programa de inducción del personal, ni un programa de capacitación para el personal, pues

estos procesos se desarrollan de forma empírica; en este sentido, no presenta un cronograma de reuniones; y requiere establecer un mecanismo para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio. Mención aparte, la empresa no brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral ni beneficios sociales a los empleados. Otros tres puntos débiles de la empresa en la gestión administrativa son la planificación, la organización y la gestión de calidad, puntos en los que hace falta principalmente documentar los procesos, políticas y patrones de la empresa.

En cuanto al equipamiento e infraestructura, el restaurante “El Tambo” cumple con 40 estándares, un 74.0% de estándares se cumplen en la empresa, demostrando así las buenas prácticas en este ámbito, lo que se evidencia en las instalaciones de la empresa, las que gozan de calidad, al tener un comedor, cocina, bar, servicios higiénicos, oficina y exterior con las características necesarias para atender de forma adecuada a los clientes; por lo consiguiente, el poseer un local propio constituye una ventaja para la empresa, ya que puede realizarse ampliaciones, por los que existe algunas áreas de uso privado para los comensales.

- En cuanto a la Gestión de Servicio, el restaurante “El Tambo” de los 114 estándares evaluados cumple con 62 estándares es decir con el 14.,31% las sub dimensiones en las que cumple mayor número de estándares son: almacén de insumos, pre alistamiento de insumos, recepción de insumos, producción de platos, atención del comedor, servicio de bar y cierre del centro de producción, por otro lado aquellas en las que cumple un menor número de estándares son: apertura del centro de producción, montaje de comedor, reservas, cierre de comedor, mantenimiento y limpieza y desinfección.

- Respecto a la gestión medioambiental del restaurante “El Tambo”, de los 24 estándares solo cumple con el 29.18%, ya que, no se toma en cuenta prácticas para el ahorro de energía y agua en la empresa, aún quedan puntos que se deben fortalecer, principalmente en lo referente al consumo de productos, pues no se toma en cuenta algunas prácticas que podrían aminorar el impacto de la empresa en

el medio ambiente.

- En cuanto a la gestión sociocultural del restaurante “El Tambo”, cumple con un 15.38% de los estándares, lo que muestra la poca responsabilidad con la comunidad, ya que demuestra un débil apoyo a la cultura local a través de su oferta gastronómica y ambiente; asimismo, tiene un apoyo muy bajo a la comunidad local.
- Al ser evaluado de forma global, el restaurante “El Tambo” cumple con un porcentaje bastante significativo; 70% de los estándares son cumplidos en la empresa, lo que hace de ésta una empresa que brinda un servicio y productos de calidad a sus clientes; es importante, sin embargo, tomar en cuenta que aún faltan varios estándares por mejorar, principalmente en lo referente a la gestión de servicio y a la gestión medioambiental y socio cultural.

## 5.2 Recomendaciones

Recibir y participar de capacitaciones que permitan que el restaurante desarrolle bajo los principios de la gestión de calidad eficazmente con sus colaboradores y motivarlos.

Invertir en una base de datos de los clientes y potenciales clientes, dado que esto incluiría tener información tales como el nombre, dirección, teléfono y compras pasadas. Esto ahorraría en primer lugar tiempo, generaría mayor orden y brindaría respuestas inmediatas, todo con la única finalidad de atender lo más rápido al cliente y de que estas empresas empiecen por utilizar este sistema (atención personalizada)

Utilizar otras técnicas para medir el rendimiento del personal como la evaluación, debido a que muchas veces con una simple observación no se logra tener la precisión adecuada de las labores que el trabajador está desarrollando. Es muy importante tener en cuenta que el trabajador es pieza fundamental para poder lograr las metas trazadas que tiene la empresa, por ende, la medición de su rendimiento mediante la evaluación implica estudiar más a fondo al trabajador.

Buena Presentación, es importante verse lo mejor posible, limpio y ordenado.

Dar un saludo cordial lo más pronto posible al momento de llegar el cliente.

Rapidez en el servicio.

El ambiente del establecimiento es un aspecto muy atractivo para el cliente, no dejar deteriorar, cuidar.

Es importante que el establecimiento cuente con un sistema de certificación de calidad, de esa forma se incrementara el nivel de profesionalismo para garantizar a los consumidores un servicio previamente reconocido.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva (2015) *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante cevichería “El Ajicito” de la ciudad de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

*Casanueva, y otros (2000), agregan que La estructura organizativa de una empresa turística se refiere fundamentalmente al modo en que las personas se conectan y se coordinan y la posición que cada una ocupa o puede ocupar en la empresa*

Casanueva, C., García, J., y Caro F.J. (2000). Organización y gestión de empresas turísticas.

