

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



**FACULTAD DE TURISMO Y CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**"CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES  
DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO DISTRITO JAZÁN, PROVINCIA  
DE BONGARÁ - AMAZONAS 2013"**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA: Bach. LELIS ESLITA GOICOCHEA FERNÁNDEZ**

**ASESOR: Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ**

**CO ASESOR: Lic. ISAAC CAVA MAS**

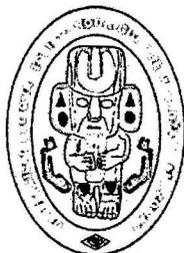
**CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERÚ**

**2014**



**27 MAY 2015**

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



**FACULTAD DE TURISMO Y CIENCIAS  
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**“CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES  
DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO DISTRITO JAZÁN, PROVINCIA  
DE BONGARÁ-AMAZONAS 2013”**

**Para Obtener El Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA: Bach. GOICOCHEA FERNÁNDEZ, Lelis Eslita.**

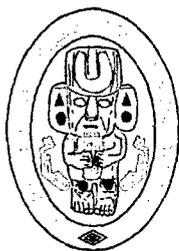
**ASESOR: Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz.**

**CO ASESOR: Lic. Isaac Cava Mas**

**CHACHAPOYAS – PERÚ - 2014**



**27 MAY 2015**



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



---

**Ley de Creación N° 27347 – Res. Función. N° 114 – 2001 – CONAFU**

---

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

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

**RECTOR**

Ph.D, Dr.Hab. Vicente Marino Castañeda Chávez

**VICERECTOR ACADÉMICO**

Dr.Roberto José Nervi Chacón

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**

Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán

**DECANO**

Mg. Cirilo Lorenzo Rojas Mallqui

## **VISTO BUENO DEL ASESOR**

Como asesor del siguiente trabajo de investigación considero que la tesis **“Calidad En La Prestación De Servicio En Los Restaurantes De La Ciudad De Pedro Ruiz Gallo Distrito Jazán, Provincia De Bongará-Amazonas 2013”** elaborado por la bachiller Lelis Eslita Goicochea Fernández ha concluido satisfactoriamente. Por lo que doy visto bueno para su evaluación y sustentación correspondiente.

---

**Asesor Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz**

**Docente de la FTYCEAC-UNTRM-A**

## **VISTO BUENO DEL CO ASESOR**

Como Co asesor del siguiente trabajo de investigación considero que la tesis **“Calidad En La Prestación De Servicio En Los Restaurantes De La Ciudad De Pedro Ruiz Gallo Distrito Jazán, Provincia De Bongará-Amazonas 2013”** elaborado por la bachiller Lelis Eslita Goicochea Fernández se ha concluido satisfactoriamente. Por lo que doy visto bueno para su evaluación y sustentación correspondiente.

---

**Co Asesor Lic. Isaac Cava Mas**

**Gerente General en Auki Corp. SAC**



## **JURADO**

---

MsC. Barton Gervasi Sajamí Luna

**PRESIDENTE**

---

Mg. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

**SECRETARIO**

---

Lic: Erik Martos Collazos Silva

**VOCAL**

---

Dra. Maritza Revilla Bueloth

**ACCESITARIO**

### **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres: Agustina Fernández Vázquez y Camilo Goicochea Montenegro que me apoyaron en la culminación de mis estudios universitarios y a mi hijo **Johan Isaac**

**AGRADECIMIENTO.**

**A instituciones:**

A La Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas

**A personas:**

A mi Asesor Ricardo Rafael Alva Cruz

A mi Co Asesor Isaac cava Mas

A mi familia y amigos que de una u otra forma me apoyaron a la culminación de mi tesis.

**MUCHAS GRACIAS**

## INDICÉ

<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	3
2.1. Marco Teórico.....	3
2.2. Antecedentes.....	25
2.3. Realidad problemática.....	33
2.3.1. Planteamiento del problema.....	33
2.3.2. Formulación del problema.....	35
2.3.3. Justificación del problema.....	35
2.4. Hipótesis.....	36
2.5. Objetivos.....	36
2.5.1. Objetivo General.....	36
2.5.2. Objetivos Específicos.....	36
<b>III. PLAN DE INVESTIGACIÓN</b> .....	37
3.1 Diseño de la investigación.....	37
3.2. Material de estudio.....	37
3.2.1. Población y muestra.....	37
3.3. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos.....	38
3.4. Análisis estadístico de datos.....	39
<b>IV RESULTADOS</b> .....	40
4. Resultados de la oferta.....	40
4.1. Resultados del inventario a los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazan provincia de Bongará Departamento de Amazonas.....	40

4.1.2 Resultados de la encuesta al personal que laboran en los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.....	44
4.1.3 Resultado de las Entrevistas a los propietarios de los restaurantes del distrito de Jazán.....	59
4.1.4 Resultados de la evaluación de los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.....	68
4.1.5 Resultados de la evaluación del área de comedor de los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.....	72
4.1.6. Resultado de la evaluación de los servicios higiénicos de los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.....	74
4.1.7. Resultados de la evaluación al personal de los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.....	76
4.2. Resultados de la demanda.....	78
4.2.1 Diagnóstico de la calidad en la prestación de servicio en los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.....	90
4.2.2 FODA aplicado a los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.....	91
4.2.3 Propuesta.....	93
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>101</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>105</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>106</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>107</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>109</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO DE REGISTRO DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO.....	41
CUADRO DE RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS A LOS PROPIETARIOS DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALO DEL DISTRITO DE JAZAN.....	59
CUADRO DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL ÁREA DE COCINA DE LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALLO.....	69
CUADRO DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL ÁREA DE COMEDOR DE LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALO.....	72
CUADRO DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS HIGÉNICOS DE LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALO.....	74
CUADRO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALLO.....	76

## ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 01 Edad del personal encuestada.....	44
GRAFICO N°02 Nivel educativo del personal encuestada.....	45
GRAFICO N°03 Genero del personal encuestada.....	46
GRAFICO N° 04 Cargo / Ocupación del personal encuestada.....	47
GRAFICO N°05 Opinión sobre ¿Cuánto tiempo viene laborando en este establecimiento?.....	48
GRAFICO N° 06 Opinión sobre razones por las que opto por este trabajo.....	49
GRAFICO N° 07 Opinión sobre: de las siguientes frases con cual define el término “calidad”.....	50
GRAFICO N° 08 Opinión sobre: Cómo calificaría a sus clientes.....	51
GRAFICO N° 09 Opinión sobre: Conoce de técnicas de atención al cliente.....	52
GRAFICO N° 10 Opinión sobre: Ha recibido algún tipo de capacitación referente a atención al cliente.....	53
GRAFICO N° 11 opinion sobre: ¿Quién lo capacito?.....	54
GRAFICO N° 12 opinión sobre: ¿Cómo es su relación con el propietario?.....	55
GRAFICO N° 13 opinión sobre ¿Cómo es su relación con sus compañeros?.....	56
GRAFICO N° 14 opinion sobre: ¿Se siente contento con su trabajo?.....	57
GRAFICO N° 15 opinión sobre: ¿Qué aspectos considera que contribuirían a mejorar con su desempeño laboral?.....	58
GRAFICO N° 16 genero de los comensales encuestados.....	78

GRAFICO N° 17 procedencia de los comensales encuestados.....	79
GRAFICO N° 18 edad de los comensales encuestados.....	80
GRAFICO N° 19 ocupación de los comensales encuestados.....	81
GRAFICO N°20 opinión sobre: ¿Por cuál de los siguientes motivos decidió ingresar a este restaurante? .....	82
GRAFICO N° 21 opinión sobre: Al ingresar al restaurante que es lo primero que sucede.....	83
GRAFICO N° 22 opinión sobre: Cómo calificaría Ud. La presentación del personal que lo atendió? .....	84
GRAFICO N° 23 opinión sobre: Cómo calificaría usted la infraestructura del restaurante?.....	85
GRAFICO N° 24 opinión sobre: ¿Cuáles son las molestias que se repiten con mayor frecuencia cuando asiste a un restaurante?.....	86
GRAFICO N° 25 opinión sobre: ¿Cómo calificaría la atención recibida en el restaurante?.....	87
GRAFICO N° 26 opinión sobre: ¿Cuál considera Ud. Que es la principal problemática por la que atraviesan los restaurantes del distrito de Jazán?.....	88
GRAFICO N° 27 opinión sobre: ¿Qué criterios mínimos considera los más importantes para que un restaurante califique como una empresa que ofrece un servicio de calidad?.....	89

## **RESUMEN.**

La investigación tuvo como objetivo principal Evaluar la calidad en la prestación de servicio en los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán 2013; la situación actual de la calidad en la prestación de servicios en los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo tiene déficit en los tres aspectos básicos, infraestructura, recursos humanos y en la calidad de los productos, que hace en su conjunto que los clientes no queden plenamente satisfechos.

Para la recolección de información la cual nos permita hacer recomendaciones adecuadas según las exigencias de los clientes, para el cual se recopiló su opinión mediante encuestas; se utiliza una encuesta a los comensales, , también una encuesta a los trabajadores de los restaurantes entre ellos meseras cocineros y otros dicha y una guía de entrevista a los propietarios y/o administradores está para saber y conocer su opinión y conocimientos en el servicio que brindan. Luego, son procesados los datos de las respuestas en porcentajes y presentados en cuadros y gráficos.

El resultado de esta investigación pretende reflejar el estado real y actual de los restaurantes del distrito de Jazán, mediante opinión de los clientes, personal de servicio y administradores o propietarios de cada uno de los establecimientos.

**Palabras claves:** Restaurante – Calidad – Prestación de servicio

## **ABSTRACT**

The research main objective To evaluate the quality of service delivery in the restaurants of the city of Pedro Ruiz Gallo district Jazán 2013. Through a situational analysis , identification and assessment will be possible to identify the current status of quality in service delivery restaurants Pedro Ruiz Gallo Jazán District , which will raise a proposal of A Plan to improve service quality in restaurants. To collect information which enable us to appropriate to the demands of customers, for which his opinion was compiled by surveying recomendations. A survey diners , comprised of nine questions, also a survey of restaurant workers including waitresses cooks and other such survey is not made up of thirteen questions and an interview guide for owners / managers use is made ten ) questions to learn and know their opinion and knowledge in the service they provide. Then processed data are the responses in percentages and presented in tables and graphs.

The result of this research and is intended to reflect the actual state of the district restaurants Jazán by customer feedback, service personnel and managers or owners of each of the establishments.

**Keywords:** restaurants - quality - service delivery

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer eficientemente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se llama calidad del servicio, que es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Por lo tanto la misión suprema de toda empresa debe ser el mayor nivel de satisfacción para sus clientes y usuarios, pues éstos con sus compras permiten que la empresa siga existiendo y creciendo, generando de tal forma beneficios.

En el caso de las pequeñas empresas como los restaurantes sus productos están orientados a sus clientes en cuanto a su servicio y calidad de lo que sirven; como también su éxito se debe a lo que ofrecen en base al gusto y demanda de los comensales. Siendo conocedores del "boom de la gastronomía peruana" no solo a nivel nacional; también internacional, como uno de los mejores y más exquisito del mundo, preferido no solo por el típico peruano exigente, sino también por turistas ansiosos de probar nuestros platos típicos. Es necesario concretamente conocer la calidad de servicio que estos brindan, ya que en nuestros días es imprescindible para captar la ventaja positiva frente a otros restaurantes de mayor categoría.

La presente tesis tuvo como objetivo Evaluar la calidad en la prestación de servicio en los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán 2013, para saber el estado actual de la calidad de los servicios que actualmente se brindan.

Ya que Pedro Ruiz Gallo es un punto estratégico debido a su ubicación geográfica, en la Región Amazonas; siendo el eje que interconecta: Costa, Selva y Chachapoyas. Dedicándose directamente al comercio, donde se ofrece

múltiples alternativas en el servicio de restaurantes por lo que se ha investigado la calidad del servicio de alimentos que se ofertan.

Debido a la gran cantidad de demanda que existe, surgen múltiples alternativas en el sector restaurantero en Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán, del mismo modo existe la necesidad de investigar con la finalidad de evaluar los servicios que se prestan actualmente a los clientes, para esto se requiere de “personas” comprometidas con su labor y de un conocimiento profundo del servicio al cliente, sobre todo de estar al tanto de sus necesidades y de sus opiniones acerca del servicio; ello con el fin de cambiar constantemente y amoldarse a las exigencias de los clientes.

## II. MARCO TEÓRICO

- 2.1. **Marco teórico:** en el marco teórico se busca información y múltiples antecedentes referentes al tema a desarrollar.

### HISTORIA DE LOS RESTAURANTES

Relatan que la idea de preparar alimentos para después Comercializarlos tiene sus orígenes en Mesopotamia, en el tiempo de Nabucodonosor, donde la gente prefería ir al mercado y comprar alimentos ya preparados en vez de tener que cocinarlos. Esta costumbre fue introducida a Europa por medio de los árabes cuando conquistaron España. Angelo y Vladimir (1998)

El concepto de restaurante nació en Francia en 1765 gracias a Boulanger; éste hombre operaba un pequeño negocio de venta de sopas y caldos, el cual era llamado restaurant, que en francés significa restaurador pues llenaban de energía a aquellos que los consumían. A Boulanger se le acredita ser el creador del primer restaurante al ofrecer un comedor dentro de su establecimiento donde los comensales podían comprar y consumir una variedad de alimentos preparados. (Dittmer 2002)

Se observa que con el paso del tiempo son muchos los factores que han influenciado el desarrollo de la industria del servicio de los alimentos; como la tecnología, el descubrimiento de nuevos alimentos, el acceso a la información, la diversificación de los mercados y las necesidades del cliente. Por lo anterior los restaurantes han tenido que irse ajustando a las exigencias de cada época.

**Restaurante:** Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes. (Reglamento de Restaurantes decreto supremo N° 025-2004-Mincetur). También entendemos por restaurante como un establecimiento mercantil que sirve al público, mediante precio fijo, comidas y bebidas para ser

consumidas en el mismo local, en un servicio de menú o de carta. Los restaurantes se clasifican, según la calidad y la variedad de sus servicios, por el número de tenedores (de cinco a uno), dependiendo de la categoría.

El restaurante está estructurado en los siguientes departamentos:

- a) Comedor
- b) Cocina
- c) Economato – bodega y almacén.
- d) Administración.
- e) Otros servicios: bar, cafetería, etc.

### **CLASIFICACIÓN DE LOS RESTAURANTES.**

Al igual que los hoteles, los restaurantes también reciben una clasificación basada en varios conceptos: Instalaciones, servicios, menú, etc., siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados. Muchos países no cuentan con reglamentos ni estándares de clasificación para los restaurantes, a continuación señalaremos un resumen de los requisitos básicos tomados como parámetros para clasificar los restaurantes a nivel internacional.

#### **Requisitos mínimos de restaurantes de un tenedor condiciones generales.**

##### **Dependencias e Instalaciones de Uso General:**

**Servicios Higiénicos Generales.** Independientes para damas y caballeros con inodoro y lavatorio.

**Instalaciones de Servicio:** Cocina, Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza.

**Personal:** No estará obligado a llevar uniforme en su integridad, sin embargo, deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa. Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de protección

contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

### **Requisitos Mínimos De Restaurantes De Dos Tenedores**

**Condiciones generales:** Las instalaciones, acabados de todos los ambientes de uso general, mobiliarios, elementos decorativos y menaje a utilizar deben estar en buenas condiciones para prestar un buen servicio. Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

#### **Condiciones particulares:**

##### **Dependencias e Instalaciones de Uso General.**

**Servicios Higiénicos Generales.-** Independientes para damas y caballeros, que dispongan de inodoros, urinarios y lavatorios.

**Comedor.-** La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo la adecuada circulación de las personas Instalaciones de servicio:

**Cocina.-** Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Tendrá refrigerador y campanas extractoras

**Personal:** Capacitado y/o con experiencia. No estará obligado a llevar uniforme en su integridad. Sin embargo deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa.

### **Requisitos Mínimos De Restaurantes Tres Tenedores**

**Condiciones generales:** En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnica moderna. El mobiliario y los elementos decorativos serán de calidad. Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección

contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes. Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas). Vajilla, cristalería y cubiertos estarán en buena calidad y en perfecto estado de conservación.