Madrid: Pirámide.

Circuito Turístico Nororiental (2007). *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*. Lima: PromPeru.

Dahmer, S, y Kahl, K. (2002). *Restaurantes, servicio básico*. España: Acribia S.A.

Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/30365730/MANUAL-DE-CALIDAD-TURISTICA-PARA-CENTROS-DE-ENTRETENIMIENTO-Y-DIVERSION>.

Feijoó, J. (Contribution by). (2010). *Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes*. Recuperado <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Docid=10384275&ppg>

=82

García, F., García, P., y Gil, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales*. España: Paraninfo.

Hospitality & Service University. (s.f.). *Manual de estándares de servicio: restaurantes*. Recuperado de [hsu.cl/galeria/file\\_52126699.pdf](http://hsu.cl/galeria/file_52126699.pdf)

ISO (2005). *Norma internacional ISO 9000 2000*. Recuperado de [http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf)

Lefcovich, M. (2009). *Gestión de calidad para la excelencia*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10311860&ppg=5>

Marketing Publishing. (2007). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10194515&ppg=7>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Recuperado de [http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs\\_documentos\\_Cultur/MB](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MB)

P\_MANIPULACION\_DE\_ALIMENTOS.pdf"

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009). *Ley general de turismo*, N°29408. Recuperado de [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY\\_GENERAL\\_DE\\_TURISMO\\_LEY29408.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). *Manual de buenas prácticas para atención de clientes*.

Promperú. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de [media.peru.info/catalogo/.../manual\\_de\\_buenas\\_practicas\\_9124.pdf](http://media.peru.info/catalogo/.../manual_de_buenas_practicas_9124.pdf)

Rainforest Alliance. (s.f.). *Buenas prácticas para turismo sostenible: Una guía para el pequeño y mediano empresario*. Recuperado de <http://web.ambiente.gob.ec/sites/default/files/users/jloartefls/Buenas%20practicas%20del%20turismo%20sostenible.pdf>

Rainforest Alliance. (s.f.). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de [www.rainforest-alliance.org/.../tourism\\_practices\\_guide\\_spanish.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/.../tourism_practices_guide_spanish.pdf)

Ramírez, C. (2002). *Calidad total en las empresas turísticas*. México D.F.: Trillas.

Sánchez Feito, J. (2000). *Procesos de servicios en restauración*. España: Síntesis.

Servicio Nacional de Turismo – SERNATUR Chile. (2011). *Manual de buenas prácticas: alojamiento turístico*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/80679326/CHILE-POR-UN-TURISMO-SUSTENTABLE-Manual-de-Buenas-Practicas-del-Sector-Turístico>.

*Van Duynen y Carré (2011)* La empresa debe preocuparse por ofrecer un ambiente accesible, seguro e higiénico, no solamente para sus clientes sino para sus empleados y colaboradores.

Vidal Becerra, M. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Venecia” de la ciudad de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

# **ANEXOS**

**ANEXOS**  
**ANEXO 01**  
**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

N°	Actividad	TIEMPO															
		SEPTIEMBRE		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE					
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	Elaboración del proyecto	X	X	X	X												
02	Aprobación del proyecto				X												
03	Recolección de datos					X	X	X	X								
04	Procesamiento de datos								X								
05	Elaboración del informe										X	X					
06	Elaboración de la ponencia												X				
07	Elaboración del artículo científico													X			
08	Prebanca														X		
09	Sustentación de la investigación															X	

## Anexo 2. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable estudiante</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
Impresiones	0.3	15	4.50
Fotocopias	50	0.1	5.00
Empastado	0	0	0.00
Papel Bond A 4 (500 Hojas)	3	30	90.00
Lapiceros	4	0.8	3.20
<b>Servicios</b>			0.00
Uso del turnitin	50	2	100.00
<b>Sub total</b>			<b>202.70</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
Pasajes para recolectar la información	20	5	100.00
<b>Sub total</b>			100.00
<b>Total, de presupuesto desembolsable</b>			<b>200.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total, de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			<b>802.70</b>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro agencias de restaurante, distrito Chimbote, 2019.

### **Estimado señor (a)**

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar sobre Atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurante, distrito Chimbote, 2019.

### **Participación**

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

### **Propósito del estudio**

El propósito del estudio es investigar acerca del grado de incidencia de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurante, del distrito de Chimbote, Provincia del Santa.

¿En qué consistirá su participación?

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si conoce y aplica o no la Gestión de calidad, y atención al cliente en su micro o pequeña empresa, y qué resultados o beneficios le están proporcionando.

### **Riesgos, incomodidades y costos de su participación**

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

### **Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre la aplicación de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las Mype. del distrito de Chimbote, Provincia del Santa.

### **Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

### **Problemas o preguntas**

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de la Universidad Sede Central-ULADECH-católica-EPADM. Al celular 980 259211 si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf.: 350190, E-mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe

### **Consentimiento / Participación voluntaria**

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

### **Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.



Nombre y firma del DTI

CARLOS HAYA BARDALES  
Nombre y Firma del Participante

Fecha...31/8/2020 .....Hora...10.AM



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN INSTRUMENTO - CUESTIONARIO**

**Esta guía de entrevista está dirigida a obtener datos de la empresa relacionados a la historia, oferta y demanda; deberá ser aplicada al propietario o administrador.**

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?

7.- ¿Cómo está organizada su empresa?



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN INSTRUMENTO – CUESTIONARIO**

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

**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.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA RESTAURANTES**

<b>SUB DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
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 procesos y procedimientos			

	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 desviaciones			
	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 laborales)			
	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		
	La empresa garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados		
	La empresa fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de		
	La empresa comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto		
	La empresa ha establecido mecanismos para que el personal		
	La empresa respeta la jornada laboral establecida por ley		
	La empresa brinda remuneraciones establecidas en la legislación		
	La empresa cumple con brindar los beneficios sociales a los		
	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores		
	La empresa cuenta con un registro con las características y datos de		
	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		
	La empresa ha identificado sus riesgos y peligros (reales y		
	La empresa ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de		
	Se brinda capacitación al personal en temas de seguridad		
	La empresa cuenta con planes para atender emergencias (naturales,		
	La empresa cuenta con equipos y dispositivos de seguridad tanto para		
	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			
La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo			
La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos			
El propietario está capacitado en temas financieros y contables			
La empresa cuenta con un estudio de mercado, considerando las			
La empresa cuenta con una marca y eslogan atractivo y coherente con			
La empresa diseña sus servicios de acuerdo a las necesidades y			
La empresa mantiene un registro de sus clientes			
La empresa firma convenios con el fin de incrementar la demanda del			
La empresa ha establecido el precio de sus productos o servicios en			
La empresa emplea medios de comunicación masivos para			
La empresa difunde información coherente con el servicio que brinda			
La empresa provee información al cliente sobre las condiciones de			
La empresa cuenta con tarifarios de su oferta gastronómica			
La empresa exhibe en un lugar visible la oferta gastronómica con sus			
La empresa exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento			



**FICHA DE OBSERVACIÓN INFRAESTRUCTURA Y  
EQUIPAMIENTO RESTAURANTES**

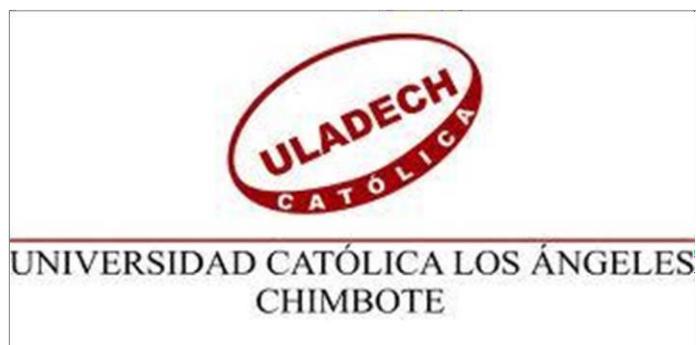
SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Exterior	El establecimiento se ubica en un lugar accesible			
	Existe limpieza en el entorno			
	El establecimiento se ubica en una zona segura			
	Cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada			
	Presenta el icono de clasificación y/o categorización			
	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			
Los equipos y mobiliario están ubicados de forma que no interrumpen el				

Se cuenta con un área específica destinada para los residuos, la cual se			
La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
Se dispone de un área para el lavado de manos, la que cuenta con los			
Se cuenta con suministro de agua permanente			
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)			
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			
Se dispone de un área de caja para el cobro de las facturas, la que dispone de los equipos necesarios			
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			
	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			
	Se cuenta con una oficina administrativa			
	La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios			