**Condiciones particulares:**

**Dependencias e instalaciones de uso general:**

**Ingreso.-** Uno principal y otro de servicio.

**Recepción.-** Contará con servicio telefónico y con servicios higiénicos.

**Servicios Higiénicos Generales.-** Independientes para damas y caballeros. El número de inodoros, urinarios y lavatorios, será adecuado y racional en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

**Ascensores.-** Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. Piso o en nivel superior.

**Estar de Espera y Bar.-** Su área mínima será equivalente al 15% del área del comedor y será independiente de los ambientes de comedor.

**Comedor.-** La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo una adecuada circulación de las personas.

**Ventilación.-** Contará con el equipo adecuado en todas las instalaciones del establecimiento.

**Instalaciones de Servicio:**

**Cocina.-** Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Los muros, pisos y techos serán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores se deberá establecer una comunicación rápida y funcional. Sistemas de conservación de alimentos. Se dispondrán de agua fría y caliente así

como de campanas extractoras y refrigeradores. Servicios higiénicos para el personal de servicio.

**Personal:** Jefe de cocina capacitado y/o con experiencia Jefe de comedor capacitado y/o con experiencia Personal subalterno capacitado y/o con experiencia debidamente uniformado.

### **Requisitos Mínimos De Restaurantes Cuatro Tenedores**

**Condiciones generales:** En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizará n material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas. El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad. Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad. Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas). Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente. La Vajilla, cristalería y cubiertos serán de buena calidad y en perfecto estado de conservación. Tendrán una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias.

### **Condiciones particulares**

#### **Dependencias e instalaciones de uso general:**

**Ingreso.-** Un principal y otro de servicio.

**Recepción.-** Contará con servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales

**Servicios Higiénicos Generales.-** Independientes para damas y caballeros y en constante buen estado de limpieza. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y

lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

**Ascensores.-** Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.

**Estar de Espera y Bar.-** Su área mínima será equivalente al 25% del área del comedor e independiente de los ambientes de éste último.

**Comedor.-** La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.

**Vajilla.-** De buena calidad y, como mínimo, de cubiertos en metal plateado y de juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.

**Ventilación.-** Contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado.

**Tele música.-** Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

#### **Instalaciones de Servicio:**

**Cocina.-** Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.

Distribución interna del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente. La extracción de humos y vahos estará garantizada en todo momento con campanas

extractoras. Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno.

**Personal: Recepción.-** Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal capacitado y/o con experiencia, permanente uniformado.

**Servicios de Comedor.-** Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos debidamente capacitados y con experiencia, debiendo estar permanentemente uniformados. Se contará con un capitán de mozos por cada comedor. Chef y Sub Chef capacitados y con experiencia, quien contará con personal subalterno en proporción adecuada. Maitre y Jefe de Comedor capacitados, con experiencia y conocimiento como mínimo de un idioma extranjero.

#### **Requisitos Mínimos De Restaurantes Cinco Tenedores**

**Condiciones generales:** En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas. El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad, particularmente cuidados. Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad. Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas). Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente. Vajilla, cristalería y cubiertos de primera calidad y en perfecto estado de conservación. Deberá contar con una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias. Deberá contar con una carta de licores y otra de vinos.

**Condiciones particulares:**

**Dependencias e instalaciones de uso general:**

**Ingreso.-** Uno principal y otro de servicio.

**Recepción.-** Donde además se ubicará el servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales

**Servicios Higiénicos Generales.-** Independientes para damas y caballeros, en buen estado de limpieza y debidamente equipados. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.

**Ascensores.-** Su uso será obligatorio solamente en los casos en que el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.

**Estar de Espera.-** Área mínima equivalente al 30% del área de comedor

**Bar.-** Independiente de los ambientes del comedor y/o del estar de espera.

**Comedor.-** La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.

**Vajilla.-** De buena calidad, cubiertos en metal plateado, juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.

**Ventilación.-** El sistema de ventilación contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado total.

**Tele música.-** Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.

### **Instalaciones de Servicio:**

**Cocina.-** Tendrá un área equivalente al 30% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.

Distribución interna adecuada del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente. La extracción de humos y vahos, estará garantizada en todo momento con campanas extractoras de acero inoxidable. Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno.

### **Personal:**

**Recepción.-** Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal (anfitriones) capacitado y con experiencia, debiendo estar permanentemente uniformados.

**Servicios de Comedor.-** Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos capacitados y con experiencia, permanentemente uniformados, debiendo contar por lo menos con un Maître, jefe de comedor y un capitán de mozos por cada comedor. El Maître y el jefe de comedor deberán acreditar como mínimo el conocimiento de un idioma extranjero Chef y Sub Chef capacitados y con experiencia, quien deberá contar con un subjefe de cocina fría y otro de cocina caliente, asistidos por personal subalterno capacitados y con experiencia. Reglamento de Restaurantes. (DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR)

## **TIPOS DE RESTAURANTES:**

**Restaurant buffet.** Es posible escoger uno mismo una gran variedad de platos cocinados y dispuestos para el autoservicio. A veces se paga un monto fijo u otras veces por cantidad consumida (peso o tipos de platos). Surgido en los años 70's, es una forma rápida y sencilla de servir a grandes grupos de persona.

**Restaurant de comida rápida (fast food).** Restaurantes informales donde se consume alimentos simples y de rápida preparación como hamburguesas, papas fritas, pizzas o pollo. Algunas de las cadenas de restaurantes más conocidas son: Mc Donalds, Burger King, KFC, Pizza Hut o Domino's pizza.

**Restaurantes de alta cocina o gourmet.** Los alimentos son de gran calidad y servidos a la mesa. El pedido es "a la carta" o escogido de un "menú", por lo que los alimentos son cocinados al momento. El costo va de acuerdo al servicio y la calidad de los platos que consume. Existen mozos o camareros, dirigidos por un Maitre. El servicio, decoración, ambientación, comida y bebidas son cuidadosamente escogidos.

**Restaurantes temáticos.** Son clasificados por el tipo de comida ofrecida. Los más comunes son según origen de la cocina, siendo los más populares en todo el mundo: La cocina italiana y la cocina china, pero también cocina mexicana, cocina japonesa, cocina española, cocina francesa, cocina tailandesa, entre otras. (<http://www.restaurantes.us>)

## **DEFINICIÓN DE CLIENTES:**

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De

nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Sería ocioso tratar de encontrar una descripción amplia y precisa del concepto "cliente". Pero podemos elaborar un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar ese concepto. (<http://www.abcpymes.com>)

## **LA CALIDAD**

Se entiende por calidad el nivel de excelencia que una empresa se propone alcanzar para satisfacer a su clientela clave.

Junto al precio y a otros servicios complementarios al producto, la calidad, como atributo multidimensional se manifiesta a través de la confiabilidad, que es necesario demostrar y convencer y mediante una funcionalidad, que se evidencia por la aptitud de uso del producto para determinado propósito.

En el caso particular de los servicios, la calidad depende en gran medida de la colaboración recíproca entre el cliente y el prestador de los servicios.

Básicamente, la calidad de los servicios depende de dos factores

- a) La intensidad de interacción entre prestador y cliente
- b) La duración del contacto entre compradores y vendedores

### **Características De La Calidad**

**La calidad se juzga en su conjunto.** Teniendo en cuenta todos sus componentes, sin separarlos. El éxito relativo de alguna de las partes componentes de la serie tiene poca importancia frente a la impresión que causa en el consumidor el todo en su conjunto.

**La calidad varía con la cultura.** Cada consumidor evalúa la prestación del servicio desde su particular punto de vista, concediendo importancia a cada uno de los componentes del servicio de acuerdo a sus valores adquiridos y sus criterios culturales.

**La calidad no puede añadirse a un proceso de producción.** Porque la calidad es algo inherente al producto, implica una filosofía de integración en la empresa, orientándose a lograr un resultado deseado.

**Asegurar la calidad es una función administrativa no se puede delegar.** Porque la calidad es responsabilidad de todos y ayuda a reducir los costos y a mejorar la productividad. El antecedente básico para asegurar la calidad de un producto es la cordial y estrecha relación entre el cliente y el proveedor

**La garantía de calidad debe darse antes, durante y después de la venta del producto.** Antes, produciendo algo útil y vendible; durante, averiguando como lo utiliza y porque el cliente lo necesita y; después, haciendo el seguimiento de la satisfacción del cliente.

La garantía de calidad solo se puede lograr cuando participan todos los involucrados en el proceso, desde los empleados, hasta los distribuidores.

**Para asegurar la calidad se requiere.**

1. Conocer las necesidades del cliente y que el proveedor las comprenda en su totalidad.
2. Tener el control completo de todos los componentes y mantenerlos en forma integral.

**Percepción de la calidad**

La percepción de la calidad depende de los símbolos, de información y de la motivación del cliente, entre otros factores:

- a. **De los símbolos que rodean al producto.** La apariencia del personal, su vestimenta, sus gestos y ademanes, los signos verbales, todos ellos influyen en la interacción entre el empleado y el cliente.

Ejemplo: en el caso de una azafata, su vestimenta, la pulcritud de su léxico, sus actos y ademanes son indicadores de la calidad de su creatividad y por lo demás denota la importancia que concede al cliente.

- b. **De la información proporcionada al cliente con veracidad y oportunidad.** La misma que puede aliviar tensiones y evitar las quejas.

Ejemplo: explicar con conceptos razonables la demora o retraso en la prestación de un servicio, transmitiendo un mensaje adecuado, reduce la angustia por la espera y por lo tanto también disminuye los reclamos y quejas.

- c. **De la motivación del cliente.** La calidad del servicio se evalúa en función de los deseos del usuario. Sin embargo, no siempre el cliente busca lo que compra, en realidad, su motivación fundamental puede estar camuflada en el objeto o instrumento que adquiere.

## **Tipos De Calidad**

Básicamente, se pueden diferenciar dos tipos de calidad:

**Calidad concebida** que se refiere a aquella que el prestador tiene de sus propios servicios.

**Calidad percibida** que es la que otorga el consumidor, y es la que tiene mayor importancia. (Sosa y Clifor, 2000)

## **EL SERVICIO**

Un servicio es un conjunto de esfuerzos humanos en una organización, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores a través del óptimo uso de los productos para generar otros beneficios. Por sus características propias, los servicios, no implican para el consumidor la posesión de nada, aunque su producción está ligada algún producto material o inmaterial.

El servicio, únicamente existe como una experiencia vivida, del cual, el consumidor puede expresar su satisfacción o insatisfacción solo de después de consumirlo. (Sosa y Clifor, 2000)

En la prestación de servicios intervienen 4 elementos:

- ❖ Las empresas que prestan el servicio
- ❖ Los equipos y materiales que acompañan al servicio
- ❖ Los métodos y procedimientos que se siguen
- ❖ Las materias primas o insumos a utilizar

Hacerlo bien la primera vez requiere una inversión desde la selección del personal, contratación, formación y estímulo; pero para que el desempeño del personal sea satisfactorio, debe ocurrir que:

- ❖ El personal realice un trabajo donde se sienta a gusto y que además concuerde con sus aspiraciones;

- ❖ El personal sienta orgullo por el trabajo que efectúa, porque lo más importante es la relación interpersonal, y en ella se ve reflejada la forma como el personal se viste, el puesto que ocupa, la jerarquía que se le concede en la comunicación interna, hasta la forma en que se le pide que haga algo en la empresa. (Sosa y Clifor, 2000)

Es necesario diferenciar claramente las dos acepciones que tiene el servicio

1. El servicio, como producto principal, que es la actividad o beneficio que en el mercado, una parte puede ofrecer a otra. Por ejemplo: al alquilar una habitación de hotel, al depositar una suma de dinero en el banco, al viajar en un avión. (Sosa y Clifor, 2000)
2. Es servicio, como apoyo de un producto principal, el cual se requiere a los servicios adicionales que se concede al consumidor para aumentar el valor del producto principal. En este caso, este servicio constituye un elemento de la estrategia del producto, cuya finalidad es obtener una ventaja competitiva, ya que al ofrecer un servicio de mayor calidad que los ofrecidos por los competidores, se asegura la conservación de los clientes existentes, que el general, es más barato que buscar y ganar clientes nuevos o que recuperar clientes perdidos.

Desde el diseño de los servicios de apoyo, se deben tener en cuenta la importancia relativa que los clientes otorgan a estos servicios adicionales.

### **Características de los Servicios**

**Los servicios son intangibles.** Porque el cliente solo los puede percibir una vez que los haya comprado. Mientras más complejo, intangible y abstracto sea el servicio, más se guiará el cliente por los beneficios derivados y por los criterios ponderables o por los signos concretos indirectos.

Algunas de sus características intangibles son:

- La apariencia física del lugar y las personas, para el punto de vista del cliente, una sala de espera bien presentable es un indicador de un servicio profesional competente.
- Con referencia al precio, al ser relativamente mayor es un indicio de una mayor exigencia de calidad.
- En cuanto al riesgo percibido, como consecuencia de la ausencia de garantías, el cliente teme que podría tratarse de un servicio de inferior calidad.
- Con relación a la información, cuando es escasa, el cliente sentirá mayor desconfianza por el servicio.

Constituyen también indicadores de la calidad de los servicios, la ubicación del establecimiento, el tipo de equipo que utiliza y las herramientas de comunicación disponible en la empresa. (Sosa y Clifor, 2000)

### **Los servicios son inseparables**

Porque un servicio no puede darse en forma separada del prestador del servicio, puesto que la persona forma parte del servicio. Por ejemplo, sería difícil realizar un diagnóstico médico sin la presencia del paciente.

La presencia del cliente influye en gran medida en el resultado del servicio, porque la calidad en la prestación del mismo, depende la colaboración recíproca entre cliente y prestador.

Y como los vendedores son los mismos productores de los servicios, el comportamiento de éstos es decisivo para que un consumidor se convierta en cliente.

Si bien es cierto que los bienes se producen y luego se venden, en tanto que los servicios se venden antes de producirse, en ambos casos, lo primero que se tiene

que hacer es identificar las necesidades del cliente y seguidamente diseñar el producto.

### **Los Productos Son Variables**

Porque el grado de satisfacción por el resultado de un servicio esta función de las circunstancias en que se presta. En la prestación del servicio, es de suma importancia el primer contacto entre el cliente y la empresa, con mayor razón cuando el contacto es múltiple.

Por ejemplo: en los servicios que ofrece un establecimiento de hospedaje intervienen muchas personas, por lo que existen muchas personas, por lo que existen muchos contactos secuenciales entre el huésped y el recepcionista, counter, camarera, mozo, barman, cajero, entre otros personajes.

Entonces, son críticos el cómo, cuándo y dónde se presta un servicio. Además, un servicio que sea excelente para un cliente, podría ser considerado como deficiente por otro.

La forma de administrar la variabilidad en los servicios determinara si la percepción es favorable o no los clientes. Luego, es preferible adoptar algunas medidas oportunamente, tales como: realizar una buena selección y capacitación del personal llevando un registro de la satisfacción del cliente teniendo en cuenta las quejas, sugerencias, encuestas y las compras comparativas. (Sosa y Clifor, 2000)

### **Los Servicios Son Perecederos**

Un bien material es producido, luego vendido y puede ser consumido con posterioridad; en cambio un servicio, primero es vendido, después producido y consumido simultáneamente, es decir, por su propia naturaleza, los servicios no pueden ser almacenados.

A causa de la estacionalidad, por la presencia de temporadas altas y bajas, se generan desequilibrios entre la oferta y la demanda de servicios turísticos, lo

cual es un hecho que acentúa el carácter perecible y al mismo tiempo propicia el cobro de sobrepagos o incumplimiento de contrato, que en fin de cuentas repercute negativamente en el grado de satisfacción del cliente a su vez, lo es más delicado aun y tan venido a menos, abrevia la “vida útil” de un destino turístico.

Para menguar la gravedad de estos desequilibrios se pueden aplicar algunas medidas, tales como:

Para la demanda: aplicar precios diferenciados, ofreciendo servicios complementarios para los clientes que se encuentren en una sala de espera, o aplicando el sistema de reservas para regular la demanda.

Para la oferta: contratando personal a tiempo parcial, especialmente para las horas pico. (Sosa y Clifor, 2000)

### **Los Servicios Son Interdependientes**

Existe una marcada relación de interdependencia entre las empresas prestadoras de servicios turísticos porque todos los servicios son mutuamente complementarios, y consecuentemente el cumplimiento y desempeño de unos condiciona y supedita el éxito de otro, lo cual es determinante para el resultado del servicio en su conjunto, particular mente para el punto de vista del cliente.

Comparativamente, los servicios tienen muchas más características que los bienes, por tal motivo los errores y las fallas en los servicios son más evidentes. A mayor número de elementos que forman el servicio, mayor es el riesgo de cometer errores, y mayor la probabilidad de insatisfacción del cliente, porque este suele prestar más atención al elemento menos satisfactorio.

De la misma manera, la propensión al error esta en proporción directa a la duración del contacto del cliente con la empresa, y como la producción y el consumo son simultáneos, resulta mucho más difícil de subsanarlos.

Asimismo, cuando más se multiplique la prestación del servicio, es más probable que haya discrepancias con respecto a las normas de calidad y como es lógico en este caso, mayor la dificultad para controlarlo.

Por otra parte, cuando más evidentes sean las características físicas, serán más apreciables los valores indirectos. Por ejemplo la solides de una habitación del hotel, obligara a balancear la amabilidad del personal, la variedad de la información y la credibilidad en la empresa. (Sosa y Clifor, 2000)

### **CALIDAD DE SERVICIO:**

La mejora de calidad se refiere a un conjunto de actividades con el propósito de realizar la eficacia y la eficiencia de la organización para ventaja de la organización y de sus clientes. Las mejoras pueden ser alcanzadas buscando maneras de mejorar la eficacia y eficiencia del proceso. (Jerez – 2001) también un servicio de calidad proviene de un liderazgo inspirado a lo largo de toda la organización, de una cultura corporativa orientada al cliente, entre otros factores (Berry, 1993)

**EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:** o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

Concepto: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

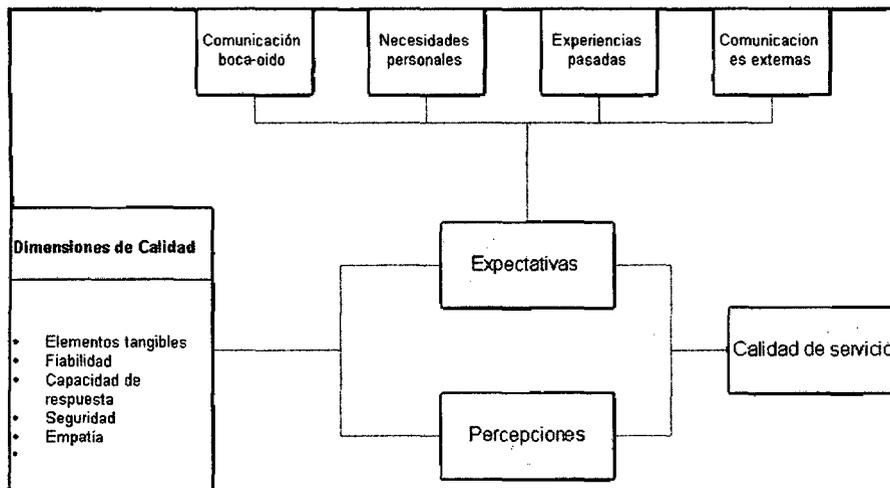
Servicio al Cliente es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los

Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa. (CHIAVENATO, 1999)

## MODELOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### MODELO SERVQUAL

Se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio que efectivamente reciben de la empresa. Este modelo es conocido como el modelo SERVQUAL cuyas siglas en inglés se traducen como “Modelo de la Calidad del Servicio”.



Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985).

El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente (positivamente) la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores (superiores) a las expectativas que tenía.

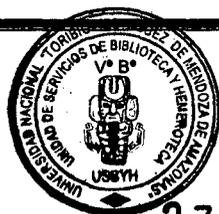
Si la calidad de servicio es función de la diferencia entre percepciones y expectativas, tan importante será la gestión de unas como de otras. Para su mejor comprensión, los autores de éste modelo analizaron cuáles eran los principales condicionantes en la formación de las expectativas. Tras su análisis, concluyeron que estos condicionantes eran la comunicación boca-oído entre diferentes usuarios del servicio, las necesidades propias que desea satisfacer cada cliente con el servicio que va a recibir, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, y la comunicación externa que realiza la empresa proveedora del servicio, usualmente a través de publicidad o acciones promocionales.

Según el modelo SERVQUAL existen cinco dimensiones de la calidad y son las siguientes:

#### DIMENSIONES DE LA CALIDAD SEGÚN EL MODELO SERVQUAL

Dimensión	Significado
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados así como su habilidad para transmitir confianza al cliente
Empatía	Atención individualizada al cliente

Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985)



## **MODELO SERVPERF.**

El modelo nace como resultado de las investigaciones realizadas por Cronin y Taylor (1994) en ocho empresas de servicios. La propuesta fue validar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio percibida y la significación de las relaciones entre calidad del servicio y satisfacción del cliente. Los autores del método SERVPERF deducen que el modelo SERVQUAL presenta una serie de deficiencias tales como problemas de interpretación que plantea a los encuestados, suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas con lo cual se generaría un sesgo realmente considerable.

Basándose en una serie de cuestionarios, contrastaron la medición de la calidad realizada mediante la discrepancia entre expectativas y percepciones de los consumidores y la realizada solamente con las percepciones o actitudes de los mismos. Se utilizaron los 22 ítems propuestos por SERVQUAL, sugiriendo por un lado aplicar SERVQUAL y por otro medir la calidad sólo con el test de percepciones que propone este modelo.

Por estos motivos se crea un nuevo instrumento llamado SERVPERF basado únicamente en las percepciones. (Cronin y Taylor 1994)

## **OFERTA**

La oferta es "la cantidad de bienes y/o servicios que los productores están dispuestos a vender en el mercado a un precio determinado. También se designa con este término a la propuesta de venta de bienes o servicios que, de forma verbal o por escrito, indica de forma detallada las condiciones de la venta. (Diccionario de Marketing, de Cultural S.A., Pág. 237.)

## **DEMANDA**

La demanda se refiere a "las cantidades de un producto que los consumidores están dispuestos a comprar a los posibles precios del mercado. (Mercadotecnia, Tercera Edición, de Fischer Laura y Espejo Jorge, Mc Graw Hill, Pág. 240.

### **2.2 Antecedentes**

Existen múltiples antecedentes sobre investigaciones acerca de calidad en la prestación de servicio en los restaurantes alrededor del mundo a continuación detallaremos algunos de ellos los cuales se asemejan con esta investigación.

#### **2.2.1 Antecedentes Internacionales**

**Tesis: "Evaluación de la Calidad de Servicios Proporcionados por los Restaurantes Ubicados en el Complejo Turístico del Puerto de la Libertad (Malecón) Municipio de la Libertad \_ San Salvador"**

**Bachiller:** Katherine Jhuliana Reyes

Esta tesis tuvo como finalidad investigar el estado actual de la calidad de los servicios que son brindados en los restaurantes del Complejo Turístico del Puerto de La Libertad Malecón, ubicado en el municipio de La Libertad, departamento de La Libertad.

El cual es un lugar muy visitado por turistas nacionales y extranjeros, pero que anteriormente se brindaban servicios mal organizados y en malas condiciones de higiene y salubridad, puesto que no eran las más idóneas, creando molestias en los visitantes y proyectando una mala imagen del sector turístico.

Debido a la arbitrariedad en el manejo de los productos alimenticios y a la falta de continuidad en la evaluación de los servicios proporcionados en los restaurantes ubicados en el Complejo Turístico del Puerto de La Libertad (Malecón), actualmente se ha puesto mayor atención a la importancia de ofrecer un servicio de calidad, lo que actualmente es el objetivo principal de esta investigación, ya que se basa en la evaluación de los servicios de calidad proporcionados por los restaurantes ubicados dentro del Complejo Turístico del

Puerto de La Libertad (Malecón), debido a que anteriormente no se había realizado una evaluación sobre los servicios.

Encantadoras playas a las que se une un importante patrimonio arqueológico y ecológico. Es por esto que el negocio de los restaurantes ha ido creciendo continuamente, hoy en día se ve una gran variedad de ellos. Por ello también han influido varios aspectos en el estilo de vida de las personas que han llevado a los nuevos hábitos del servicio y que favorecen el desarrollo del sector restaurantero.

La falta de promoción en el exterior y una infraestructura inadecuada para acoger al turismo internacional son algunos de los problemas más conocidos en la actualidad y sería como un punto a favor para su mejora en los atractivos turísticos del país, ya que el turismo es un sector económico importante, dinámico y de gran potencial que puede convertirse en un impulsor de nuestro desarrollo sostenible, pues solo en el primer semestre del año 2010 se obtuvo ganancias de \$255,491.09, y al conocer los ingresos económicos que genera este sector es como el Ministerio de Turismo (MITUR) decide apostarle a un nuevo proyecto denominado Complejo Turístico del Puerto de La Libertad (Malecón), con el cual se plantea constituir en el Puerto de La Libertad en un área de desarrollo que pueda impulsar la conectividad entre el turismo gastronómico y un servicio de calidad, poniendo en valor los recursos turísticos del sector comercial de la Playa La Paz. Esta obra se propone ofrecer un servicio de calidad, contando con buena infraestructura, mejor servicio al cliente y capacitación al personal sobre el manejo de alimentos, debido a que este es La calidad del servicio en un restaurante es una parte fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo de sus labores, de acuerdo a la satisfacción que experimenta un cliente, como resultado de la atención recibida y la eficiencia del servicio.

Para que un restaurante logre la calidad en el servicio proporcionado, este debe cumplir con las necesidades y demandas de sus clientes, siendo ellos los más importantes por ser quienes determinan que tan bueno es el servicio.

La calidad del servicio, en el área de restauración se está convirtiendo en nuestros días en un requisito esencial para competir en el mundo empresarial, ya que el alcance que se demuestra en los resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, pueden ser muy positivos. De esta forma, la calidad del servicio se vuelve en un elemento estratégico que otorga una ventaja que logra la diferencia y perdurabilidad en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

En El Salvador, el turismo se ha establecido como uno de los mayores factores para el desarrollo económico del país, contando con recursos naturales, con encantadoras playas a las que se une un importante patrimonio arqueológico y ecológico. Es por esto que el negocio de los restaurantes ha ido creciendo continuamente, hoy en día se ve una gran variedad de ellos. Por ello también han influido varios aspectos en el estilo de vida de las personas que han llevado a los nuevos hábitos del servicio y que favorecen el desarrollo del sector restaurantero

### **2.2.2. Antecedentes Nacionales**

Cañi Carrillo Jennifer Luzelene, (2009), en su trabajo de investigación titulado **“Análisis Comparativo de Calidad de Servicios de Restaurantes Campestres de la Ciudad de Tacna”**; como requisito para aprobar el curso. Estadística de Negocios de la Escuela Académica de Ingeniería Comercial, (Tacna- Perú)

La presente investigación consistió en realizar un análisis comparativo de la calidad de servicio en los restaurantes campestres de la ciudad de Tacna, haciendo una comparación entre dos restaurantes campestres: “El Patroncito” y “Mi Pequeña Roma”, en cuanto a su calidad de servicio mediante la realización de encuestas que son evaluadas respectivamente para llegar a las conclusiones aplicando la estadística de negocios y determinar la situación de competencia que tiene “Mi pequeña Roma” frente al “Patroncito” en su calidad de servicio al cliente como también en que debe mejorar, dando las recomendaciones pertinentes. En ese sentido, el resultado de dicha investigación determino que “El Patroncito” tiene un local amplio, espacio recreativo, decoración pero según

la encuesta son deficientes en el trato, el servicio de los mozos, la sazón de los platos a servir y otros aspectos, que poco a poco desanima al cliente y este opta por ir a otro local, y en el caso de “Mi Pequeña Roma” su deficiencia está en la presencia y trato de los mozos, el ambiente tranquilo pero muy pequeño para cubrir la capacidad de clientela; considerando que el cliente es el soporte de este negocio se le debe tratar bien y brindar todo lo necesario para que su estadía sea placentera y opte por regresar otra vez; otro factor importante en el rubro de los restaurantes es el “precio” el cual determina el valor del producto a consumir.

Con relación a la principal conclusión se afirma que la calidad y servicio que los restaurantes ya mencionados brindan a sus comensales no llegan a satisfacer completamente a los consumidores debido a que los propietarios de dichos restaurantes han dejado de prestar interés a este aspecto tan importante para su negocio, una de las primeras impresiones que capta la persona en un restaurante campestre es el sabor y sazón de los platos y la higiene- limpieza de los locales.

Esta investigación resulto en un antecedente importante, partiendo del hecho que es esencial identificar el nivel de calidad en los servicios de restauración para así detectar si existe satisfacción o insatisfacción por parte de los comensales que hacen uso de este servicio. Así como aprovechar las deficiencias de la competencia para mantener la fidelidad de los clientes.

<http://www.monografias.com/trabajos67/analisis-comparativo-calidad-restaurantes-campestres/analisis-comparativo-calidad-restaurantes-campestres.shtml#ixzz2ZykOUYsm>

### **2.2.3 Antecedentes Locales.**

#### **Tesis Gestión de la calidad en la prestación del servicio de restaurantes de la ciudad de Chachapoyas-2012 (Mori-2012)**

Al realizar el presente trabajo de investigación “Gestión de la calidad en la prestación del servicio de restaurantes de la ciudad de Chachapoyas-2012”, se trazó el objetivo general de evaluar la gestión de la calidad en la prestación del servicio de restaurantes de la ciudad de Chachapoyas.

En la investigación de la tesis en referencia se llegó a los siguientes resultados que en los últimos años se ha observado una proliferación de restaurantes en la ciudad de Chachapoyas, la mayoría de ellos dirigidos por pobladores de la zona, funcionando como empresas unipersonales con un número menor de cinco personas, una infraestructura mayormente adaptada y con un equipamiento básico que solamente permite prestar servicios de baja complejidad y capacidad resolutive.

Esta proliferación podría deberse al aumento del flujo turístico a la ciudad. La Dirección Regional de Turismo - Amazonas no está ejerciendo el control y regulación del funcionamiento de los restaurantes, no se exigen los requisitos mínimos para prestar este tipo de servicios, lo cual es corroborado por el hecho de que el 60% de los restaurantes son casas acondicionadas para el funcionamiento del restaurante. La escasa calidad de la prestación del servicio en los restaurantes de la ciudad podría deberse a la falta de un modelo de Gestión de la Calidad ya que no cuentan con un control de calidad interno y externo: así mismo, a la falta de capacitación del personal en gestión de calidad, ciclo de servicio, manipulación de alimentos, montaje de mesa y atención al cliente. Estas deficiencias permiten obtener resultados parcialmente confiables, demostrados en la aplicación de encuestas a 203 comensales 40% turistas extranjeros, 60% turistas nacionales, quienes coincidieron que el principal problema en los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas recae en el servicio. De los resultados encontrados se puede deducir que la calidad de los servicios del destino turístico Chachapoyas no es óptimo y que se requiere capacitar al personal de servicio en aspectos relacionados con la gestión de la calidad, con el fin de mejorar el servicio de restauración en la ciudad de Chachapoyas.

La investigación se realizó en base a la teoría de medición de calidad del modelo americano SERVQUAL, el cual trabaja con cinco dimensiones (confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad). Se optó por este modelo de evaluación cualitativa de la calidad

por estar íntimamente relacionada con las empresas de servicios y ser una de los modelos más usados.

Según lo investigado se puede afirmar que en la ciudad de Chachapoyas la población de empresas de restaurantes se ha venido incrementando en los últimos años, de manera desproporcionada, sin criterios de calidad de por medio, prueba de ello son los altos indicadores de insatisfacción manifestados por los comensales lo cual constituye una problemática que necesita urgentemente encontrar una solución.