**FICHA DE OBSERVACIÓN GESTIÓN DEL  
SERVICIO RESTAURANTES**

<b>SUB DIMENSIÓN</b>	<b>ITEM</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
		<b>SI</b>	<b>NO</b>	
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			
	Existe un sistema de almacenamiento predeterminado			
	Los insumos son depositados en recipientes de conservación			
	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			

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			
Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de			
No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado			
Se lleva a cabo un control del estado de equipos, utensilios y materiales de trabajo empleando un check list antes de iniciar las			
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			
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			
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 prelistamiento elaborados			
Existe un proceso de envasado y etiquetado de porcionados			

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			
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			
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			
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			
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,			

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			
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			
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 la 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			
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			
	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			
	Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento			
	Se cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento correctivo			
	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,			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN BUENAS  
PRÁCTICAS AMBIENTALES RESTAURANTES**

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	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente de la energía			
energía	Eléctrica			

	La empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz			
	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			
	Se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos			
	Se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo			
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			
	La empresa prefiere la compra de productos en envases retornables			
	La empresa imprime el papel por las dos caras e imprime documentos			
	La empresa usa en lo posible el correo electrónico para reducir el uso de tinta			
	La empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies			
Gestión de residuos	La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de			
	La empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas			
Adaptación la medio	La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN  
BUENAS PRÁCTICAS SOCIO-CULTURALES**

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			

## DECLARACION JURADA

EL PRESENTE DOCUMENTO, YO: =====  
**CARLOS HAYA BARDALES**, DE NACIONALIDAD PERUANA, CON  
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIDAD N° 32814571, DE ESTADO CIVIL  
CASADO, J, DOMICILIADO EN PASAJE LA BALANAZA JR. MANUEL  
VILLAVICENCIO Nro.977 Mza. F lte.14, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA  
DEL SANTA Y DEPARTAMENTO DE ANCASH.  
=====

### BAJO JURAMENTO Y EN HONOR A LA VERDAD:

**DE MANERA EXPRESA Y FORMAL:** DECLARO QUE, MI DOMICILIO  
HABITUAL Y NOTARIAL DONDE SOY PROPIETARIO DEL RESTAURANTE EL  
TAMBO, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA Y  
DEPARTAMENTO DE ANCASH.=====

ASIMISMO QUE LA SEÑORITA SUZIE ALESSANDRA PRETELL ROMERO  
IDENTIFICADA CON DNI 44844950 BACHILLER DE LA UNIVERSIDAD  
CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, REALIZO UN TRABAJO DE  
INVESTIGACION DANDO TODO MI CONSENTIMIENTO DEL  
MISMO.=====

POR LO CUAL, CERTIFICO MI FIRMA ANTE NOTARIO, DE ESTA CIUDAD,  
QUE AUTORIZA; SOMETIENDOME A LAS RESPONSABILIDADES DE LEY, EN  
CASO DE FALSEDAD. =====

CHIMBOTE, 14 DE DICIEMBRE DEL 2,020



**CARLOS HAYA BARDALES DNI N° 32952082**

**CERTIFICO:** QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE CORRESPONDE A:**HAYA  
BARDALES CARLOS**, CON DNI N° **32952082**, QUIEN SUSCRIBE EN PRESENCIA  
DEL NOTARIO QUE AUTORIZA; A SOLICITUD DE QUIEN EXTIENDO LA PRE-  
SENTE LEGALIZACION.- DEJANDO CONSTANCIA QUE EL NOTARIO NO  
ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR EL CONTENIDO, ART.108 DEL  
DECRETO LEGISLATIVO 1049; CHIMBOTE CATORCE DE DICIEMBRE DEL  
DOS MIL VEINTE.=====☪



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL  
RESTAURANTE "EL TAMBO", UTILIZANDO  
ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS,  
CHIMBOTE-2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

AUTOR:  
SUZIE ALESSANDRA PRETELL ROMERO

ORCID: 0000-0002-0597-4053

ASESOR:  
CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARÍAS

ORCID: 0000-0007-6700-5078

Resumen de coincidencias X

15 %

< >

1 repositorio.uladech.ed... 15% >  
Fuente de internet



Activar Windows  
Ir a Configuración para activar Windows