De la información obtenida se puede inferir que los comensales de la ciudad de Chachapoyas no son clientes muy exigentes; en cierta manera están conformes con la atención y servicio otorgado pero también se reconoce a un segmento de mercado integrado por pobladores, personas ajenas a la ciudad y turistas que están predispuestos a pagar algo más por un mejor servicio.

Al desarrollar la investigación se ha logrado los objetivos planteados en el presente trabajo generando una base para futuras investigaciones; así como propuestas de desarrollo.

Relacionadas con calidad de servicio en restaurantes.

La medición de un servicio basado en expectativas es compleja al ser valorada subjetivamente pues cada persona tiene distintas expectativas y necesidades, por lo que la medición obtenida puede contener un grado de subjetividad mayor o menor en función de la muestra seleccionada u otros factores que se deben considerar al hacer el análisis de los resultados.

El crecimiento del sector servicios, especialmente el gastronómico está en una etapa de crecimiento que implica mayores ganancias y mejores posibilidades laborales. Pero esto también trae consigo la necesidad de mejorar cualitativamente la prestación del servicio a clientes que cada vez son más exquisitos y exigentes.

La profesionalización en el desempeño de las labores es un aspecto fundamental para alcanzar la excelencia en los servicios. Esta excelencia se construye a diario, con un óptimo desempeño de las tareas diarias y una cálida, eficaz y eficiente atención al cliente, orientados hacia la calidad que

obtiene una significación concreta a través de un trabajo bien realizado, una actitud siempre positiva, un compromiso cumplido y la satisfacción del cliente.

En la ciudad de Chachapoyas, las deficiencias que presentan los restaurantes son propias de un nuevo destino turístico al que ha tornado por sorpresa el crecimiento del flujo turístico de los últimos años y por tanto, el sector público, el sector privado y empresarial y la ciudadanía en general están en un proceso de conocimiento, adaptación y comprensión de la actividad turística que se vislumbra como una excelente oportunidad para mejorar las condiciones de vida de los pobladores de la Región Amazonas.

En conclusión podemos decir que los datos obtenidos de la presente investigación que existe falta de interés del empresario en restauración de la ciudad de Chachapoyas se evidencia en el alto índice de informalidad, bajo niveles de capacitación, desinterés en mejorar la infraestructura de su negocio dando cuenta de la necesidad de replantear la manera en que se viene desarrollando la prestación del servicio en los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas, tomando como guía para el mejoramiento de la calidad del mismo el Plan de Calidad Turística del Perú CALTUR, propuesto por el MINCETUR, adaptándolo a las características y realidad de la zona para una puesta en marcha responsable y sostenible que beneficie a todas las personas, instituciones y empresas ligadas directa o indirectamente con la restauración.

**Tesis: Diagnostico Situacional de la Calidad de la Prestación del Servicio en los Restaurantes de la Ciudad de Chachapoyas. (Vigo-2010)**

Al realizar el presente trabajo de investigación “Diagnostico Situacional de la Calidad de la Prestación Del Servicio en los Restaurantes de la Ciudad de Chachapoyas”, se trazó el objetivo general de realizar un diagnóstico para determinar la calidad ofertada en el servicio de restaurante; de la investigación bibliográfica se obtuvo como resultado el marco teórico. Por otro lado el trabajo de campo permitió conocer las expectativas y necesidades de los comensales y el punto de vista del personal de servicio y/o propietarios

de los restaurantes; información que sirvió para fortalecer nuestra investigación.

Nuestra investigación se realizó en base a la teoría de medición de calidad del modelo americano SERVIQUAL, el cual trabaja con cinco dimensiones (confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad).

Según lo investigado podemos afirmar que en la ciudad de Chachapoyas la población de empresas de restaurantes se ha venido incrementando en los últimos años, de manera desproporcionando, sin criterios de calidad de por medio, prueba de ello son los altos indicadores de insatisfacción manifestados por los comensales. Frente a esto debemos decir que nos encontramos ante una problemática que necesita urgentemente encontrar una solución.

Con esta investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

La calidad en servicio hoy en día no es un lujo, ni una herramienta que puede o no adoptarse, es una necesidad para cualquier empresa si esta desea permanecer o crecer en un mercado totalmente competitivo.

La calidad no tiene que ver con la categoría del establecimiento; es decir, un restaurante de un tenedor puede ser de calidad siempre y cuando satisfaga las necesidades de los clientes.

La calidad depende de las necesidades del consumidor y en que este es el que proporciona los estándares para tenerla.

Al hablar de satisfacción al cliente no solo se hace referencia a los clientes “externos”, sino también a los denominados clientes internos, es decir, al personal de la empresa.

La filosofía enfocada al cliente es una manera de hacer negocios en donde el objetivo no solo es satisfacer las necesidades del cliente sino excederlas.

Ante la apertura de mercados, las organizaciones aspiran tener una ventaja que le permita ser más competitiva. En esto interviene el precio, la satisfacción del cliente y la calidad.

Y recomienda lo siguiente:

Toda organización debe de crear una cultura de servicio en la cual los

colaboradores estén convencidos que a través de su labor y trabajo cotidiano encontrarán la mejor forma de manifestar su existencia.

Si lo que se desea es satisfacer a los clientes, lo primero que se debe hacer es estudiar cuáles son las necesidades y sus expectativas; de esta manera se pueden diseñar unos servicios a acordes con lo que ellos esperan de la empresa.

Crear, cambiar o mejorar la cultura organizacional de una empresa, por una cultura de calidad de servicio, es fundamental para aquellas empresas que deseen llegar a ser o mantenerse como líderes tanto en la producción como en los servicios que prestan.

El establecimiento de programas de evaluación de la calidad del servicio es bastante relevante en términos de su mejoramiento, más aun cuando los servicios forman parte de la oferta turística de un destino.

En el área de servicio al cliente es bien conocido el buen nivel de muchas organizaciones presentes en el país, luego el potencial de investigación en este campo es grande.

Desde la organización, también está el estudio y desarrollo de sistemas integrados de calidad que permitan estudiar la relación del servicio al cliente con la estrategia organizacional.

## **2.3. Realidad problemática**

### **2.3.1 Planteamiento del problema.**

En la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, Distrito de Jazán El DIRCETUR ha registrado 18 establecimientos, al ser contrastada esta información solo se encontraron 13 restaurantes en funcionamiento, y con el trabajo de campo encontramos 21 restaurantes; concluyendo que estos documentos, del DIRCETUR que son base para la gestión no están actualizados, así mismo ninguno se encuentra categorizado por el (DIRCETUR: Amazonas) y son pocos los que cuentan con licencia de funcionamiento por parte de la municipalidad distrital.

La mayoría de los restaurantes y afines de este distrito, han surgido y siguen apareciendo sin una previa planificación al ser el servicio de restauración una actividad en donde el contacto directo al cliente, es de vital importancia y de gran magnitud la mayor cantidad de empleo en este tipo de empresa se concentra en los mozos y azafatas o camareros quienes son encargados de asesorar a los clientes para poder comercializar los productos planificados para el día, por lo que los propietarios y/o administrativos deben regirse en el reglamento de restaurantes emitido mediante Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, prueba de ello es el deficiente manejo y administración de los establecimientos, reflejado en la gran mayoría de ellos esto se da por el desinterés de sus propietarios en hacer y ser partícipes de jornadas de capacitaciones para brindar un buen servicio al cliente y este regrese o recomiende amigos o familiares a visitar su restaurante, porque lo único que ellos buscan es lucrar y aumentar sus ganancias sin tener en cuenta que cada cliente es un universo diferente con gustos y preferencias que satisfacer.

Y es así que se carece de capacitaciones periódicas tanto al personal como al propietario, para brindar un mejor servicio al cliente.

A consecuencia de ello actualmente se refleja un déficit en la calidad de servicio, sumándose a ello la falta de innovación en la línea de productos que ofrecen así mismo rescatar para difundir platos típicos del lugar, el personal no capacitado, la inestabilidad laboral, el inadecuado diseño y ambientación de los establecimientos y la limitada oferta de servicios frente a una gran cantidad de demanda, ya que Pedro Ruiz Gallo es un centro de escala en donde circulan viajeros de todas las edades a diversos destinos y con diferentes motivaciones.

Es así, que a la fecha los restaurantes y afines se encuentran operando bajo un inadecuado sistema de planificación y administración, generando un bajo nivel de calidad en la atención y el servicio al cliente en el Pedro Ruiz Gallo Distrito de Jazán, además de estar expuestos a factores de riesgo que podría llevarles al fracaso.

### **2.3.2 Formulación del problema.**

¿Cuál es la situación actual de la calidad en la prestación de servicio en los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo del Distrito de Jazán Provincia de Bongará-Amazonas 2013?

### **2.2.3 Justificación del problema.**

En el mundo actual y en nuestro país, la calidad de servicios se ha convertido en una de las exigencias más importantes en el área de restauración debido a la exigencia de la demanda, pudiendo decir que la calidad se define por los resultados y se mide por las expectativas satisfechas del cliente, por lo que se debe minimizar al máximo algunos errores, ya que al ser un servicio de calidad este genera beneficios económicos, permitiendo crear empleos, lo que aumenta los ingresos para las familias y una mejoría en la calidad de vida de los pobladores, apoyando la reactivación económica del turismo local.

Es por eso la importancia de dar a conocer esta investigación Calidad En La Prestación De Servicio En Los Restaurantes de La Ciudad de Pedro Ruiz Gallo Distrito Jazán, Provincia De Bongará-Amazonas 2013. Teniendo en cuenta que esta ciudad es un centro de escala en el cual están ubicados una gran cantidad de restaurantes en los cuales se debe brindar un servicio completo y de calidad dentro de un restaurante, para generar divisas y lograr un desarrollo social y económico.

Investigaciones anteriores han indicado que si las empresas brindan un servicio de calidad, estas obtienen considerables beneficios tanto en su mercado seleccionado, imagen de la empresa, ganancia económica, lealtad del cliente, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, por mencionar algunos de los más importantes. Como resultado de estos sondeos, la gestión de la calidad de servicio se ha transformado en una estrategia primordial y cada vez son más los que tratan de medirla y, finalmente mejorarla.

Con esta investigación además se pretende beneficiar a los mismos empresarios por ser quienes obtienen una lealtad al lugar e ingresos económicos, y a los clientes por gozar de una buena atención y un servicio de calidad, que es lo que un cliente espera al visitar un establecimiento de restauración.

## **2.4 Hipótesis.**

La situación actual de la calidad en la prestación de servicios en los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo tiene déficit en los tres aspectos básicos, infraestructura, recursos humanos y en la calidad de los productos, que hace en su conjunto que los clientes no queden plenamente satisfechos.

## **2.5 Objetivos**

### **2.5.1 Objetivo General:**

- Evaluar la calidad en la prestación de servicio en los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo Distrito de Jazán 2013.

### **2.5.2 Objetivos Específicos:**

- ❖ identificar el comportamiento de la oferta de los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán en función a la calidad de servicio.
- ❖ Conocer la opinión de la demanda de los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán en función a la calidad de servicio.
- ❖ Realizar un diagnóstico de la calidad.
- ❖ Propuesta De Solución Para Mejorar La Calidad De Servicio De Los Restaurantes De Pedro Ruiz Gallo

### III. PLAN DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Diseño de la Investigación:

**De acuerdo a su Naturaleza:**

Cualitativa

**De acuerdo al fin que persigue:**

Básica

**De acuerdo a la técnica de contrastación**

No experimental/ Descriptiva.

La presente tesis, es descriptiva porque pretende identificar, conocer la situación actual de los prestadores de servicio en restaurantes y conocer la opinión de los clientes. Para lograrlo visitaremos los restaurantes en el cual es posible conocer a profundidad y lograr así nuestro objetivo general.

#### 3.2. Material de estudio

Calidad en la prestación de Servicio en los Restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, Distrito Jazán, Provincia de Bongará-Amazonas 2013

##### 3.2.1. Población y muestra.

**Población:** Los clientes que visitan los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán.

**Muestra:**

Para encontrar la muestra de los clientes que visitan los restaurantes del distrito de Jazán. Utilice la fórmula de la población infinita o desconocida:

$$n = \frac{Z^2_{\alpha} * p * q}{i^2}$$

$$Z\alpha = 0.05 = 1.96$$

$$p = 0.7 \text{ y}$$

$$q = 1-p = 1 - 0.7 = 0.3$$

$$i = 10\% = 0.1$$

Murray y Larry (2009)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.7 * (1-0.7)}{(0.1)^2}$$

$n = 80.6 = 81$  para más confiabilidad realice 100 encuestas

### 3.3 Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos.

#### A. Métodos

❖ **Descriptivo:** porque nos permitió recoger los datos y describir las características del problema, en este caso la calidad de los servicios que prestan los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán 2013, también dicha investigación nos permitió conocer la clase de servicios que están brindando actualmente los restaurantes.

❖ **Explicativa:** Para poder exponer las causas del problema, explicar por qué los restaurantes están ofreciendo de esa forma los servicios.

❖ **Deductivo-Inductivo:** el método deductivo nos permitió llegar a conclusiones generales, lo cual se ha realizado mediante la recopilación de información, el método inductivo además de hechos observables, realizamos entrevistas a los propietarios de los restaurantes, asimismo aplicando encuestas a la población se logró conocer su opinión respecto a la investigación planteada.

- ❖ **Analítica:** se analizaron e interpretaron las tabulaciones de cuadros y gráficos, estadísticos, con el fin de conocer características, causas, efectos y preferencias del objetivo de estudio.

## **B. Técnicas**

- ❖ **Observación Directa:** Se obtuvo información de infraestructura y distribución del local, así mismo materiales y equipos.

## **C.- Instrumentos.**

- ❖ **Encuestas:** Se recogió información directa de los clientes y personal de servicio.

- ❖ **Entrevistas:** Se obtuvo información de los propietarios de los restaurantes.

### **3.4 Análisis estadístico de datos.**

Para conocer la opinión de los propietarios, el personal y el cliente se diseñó y aplicó entrevistas y encuestas, con la finalidad de conocer, evaluar el servicio de restaurantes que actualmente se brinda en este distrito.

Después de la aplicación de encuestas a la población, para la tabulación se utilizó el Excel 2010, herramienta con el cual se trabajó para el análisis de datos.

## **IV RESULTADOS.**

### **RESULTADOS DE LA OFERTA**

La oferta de los servicios de alimentación en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo, distrito de Jazán para la presente investigación está constituida por los restaurantes, los propietarios y talento humano que laboran en ellos y para el logro de los objetivos propuesto se ha aplicado instrumentos como encuestas, fichas de inventario y entrevistas que permitieron conocer el comportamiento de la oferta frente a la demanda en esta área de estudio llegando a obtenerse los siguientes resultados.

#### **4.1 RESULTADOS DEL REGISTRO A LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN PROVINCIA DE BONGARÁ DEPARTAMENTO DE AMAZONAS.**

El DIRCETUR ha registrado 18 establecimientos, al ser contrastada esta información solo se encontraron 13 restaurantes en funcionamiento, y con el trabajo de campo encontramos 21 restaurantes; concluyendo que estos documentos, del DIRCETUR que son base para la gestión, no están actualizados producto del registro de campo se llegó a los siguientes resultados.

Nº	Nº DE RUC	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DOMICILIO	TELEFONO	Nº MESAS	Nº SILLAS	LICENCIA MUNICIPAL	TIPO DE COMIDA	DECLARACION JURADA DIRCETUR
1	10337273641	Gregoria Goñas Chasquibol	Bar Restaurant "El Shilico"	...	Av. Marginal N° 189	992639044	13	69	25 - 99	Nacionales y regionales.	SI
2	20480475993	Consorcio Turístico Puerto Rico SAC	Restaurant Turístico "Puerto Rico"	Orizon Hernan Tuesta Chicana	Av. Cahuide N° 691	951504780	12	48	020 - 2008	Regionales, nacionales, menú, pescados y mariscos.	SI
3	10105409694	Reina Isabel Loja Ruiz	Restaurant Polleria "Virgen de Chquichaca"	...	Av. Marginal N° 154	941999786	24	96	Tramite	Regionales, locales y/o típicas y menú.	SI
4	10337336626	Lolita Cruz López	Restaurant "Mi Nandito"	...	Av. Marginal N° 198	...	7	28	Tramite	Regionales, locales y/o típicas y menú.	SI
5	10337325349	Norita Eneyda López Ramos	Restaurant Cevicheria Nima	...	Jr. Sacsahuama n N° 364	990001560	7	28	Tramite	Regionales y menú.	SI
6	10337333384	Héctor Portocarrero Santillán	Restaurant Gisella	...	Av. Marginal s/n	943974438	5	25	Tramite	Regionales y menú.	SI
7	10413093517	Viviana Josefa Escalante Soppla	Restaurant Pollería Gourmet Perú	...	Jr. Sacsahuama n N° 158	#964778975	12	48	022-2012	Menú, platos a la carta y regionales	SI
8	10436189368	Manuela Melendez Aguilar	Cevichería El Rey	...	Jr. San Carlos N° 146	941858922	8	32	38-2009	Pescados y Mariscos	SI

9	10465625509	Yonita Milagros Chuquizuta Servan	Polleria El Pio Pio	...	Av. Cahuide N° 492	941869576	7	28	mar-05	Pollos a la brasa	SI
10	10337339935	Ludbila Esperanza Pinedo Pinedo	Menú Pension Asi es la Vida I	...	Av. Cahuide N° 824	941999498	9	36	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	SI
11	...	Jesús Antonio Guadalupe Torrejon	Cevichería El Mono	...	Av. Cahuide N° 244	...	30	120	Tramite	Pescados y Mariscos	SI
12	...	Sarita Arévalo Chumbe	"Cevichería el Rinconcito"	...	Av. Cahuide N° 986	...	40		Tramite	Pescados y Mariscos	NO
13	...	Alfonso Yovani Acosta Pinedo	Restaurante El Sabor de Amazonas	...	Av. Sacsahuama n N° 430	...	6	24	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	NO
14	...	Rosa E. Torres castillo	Restaurante Jireh	...	Av. Marginal s/n	...	6	24	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	NO
15	...	Vicente Huamán Galla	Restaurante sin nombre	...	Jr. Sacsahuama n N° 464	...	12	48	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	NO
16	...	Antoñina Morí De Pérez	Menú Restaurant Anny Shantal	...	Av. Marginal s/n	...	8	28	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	NO
17	...	Idelia	Pensión	...	Av.	...	10	40	Tramite	Menú,	NO

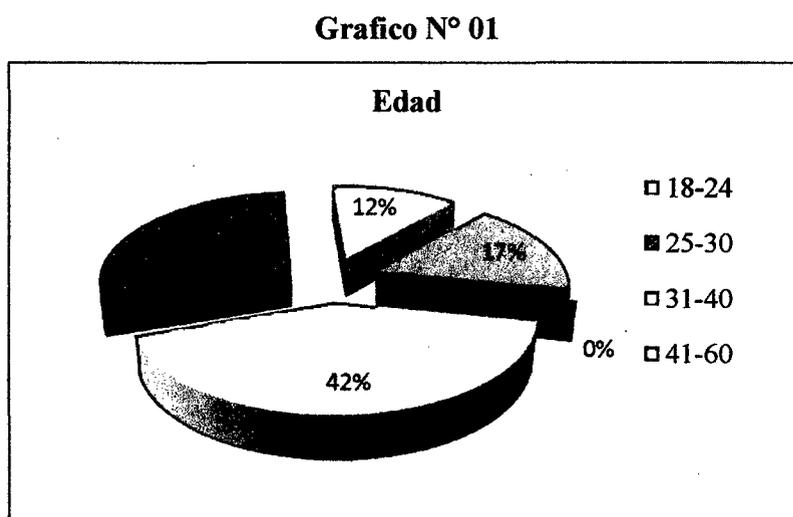
		Vásquez Maluquíz	Menú Así Es El Destino		Marginal s/n					platos a la carta y regionales	
18	...	Fredy Vargas Chauca	Restaurant kandy	...		...	6	24	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	NO
19	...	María A. Ruiz Pinedo	Restaurant El Sabroso	...	Av. Marginal Nº 189	...	6	24	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	NO
20	...	Cecilia Palomino Capto	Restaurant Casa Rustica Arte Y Sazón	...	Av. Cahuide Nº s/n	...	8	32	Tramite	Menú, platos a la carta y regionales	NO
21	...	Olinda Cruz Reyna Tafur	Cebicheria cebi- chela	...	Jr. Sacsahuama n cuadra 8	...	5	20	Tramite	Pescados y Mariscos	NO

#### 4.1.2 RESULTADOS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL QUE LABORAN EN LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN

La encuesta fue aplicada a un total de 24 personas que realizan labores en las 2 áreas básicas que presentan los restaurantes en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo y que son el área de cocina y el comedor donde se brinda el servicio estos resultados muestran la opinión del personal y las características de estos relacionados con la calidad del servicio de alimentación que brindan estas empresas.

##### I. DATOS GENERALES.

###### a) Edad:



*Fuente: Investigación propia*

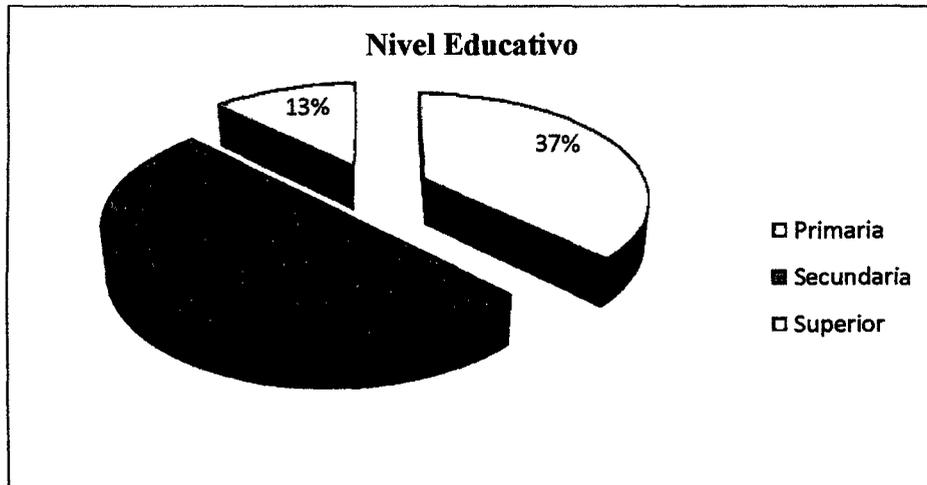
De la gráfica se puede concluir, que un 42% de las personas encuestadas, están entre 18-24 años; seguido por un 29% de personas que oscilan entre 25-30 años; un 17% están entre los 31-40 años y una minoría de 0% tiene entre 41-60 años.

La mayoría (42%) del personal encuestado son personas jóvenes ya que este tipo de trabajo así lo requiere y es muy importante la buena presencia sobre todo en el área de atención al cliente en el área de cocina es en donde se encuentra a personas con

mayor edad, debido a que en esta área se requiere a talento con experiencia en el arte culinario.

**b) Nivel educativo:**

**Grafico N° 02**



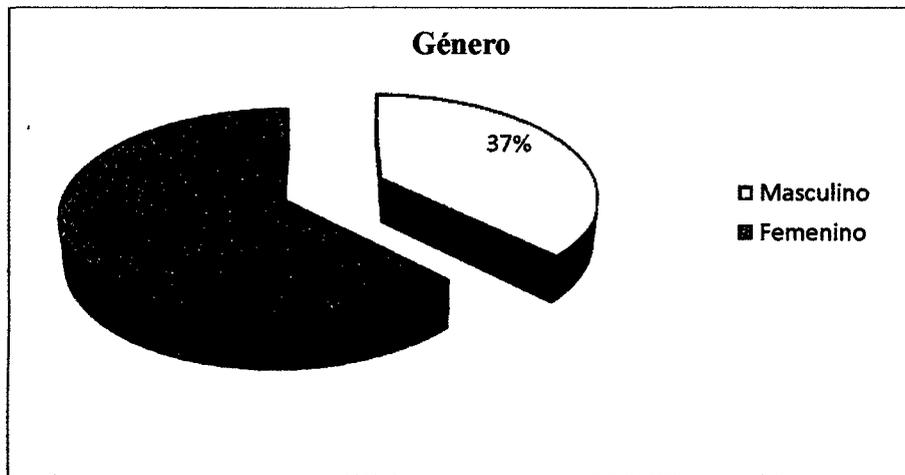
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica se puede concluir, que un 50% de las personas encuestadas, cuentan con nivel secundario de estudio; seguido por un 37% de personas que cuentan con primaria; y por último 13% con un nivel superior.

Siempre se ha considerado que para laborar en un restaurante no se requiere de mayor preparación o de formación superior, lo que ha repercutido en la calidad con la que se trabaja y brinda el servicio, ese mismo caso pasa en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo dando el 50% de talento solo cuenta con nivel secundario y las capacitaciones que han realizado para realizar su labor son limitadas o nulas, solamente están basadas en cursos y talleres esporádicos que brinda el DIRCETUR como parte de su labor.

c) Género:

Grafico N° 03



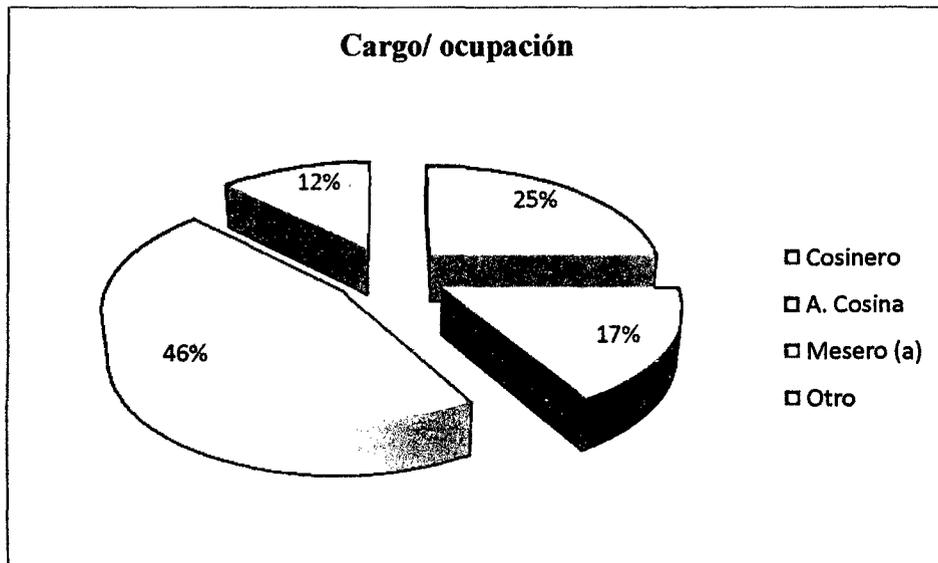
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica se puede concluir que la mayor cantidad de encuestados son mujeres, con el 63% y en menor escala, el género masculino con el 37%.

Esta pregunta nos refleja que 63% de los que laboran en los restaurantes son mujeres ya que el puesto así lo requiere para este tipo de trabajo son más las meseras que se necesita en un restaurante, se debe también mencionar que laboran del género masculino se da en el área de cocina desempeñando como cocineros o como asistentes estando acorde con el bum gastronómico que mayormente está dado por los varones.

**d) Cargo / Ocupación**

**Grafico N° 04**



*Fuente: Investigación propia*

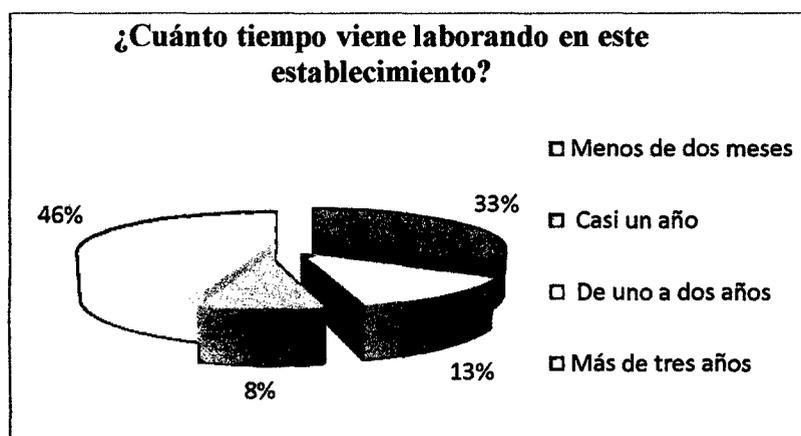
De la gráfica puedes concluir que el 46% de los encuestados son mesero(a); el 25% se encarga de la cocina, asimismo el 17% tiene otras ocupaciones como por ejemplo lava los servicios, etc. Y el 12% es ayudante de cocina.

Al ser el servicio de restauración una actividad en donde el contacto directo al cliente, es de vital importancia y de gran magnitud la mayor cantidad de empleo en este tipo de empresa se concentra en los mozos y azafatas o camareros quienes son encargados de asesorar a los clientes para poder comercializar los productos planificados para el día, recalcando que el área de comedor como el área de cocina requerirán talento humano según sus necesidades , por lo general en cocina se requiere de un maestro cocinero y uno o dos asistentes de cocina.

## II.- CUESTIONARIO:

### 1. ¿Cuánto tiempo viene laborando en este establecimiento?

Grafico N° 05



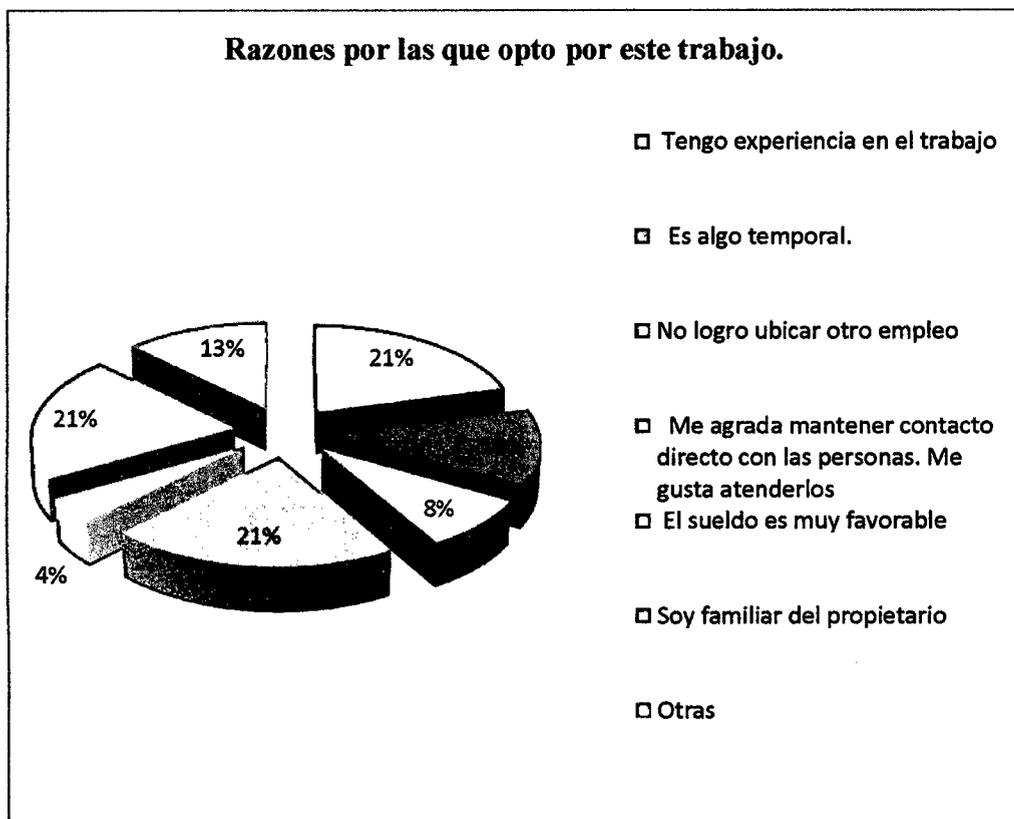
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos concluir que el 46% viene laborando menos de dos meses en el restaurante; el 33% casi un año, también el 13% de uno a dos años y por último el 8% más de tres años.

Los resultados nos muestran que no existe estabilidad laboral con el talento humano y esto puede ser a causa de varios factores como, los bajos sueldos que se paga por las labores prestadas, limitada capacidad del propietario o administradores por la gestión de talento humano. Esta problemática trae como efecto que el personal no adquiera experiencia o se pueda capacitar adecuadamente derivado a los ciclos cortos de empleo el personal que sostiene tener más de un año de vida laboral es porque tiene vínculo familiar con los propietarios de los restaurantes se recalca también que estos negocios son pequeñas empresas de carácter familiar.

## 2. Razones por las que opto por este trabajo.

Grafico N° 06



*Fuente: Investigación propia*

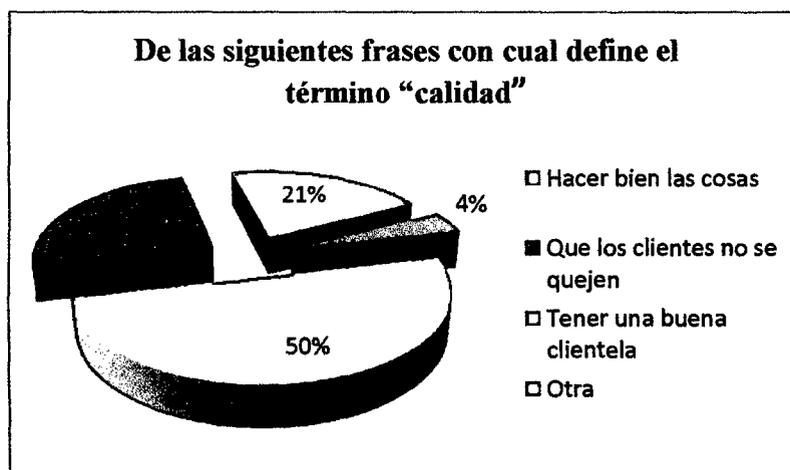
De la gráfica podemos concluir que el 21% opto por este trabajo porque tiene experiencia en el trabajo del mismo modo el 21% opino que le agrada mantener contacto directo con las personas. Me gusta atender; con el mismo porcentaje (21%) dice que es familiar del propietario; el 13% tiene otros motivos; también el 12% dice que este trabajo es algo temporal; el 8% no logra ubicar otro empleo y por último el 4% dice que el sueldo es favorable.

Las personas que se encuentran empleados en restaurantes en Pedro Ruiz Gallo sostienen que las razones por la que optaron por esta labor se debe a su experiencia sobre todo en el área de cocina y por las características de su carácter y vocación de servicio a los que se encargan de la atención en el área de comedor; es decir cuentan con la actitud requerida para este servicio, teniendo que dárseles más énfasis en lo

concerniente a la aptitud que se adquiere con capacitaciones y la experiencia en el campo laboral.

**3. De las siguientes frases con cual define el término “calidad”**

**Grafico N° 07**



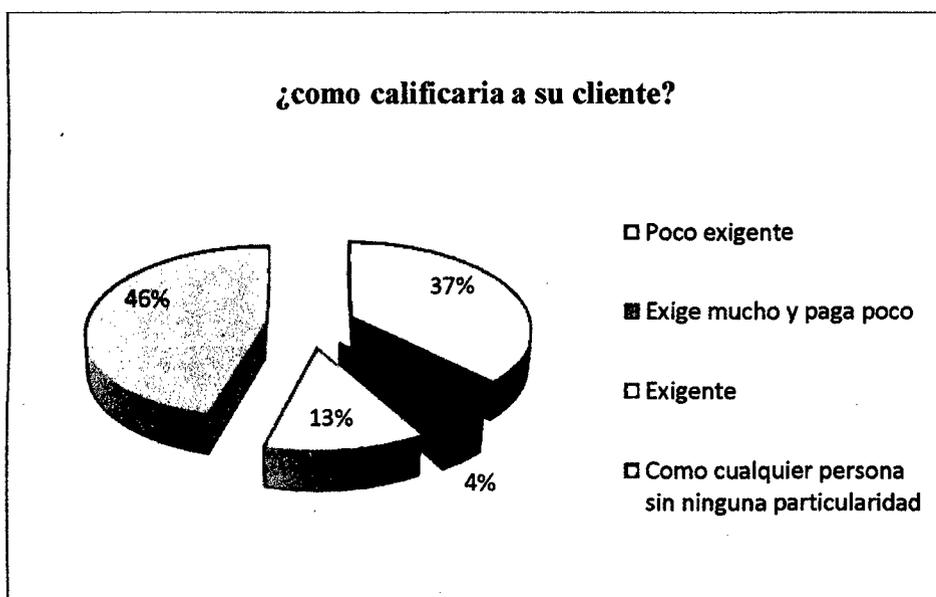
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos explicar que 50% de los encuestados contesto que “calidad” es hacer bien las cosas; 25% que los clientes no se quejen; 21% dice que calidad es tener una buena clientela y el 4% le da otra definición.

Las definiciones presentadas en la encuesta sobre calidad, todos guardan relación con este término y la población ha demostrado tener en claro el termino calidad y que esta se refiere a desarrollar un buen trabajo donde se minimicen los errores, se satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes en función a que la empresa sea competitivo.

#### 4. ¿Cómo calificaría a sus clientes?

Grafico N° 08



*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos concluir que el 46% califica a sus clientes como cualquier persona sin ninguna particularidad; el 37% como poco exigente; también con un 13% lo califica a su cliente como exigente y el 4% exige mucho y paga poco.

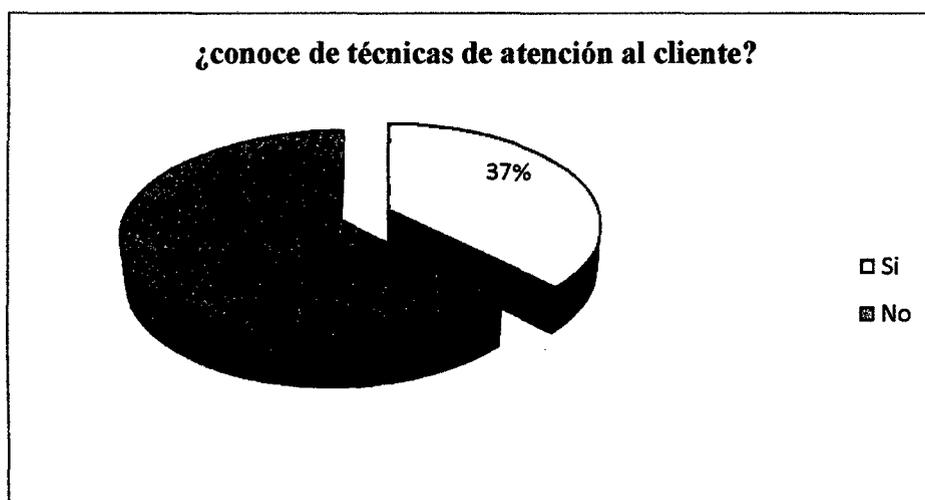
Los resultados muestran que las azafatas y mozos de los restaurantes de la ciudad Pedro Ruiz Gallo no se interesan en las actitudes de sus clientes y los generalizan, estas actitudes hacen que el trabajo hacia ellos no sea personalizado y repercute en la calidad con los que se les atiende sin tener en cuenta que cada uno de ellos es un universo diferente con gustos y preferencias que satisfacen.

Los que opinan con exigente, lo considera así debido a que aún no dominan a plenitud las técnicas y métodos de atención al cliente en una empresa de restauración, debemos tener en cuenta que la demanda que este tipo de empresa tiene en Pedro Ruiz Gallo esta segmentada en viajeros nacionales y extranjeros y demanda local ;esto se debe a que

Pedro Ruiz Gallo es un centro de escala del corredor de la carretera Belaunde Terry y el desvió a Chachapoyas – Mendoza y Chachapoyas , Leymebamba, Cajamarca

### 5. ¿Conoce de técnicas de atención al cliente?

Grafico N° 09



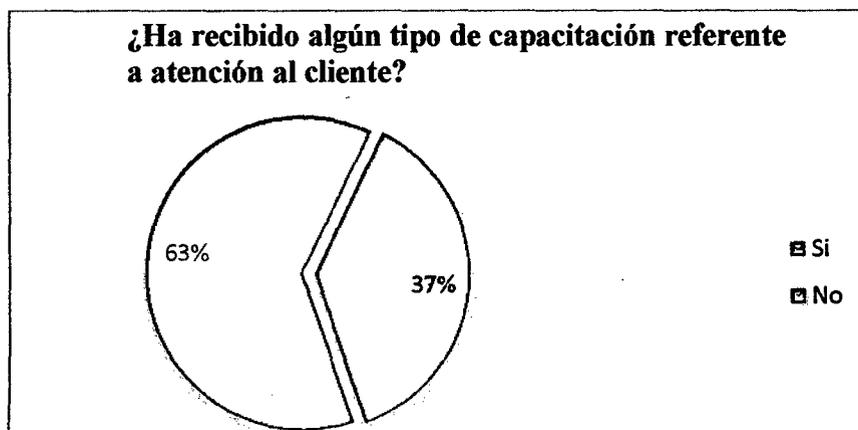
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos concluir que el 63% de los encuestados contestó que No conoce de técnicas de atención al cliente y el 37% Si conoce de técnicas de atención al cliente.

Acá nos muestra que los trabajadores de los restaurantes no tienen ninguna noción sobre técnicas de atención al cliente y pues así no se podría decir que se está brindando un buen servicio, esto está respaldado por los ítem anteriores donde se concluye que la inestabilidad laboral influye en la capacitación y así mismo el no haber seguido estudios superiores a la educación básica regular. La atención por lo general es empírica y el personal solo cree que el trabajo solo se limita a tomar un pedido y traer un plato de comida dejando de lado las técnicas y detalles que este requiere.

**6. Ha recibido algún tipo de capacitación referente a atención al cliente.**

**Grafico N° 10**



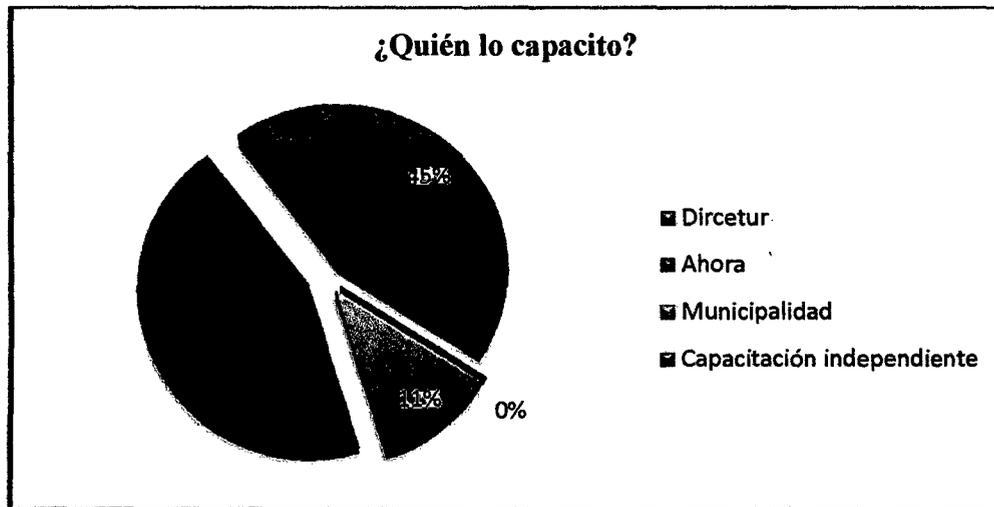
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica concluimos que el 63% no ha recibido capacitación con referente a atención al cliente y el 37% opina que si recibió capacitación sobre atención al cliente.

Las capacitaciones en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo como en la región Amazonas en general, son limitadas y esporádicas, a pesar de la existencia del proyecto de desarrollo turístico, que dirige y coordina el Dircetur pero que no es suficiente para lograr objetivos que mejora la calidad.

## 7. ¿Quién lo capacito?

Grafico N° 11



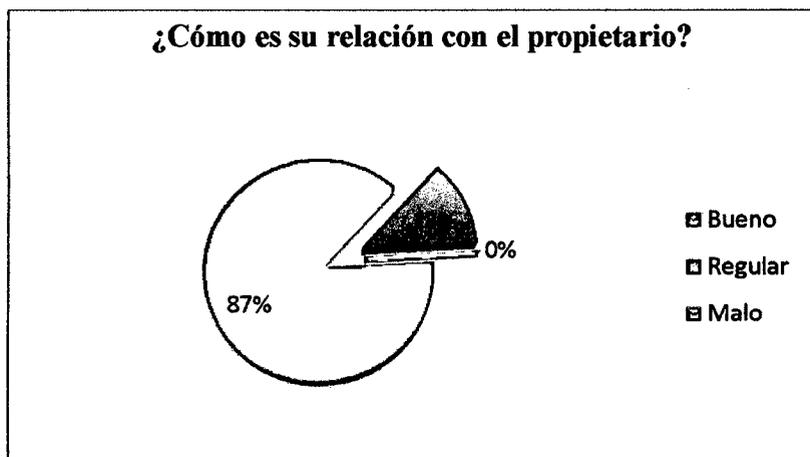
*Fuente: Investigación propia*

De la grafica podemos concluir que el 45% de las personas que contestaron que si estan capacitadas expresaron que les capacito el dircetur; el 44% que se capacitaron independientemente y el 11% fueron capacitados por la municipalidad.

El Dircetur como el ente principal que direcciona la actividad turística en la región es la que se está encargando de la capacitación, existe un porcentaje considerable (45%) que manifiesta capacitaciones independientes pero analizando este resultado resulta dudoso ya que con sus actitudes laborales queda evidente su limitada capacitación.

## 8. ¿Cómo es su relación con el propietario?

Grafico N° 12



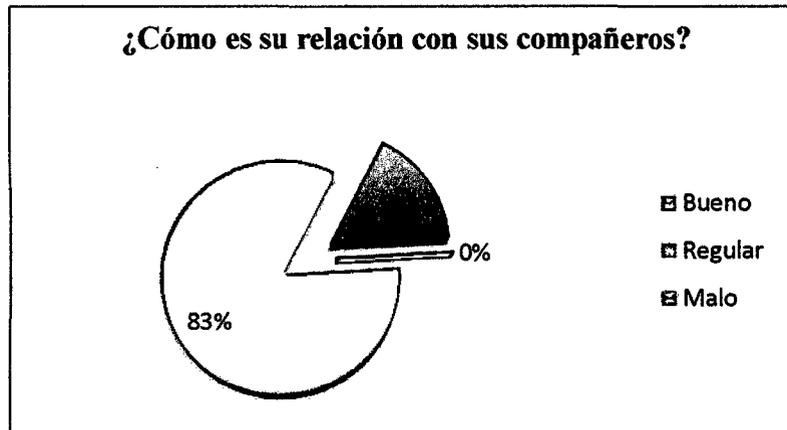
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos concluir que el 87% de los encuestados dicen que su relación con el propietario es buena y el 13% contestó que es regular.

El trato laboral y el clima empresarial son fundamentales para que las operaciones que se realicen en la empresa sean eficientes y eficaces en aras a la calidad que se busca.

9. ¿Cómo es su relación con sus compañeros?

Grafico N° 13



*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica concluimos que el 83 % de los encuestados dicen que tienen una buena relación con sus compañeros y el 17% regular.

El manejo de la empresa por parte de los administradores o propietarios influirá en el clima laboral, en el caso de Pedro Ruiz Gallo se puede ver que la relación es buena entre compañeros y esta se debe tener en cuenta para incentivar siempre el trabajo en equipo, por eso se cree conveniente que se implementen capacitaciones en propietarios en estrategias de marketing interno y gestión del talento humano.

**10. ¿Se siente contento con su trabajo?**

**Grafico N° 14**



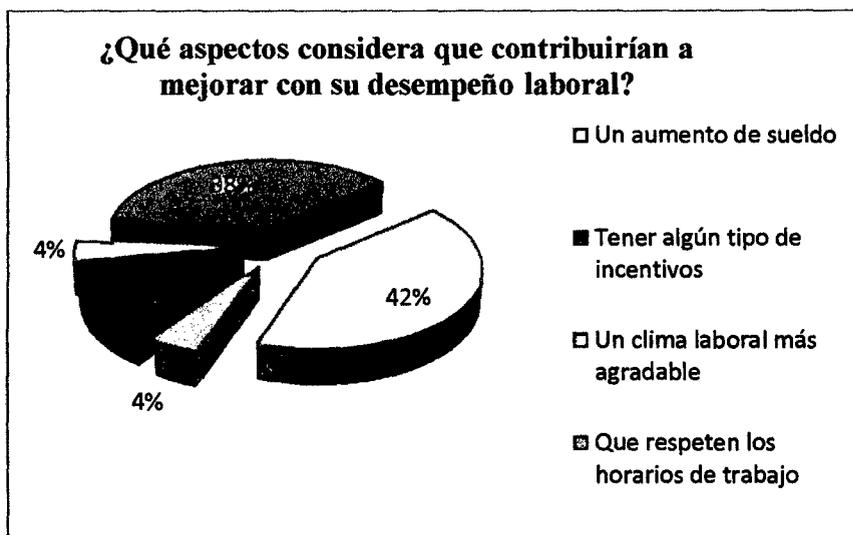
*Fuente: Investigación propia*

Del gráfico podemos concluir que el 83% dice que Si está contento con su trabajo y el 17% contesto que no está contento con su trabajo.

Tenemos un buen porcentaje que dice que está contento con su trabajo ya que son tratados bien por el propietario y/o administradores.

**11. ¿Qué aspectos considera que contribuirían a mejorar con su desempeño laboral?**

**Grafico N° 15**



*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos concluir que el 42% considera ningún aspecto en particular que mejorar, el 38% que se respeten horarios, 12% incentivos, 4% aumento de sueldo y 4% mejorar el clima laboral.

Los aspectos mencionados en el párrafo anterior son importantes e influyen de sobremanera en el desempeño pero se está dejando de lado un aspecto base importante como lo es la capacitación y que influirá en la calidad del trabajo y empresa.

#### 4.1.3 RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS A LOS PROPIETARIOS DE LOS RESTAURANTES DEL DISTRITO DE JAZÁN:

Realizado a los propietarios de los restaurantes del Distrito de Jazán. Con la finalidad de conocer esta dispuesto a mejorar la calidad de servicio en sus restaurantes

PREGUNTAS		NOMBRE DE LOS RESTAURANTES Y PROPIETARIOS	
	¿Por qué razones decidió emprender un negocio de restaurante?	Por ser propietario s y no estar	
	¿Qué opinión le merece su personal?	Son responsables	
	¿Aplica algún tipo de estrategia de motivación con su personal?	Si	
	¿Ud. participa y hace participe a su personal de jornadas de capacitación?	Si	
	¿de qué manera o como se diferencia Ud. de su competencia	Calidad de servicio y atención	
	¿Qué criterios toma para seleccionar su personal de servicio?	Experiencia y presentación	
	¿Su empresa se encuentra acreditada por la DIRCETUR	Si	
	¿Qué cree usted que debería mejorar para ser más competitivo?	Mejorar artículos de mobiliario	
	¿Le gustaría emplear algún tipo de lineamiento para mejorar la atención al cliente?	Si	
	¿Qué lineamientos?	Decoración de platos	

Sarita Arévalo Chumbe	de empleados									
Bar Restaurant "El Shilico" Gregoria Goñas Chasquibol	Para entretener me y tener ingresos para educar a mis hijos	Practica los valores	Si	Si	Por la forma de atención y el carisma que se tiene para atender	Puntualidad y respeto y limpieza	Si	Nada creo que soy competitivo	Si	Buena atención al cliente
Restaurant Turístico "Puerto Rico" Orizon Hernán Tuesta Chicana	Beneficio económico y servir al turista dando un buen servicio	Son eficientes	Si	Si	Dentro del local existe un bar	Que sea joven y responsable	Si	La publicidad	Si	Cortesía y amabilidad
Restaurant Polleria"Virgen de	Por ser independie	Necesitan presión para	Si	Si	Calidad de comida,	Forma de trabajo y	Si	Buena presentació	Si	Decoració

Chuquichaca" Reyna I. Loja Ruiz	nte y poder tener más ingresos.	cumplir.			alimentos frescos y limpieza.	responsabilidad.		n en el plato		n de platos
Restaurant "Mi Nandito" Lolita Cruz López	Porque es rentable	No tengo empleada		No	En la sazón		Si	Contratar personal para atender bien.	Si	Decoración del ambiente
Restaurant "Cevicheria Nima" Eneida López Ramos	Porque no tengo ninguna profesión	responsables	No	Si	Atención al cliente y sazón	La manera de vestirse	Si	Mejorar la estructura	Si	Como atender al cliente para que este satisfecho
Restaurant Gisella Héctor Portocarrero Santillán	Porque había poca competencia	Son responsables	Si	Si	En la atención y la amabilidad.	Que sea responsable	Si	Variación de platos	Si	Donde debe estar el baño

Cevichería El Rey Manuela Meléndez Aguilar	Para educar mis hijos	eficiente	No	No	Sazón	Que sepa sacar cuentas y que tenga experiencia	No	Comprar un local propio	Si	
Pollería El Pio Pio Yonita M. Chuquizuta Servan	Porque me gusta el negocio	Que es eficiente	Si	No	Sazón	Que sean responsables	Si	Ambientación	Si	Atender al cliente.
Restaurante “El Sabor de Amazonas” Reyna I, Ruiz Pinedo	Para tener ingreso económico	responsables	Si	No	Sazón	Que sea amable y responsable	Si	Tener un local más amplio	Si	
Restaurante Jireh Rosa E. Torres castillo	Por necesidad	Son responsables	No	No	Por la sazón	Que sean responsables	No	Poner un nombre a mi restaurante y poner publicidad.	Si	

Restaurante sin nombre Vicente Huamán Galla	Para ganar dinero	responsable	es mi familia	No	El precio del menú es cómodo	Es mi familia	No	Preparar platos a la carta	No	
Menú Restaurant Anny Shantal Antoñina Morí De Pérez	Para tener en que ocuparme y para ganar plata.	Se desempeña bien	Si	No	Por la sazón	Experiencia y la manera de tratar a la gente	No	Arreglar el local	Si	
Pensión Menú Así Es El Destino Idelia Vásquez Maluquíz	Porque me gusta cocinar	Son eficientes	Si	No	En la sazón	Que tenga experiencia	No	En la atención y la variedad de platos.	Si	
Cebicheria cebi- chela Olinda Cruz Reyna	Por influencia de un	No tengo personal		No	El precio es más cómodo y la		No	Contratar una chica para	Si	Como debe ser la estructura

Tafur	familiar.				preparación diferente a los demás			atención al público		del local para una sebichería
Restaurant kandy Fredy Vargas Chauca	Porque quise sacar provecho de la buena ubicación de mi casa.	Cumple con sus labores	No	Si	Variación de platos	Mujeres jóvenes.	No	Mejorar la sazón	Si	No se
Cevichería El Mono Marlita Ramos Muños	Porque conoce de la preparación de seviche	No tengo personal		no	En la atención y en la sazón		No	Implementar el local, tener más capital.	No	
Menú Pensión Así es la Vida I Vila E. Pinedo	Para mantener a mi familia	Es responsable	Si decirle siempre que está	Si	El local es grande.	Que sean mujeres y responsables.	No	Tener más personal capacitado	No	

'pinedo			haciendo bien las cosas.							
Restaurant El Sabroso María A. Ruiz Pinedo	Para tener ingreso económico	No tengo personal		No	En la sazón		No	Ampliar el local	Si	No se
Restaurant Casa Rustica Arte Y Sazón Cecilia Palomino Capto	Para tener ingresos y viendo la necesidad de atender muy diferente a los menús	Se falta bastante conocimiento	Si	Si	Vendiendo platos que no son comunes	La puntualidad	No	Si en la atención innovar con más frecuencia	Si	Etiqueta
Restaurant Pollería Gourmet Perú Viviana Escalante	Para atender y servir a la empresa	Son expertos y están capacitados	Si	Si	Servicio de calidad y propiamente gourmet	Mayor de edad, experiencia laboral.	No	Poner publicidad en medios de	si	



De las entrevistas realizadas se puede analizar lo siguiente:

La gran mayoría de los propietarios responden que la razón por la que decidió emprender el negocio de restaurante es por incrementar y tener más ingresos económicos en su hogar el cual serviría para educar a sus hijos, también por independizarse y formar un negocio propio algunos afirman porque los sugirieron o les gusta la cocina, con respecto a sus empleados estos opinan que son responsables, eficientes practican valores, algunos afirman que no tienen personal que es negocio familiar, otros que trabajan a base de presión y algunos que tienen experiencia en la cocina. Los propietarios en su gran mayoría afirman que si aplican algún tipo de estrategia de motivación sin embargo no explican cuales o como, y algunos respondieron que no en cuanto a las capacitaciones estos la mitad afirman que si participan y hacen participar a su personal en capacitaciones sin embargo no explican en que o donde lo realizan la otra mitad se sinceran y dicen que no lo realizan.

Cada propietario nos dio su opinión acerca de cuál es la razón por la que se diferencia de los otro restaurantes la gran mayoría afirma por la sazón otros dicen por el precio o variación de platos en gran minoría dice por el servicio.

En cuanto a la los criterios de selección de su personal La gran mayoría afirma por la experiencia y responsabilidad otros por temas familiares y/o valores, también preguntamos si su empresa estaba acreditada por la Dircetur en gran mayoría contestaron que si pero en la realidad no es así porque están confundidos en ser acreditado lo que vendría a ser la categoría que estos tendría (1 a 5 tenedores) con una declaración jurada , estos solo cuentan con declaración jurada mas no con categorización.

Para ser más competitivo los propietarios en gran mayoría afirma que si necesita mejorar en cuanto a infraestructura publicidad y variación de platos y además los propietarios la gran mayoría contesto que si le gustaría emplear algún tipo de lineamientos para mejorar la calidad de servicio.

Los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo tienen en claro la ubicación estratégica del distrito como centro de escala del corredor Belaunde Terry y de la oportunidad que esta representa para que puedan desarrollar su negocio de alimentación y bebidas considerando que es un sitio de parada obligatoria de las empresas de transporte a pesar de tener un dinamismo comercial los administradores están buscando mano de obra barata por ende no calificada que repercute en la presentación integral del servicio.

#### **4.1.4 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN**

La evaluación se realizó a través de fichas de registro que ha permitido establecer un ponderado de acuerdo a sus características donde 1 es muy malo; 2 es malo; 3 es regular y 4 es bueno y 5 es muy bueno para poder realizar la evaluación se ha tomado cuatro aspectos: la estructura física, la higiene, el equipamiento y manipulación de alimentos, de las 2 áreas básicas como son cocina y comedor; también se ha evaluado los servicios higiénicos y el personal.

Los resultados a los que se llegó fueron las siguientes:

**RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL ÁREA DE COCINA DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN**

	área de cocina	materiales de construcción	construcción específica adaptada	higiene utensilios	Estad. De utensilios	Alm. De alimentos	inocuidad del área	agua potable	Ventilación	almacenamiento de residuos sólidos	ponderación
Restaurant Polleria "Virgen de Chuquichaca"	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
Bar Restaurant "El Shilico"	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
Restaurant Turístico "Puerto Rico"	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3
Restaurant Pollería Gourmet Perú	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3
Restaurant Casa Rustica Arte Y Sazón	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3
Cevichería El Rey	3	2	4	2	3	4	3	2	2	3	3
Restaurant Gisella	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
Restaurante Jireh	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
"Cevichería el Rinconcito"	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3
Restaurant "Mi Nandito"	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3

Restaurant "Cevicheria Nima"	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
Pollería El Pio Pio	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Restaurante " El Sabor de Amazonas"	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
Restaurante sin nombre	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3
Menú Restaurant Anny Shantal	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
Cebicheria cebi- chela	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
Cevichería El Mono	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Menú Pensión Así es la Vida I	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3
Restaurant El Sabroso	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Pensión Menú Así Es El Destino	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
Restaurant kandy	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2
<b>PROMEDIO</b>											3

Los resultados de ponderación del área de cocina muestran que existe mucho trabajo por realizar en esta parte de las empresas restauranteras donde en su totalidad no cumplen con los requisitos básicos que se requieren dentro de los estándares de calidad y que es de importancia por es en esta área donde se da la transformación de insumos en productos gastronómicos para luego ser expendidos en el área de comedor se puede concluir que esta área es en donde se inicia la tangibilización de los servicios el ponderado total es de 3 y es en un indicador global que el área de cocina enfocado a la calidad es regular

**4.1.5: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE COMEDOR DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN**

<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE COMEDOR DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO , DISTRITO DE JAZÁN</b>											
	ÁREA	MOBILIARIO	UTENSILIOS	ILUMINACIÓN	DECORACIÓN	MATERIALES	HIGIENE	ORDEN	INOCUIDAD	VENTILACIÓN	PONDERADO
Restaurant Polleria"Virgen de Chuquichaca"	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
Bar Restaurant "El Shilico"	3	3	3	3	2	3	3	2	3		3
Restaurant Turístico "Puerto Rico"	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Restaurant Pollería Gourmet Perú	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Restaurant Casa Rustica Arte Y Sazón	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Cevichería El Rey	3	2	2	3	3		3	3	2	3	3
Restaurant Gisella	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Restaurante Jireh	3	3	3	3	3	2	3	3	2		3
"Cevichería el Rinconcito"	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Restaurant "Mi Nandito"	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Restaurant "Cevicheria Nima"	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Pollería El Pio Pio	3	3	3	3	2	2	3	3	2		3
Restaurante " El Sabor de Amazonas"	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3

Restaurante sin nombre	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
Menú Restaurant Anny Shantal	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
Cebichería cebichela	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
Cevichería El Mono	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
Menú Pensión Así es la Vida I	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
Restaurant El Sabroso	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
Pensión Menú Así Es El Destino	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
Restaurant kandy	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
PROMEDIO											3

Estos resultados son importantes porque muestran el comportamiento de la oferta en el área donde existe el contacto directo con los clientes y es en donde ellos canalizan indicadores de percepción de cómo se da el servicio , en diferentes aspectos como la higiene, el orden, la iluminación, decoración que en su conjunto influyen en que el ambiente sea acogedor o no para la satisfacción del cliente a través de la observación directa se ha podido determinar que los empresarios le ponen mayor cuidado a esta área que es el punto de encuentro con sus clientes y prueba de ello es que el ponderado general es de tres indicando que esta área en promedio es regular.

**4.1.6. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN**

<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS HIGIÉNICOS DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO , DISTRITO DE JAZÁN</b>											
	ÁREA	AGUA CALLE	DESAGÜE	INODORO	URINARIO	LAVANDERÍA	PH	JABÓN LIQUIDO	UBICACIÓN	NUMERO DE BAÑOS	PONDERADO
Restaurant Polleria "Virgen de Chuquichaca"	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
Bar Restaurant "El Shilico"	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
Restaurant Turístico "Puerto Rico"	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
Restaurant Pollería Gourmet Perú	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
Restaurant Casa Rustica Arte Y Sazón	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
Cevichería El Rey	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
Restaurant Gisella	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
Restaurante Jireh	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
"Cevichería el Rinconcito"	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
Restaurant "Mi Nandito"	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
Restaurant "Cevicheria Nima"	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
Pollería El Pio Pio	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
Restaurante " El Sabor	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3

de Amazonas"												
Restaurante sin nombre	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
Menú Restaurant Anny Shantal	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
Cebichería cebi- chela	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3
Cevichería El Mono	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Menú Pensión Así es la Vida I	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
Restaurant El Sabroso	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
Pensión Menú Así Es El Destino	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
Restaurant kandy	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
PROMEDIO												3

Los servicios higiénicos muchas veces son el cuello de botella en los establecimientos de alimentación y es también en caso de estas empresas en Pedro Ruiz Gallo donde un promedio de 5 son calificados como malos de la lista de 21 con los que se está trabajando la investigación y los restantes son calificados de regular, en estos espacios de la empresa debemos considerar que se encuentran indicadores como la ubicación los olores he higiene que pueden ser causa de insatisfacción de la demanda e influir en su próxima compra de los servicios.

**4.1.7. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN AL PERSONAL DE LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN**

<b>RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL PERSONAL DE LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO , DISTRITO DE JAZÁN</b>							
	<b>UNIFORME</b>	<b>PRESENCIA</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>AMABILIDAD</b>	<b>LIMPIEZA</b>	<b>ORDEN EN EL TRABAJO</b>	<b>PONDERADO</b>
Restaurant Polleria"Virgen de Chuquichaca"	4	4	3	4	4	4	4
Bar Restaurant "El Shilico"	3	3	3	4	4	4	4
Restaurant Turístico "Puerto Rico"	3	3	3	3	4	3	3
Restaurant Pollería Gourmet Perú	3	3	2	3	4	3	3
Restaurant Casa Rustica Arte Y Sazón	3	3	2	3	4	3	3
Cevichería El Rey	3	3	2	3	3	3	3
Restaurant Gisella	2	3	2	3	3	3	3
Restaurante Jireh	3	3	2	3	3	2	2
"Cevichería el Rinconcito"	3	3	2	3	3	3	3
Restaurant "Mi Nandito"	3	2	2	3	3	3	3
Restaurant "Cevicheria Nima"	3	2	2	3	3	2	3
Pollería El Pio Pio	3	2	2	3	3	3	3
Restaurante " El Sabor de Amazonas"	3	2	2	3	3	3	3
Restaurante sin nombre	3	3	2	3	3	3	3
Menú Restaurant Anny	3	3	2	3	3	3	3

Shantal							
Cebicheria cebi- chela	2	2	2	3	3	3	3
Cevichería El Mono	2	2	2	3	3	3	3
Menú Pensión Así es la Vida I	2	2	2	3	3	3	3
Restaurant El Sabroso	2	2	2	3	3	3	3
Pensión Menú Así Es El Destino	2	2	2	3	3	3	2
Restaurant kandy	2	2	2	3	2	2	2
PROMEDIO							3

Los resultados muestran que en cuanto al personal la evaluación promedio es de tres es decir regular dando a entender que la capacitación debe de ser intensificado en cuanto a atención, manejo de normas de higiene y salubridad, así mismo también el manejo de equipos y mobiliario.

## 4.2. RESULTADOS DE LA DEMANDA

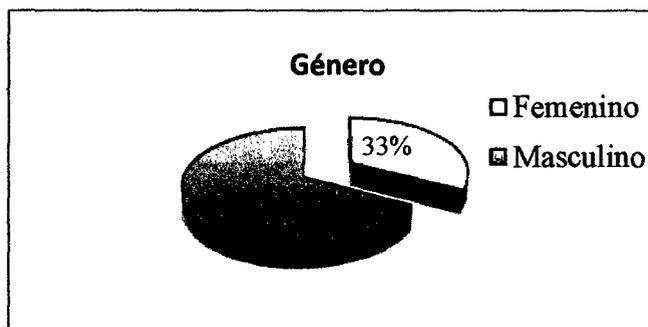
En la demanda se considera a los comensales de manera general que adquieren el producto en diferentes horas del día

La encuesta fue aplicada a 100 comensales, con la finalidad de evaluar la calidad del servicio prestado por los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo y brindarles la oportunidad de dar algunas sugerencias para un mejor servicio, siendo los resultados de la encuesta lo siguiente.

### I. DATOS GENERALES

#### a) Género:

Gráfico N° 16

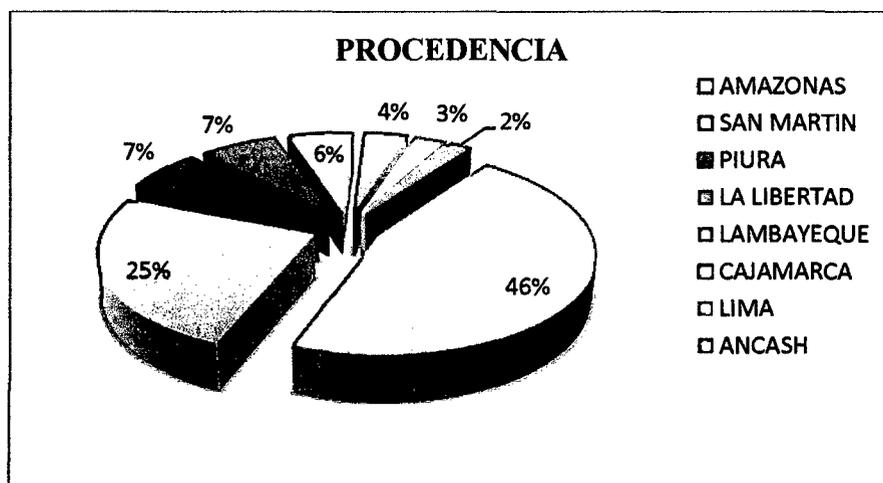


*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica se puede concluir que la mayor cantidad de encuestados son varones, con el 67% y en menor escala el género femenino con el 33%. Haciéndose notar una diferencia importante entre los dos géneros.

**b) Procedencia:**

**Gráfico N° 17**



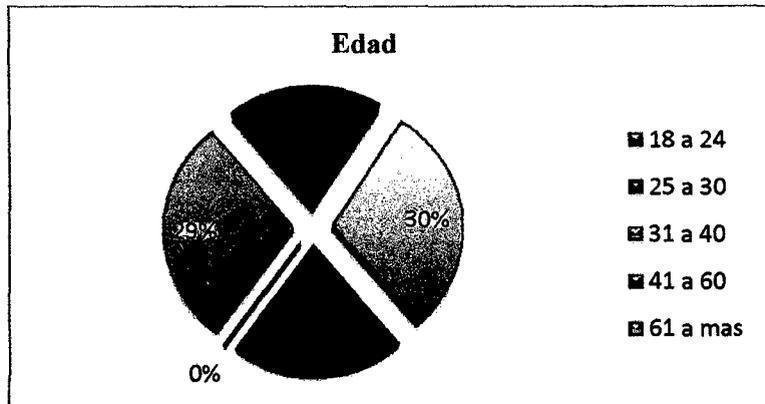
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica se puede concluir que la mayor cantidad de encuestados son del Departamento de Amazonas con 44% seguido por San Martín con 25% , Piura y La Libertad con 7% cada uno también tenemos a Lambayeque con 6% además Cajamarca con 4% y en una minoría tenemos a Lima con 3% y a Ancash con 2%.

En los resultados de la procedencia se puede apreciar que es un segmento de mercado nacional donde prima el mercado local seguido por los clientes viajeros de departamentos fronterizos como Lambayeque, Cajamarca y la libertad.

c) Edad

Gráfico N° 18



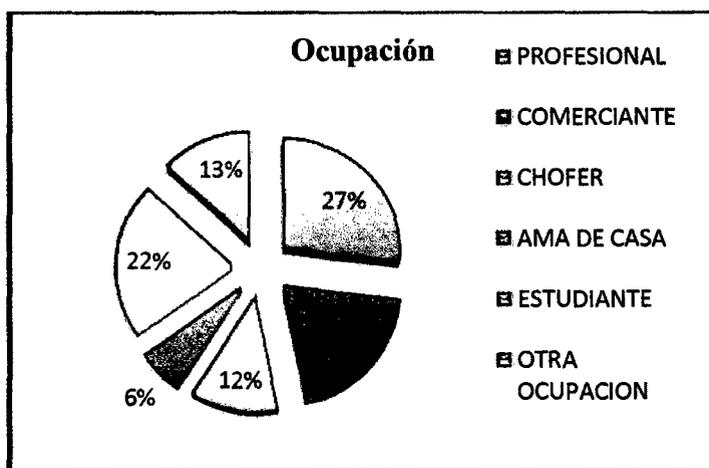
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica se puede concluir, que un 30% de las personas encuestadas, están entre 31-40 años; seguido por un 29% de personas que oscilan entre 18-24 años; un 21% están entre los 41-60 años y una minoría de 20% tiene entre 25-30 años.

Las edades guardan una equidad en los intervalos quedando claro que Pedro Ruiz Gallo es un centro de escala en donde circulan viajeros de todas las edades a diversos destinos y con diferentes motivaciones.

#### d) Ocupación

Gráfico N°19



*Fuente: Investigación propia*

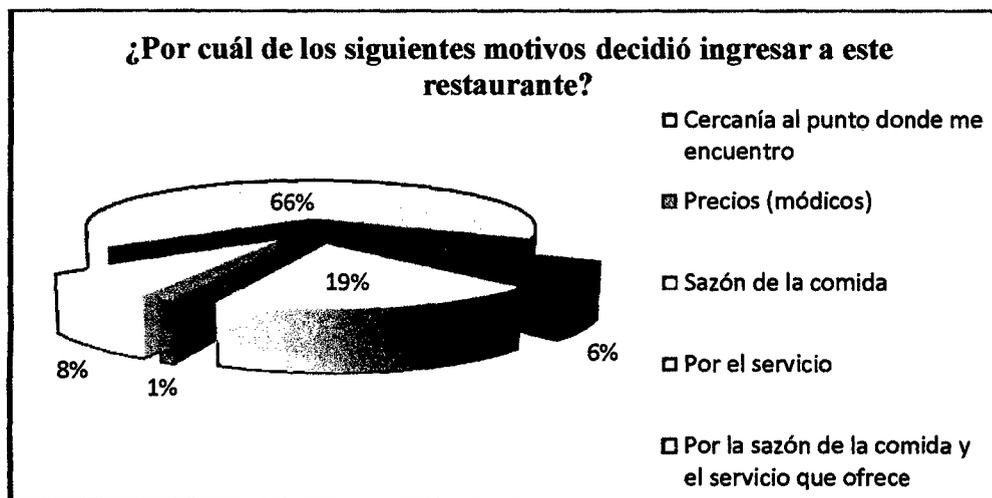
La mayor población encuestada está entre profesionales 27% y estudiantes 22%, seguido por comerciante con 20%, otra ocupación con 13%, asimismo chofer con 12% y ama de casa con 6%.

La ocupación presenta equidad de distribución por los factores mencionados en el análisis del gráfico anterior.

## II. CUESTIONARIO:

### 1. ¿Por cuál de los siguientes motivos decidió ingresar a este restaurante?

Gráfico N° 20



*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica se puede concluir, que un 66% decidió entrar a un restaurante por la cercanía al punto donde se encuentra; un 19% por la sazón de la comida; un 8% por la sazón de la comida y el servicio que ofrece; un 6% por los precios (módicos) y el 1% de los encuestados su motivo es por el servicio. Los resultados obtenidos de esta pregunta nos reflejan que la ubicación de los restaurantes se presenta como una fortaleza para poder tomar una aceptación en el mercado. Los resultados muestran que la principal decisión de ingreso es la cercanía y está ligada a que la mayoría lo hace cerca de la agencia de transportes en la que viaja o donde el chofer del bus recomienda; estos datos nos indican también que el cliente tiene poca selección para escoger el restaurante y este acto juega en contra de la satisfacción de sus necesidades.

## 2. Al ingresar al restaurante que es lo primero que sucede:

Gráfico N° 21



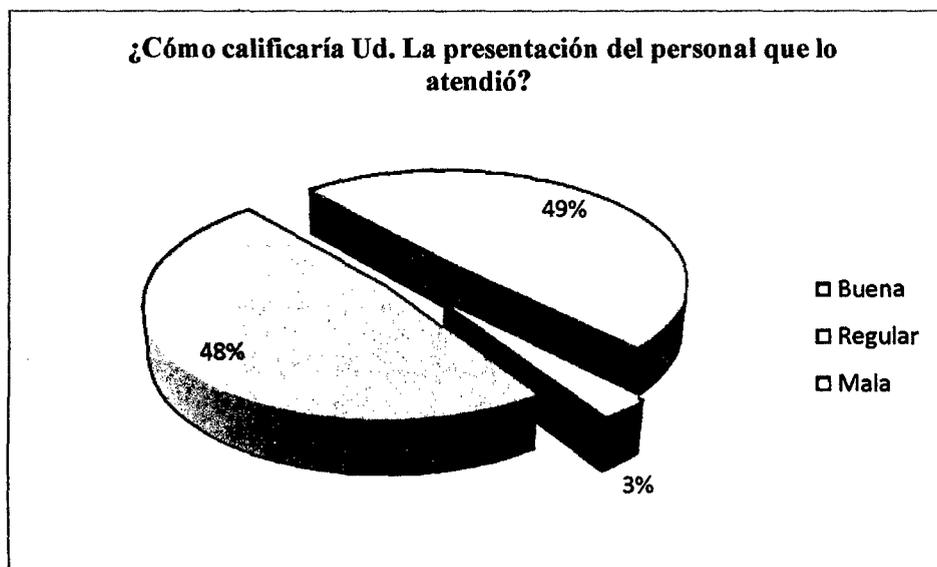
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos concluir que el 70% afirma que al ingresar al restaurante lo primero que sucede es que llega se sienta y espera un tiempo prudente para que alguien lo atienda, el 19% contestó que el mesero viene inmediatamente a su encuentro y lo ofrece una mesa, el 6% expresa que tiene que preguntar por una mesa y llamar a alguien para que lo atienda, el 3% dice otros, además el 2% contestó que llega se sienta y lo ignoran por muchos minutos.

Los resultados de esta pregunta nos refleja que el personal no está capacitado sobre atención al cliente ya que no le da la bienvenida al cliente estos esperan a que ellos busquen donde sentarse y además esperan a que lo atiendan. Otro factor que juega para que suceda lo expresado por los clientes en la espera para su atención es que todos llegan en un mismo momento y si la empresa no está preparada causan una saturación tanto en el área de cocina como en el comedor.

### 3. Cómo calificaría Ud. La presentación del personal que lo atendió?

Gráfico N° 22



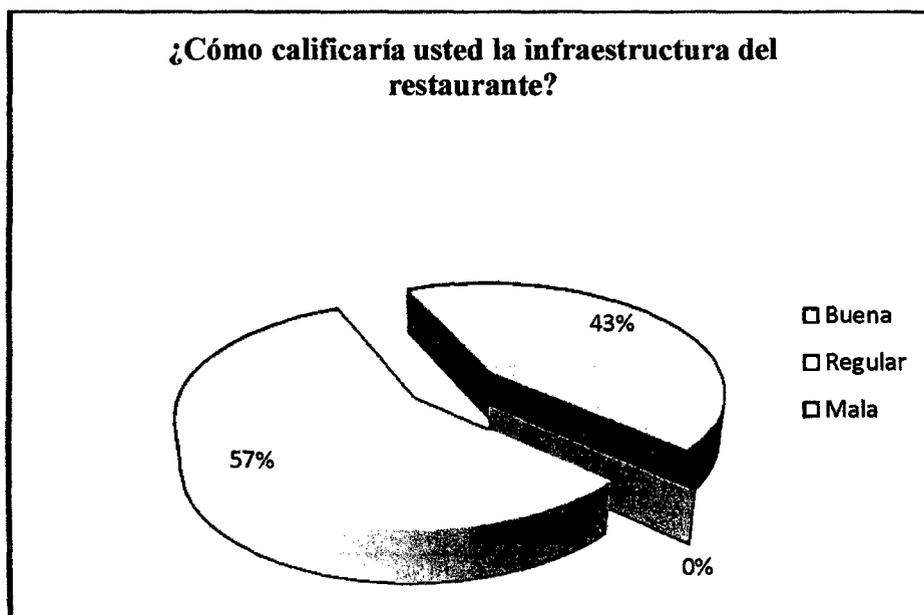
*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica podemos concluir que el 49% dice que la presentación del personal que lo atendió es regular; el 48% contestó que la presentación es buena; un 3% que expresa que la presentación del personal que lo atendió es mala.

Existen opiniones partidas en fracciones, iguales esto puede ser debido a que los clientes son de diferentes segmentos sociales y si acuden al establecimiento de alimentación es más por una necesidad de alimentación en un espacio geográfico donde la oferta es limitada.

#### 4. Cómo calificaría usted la infraestructura del restaurante?

Gráfico N°23



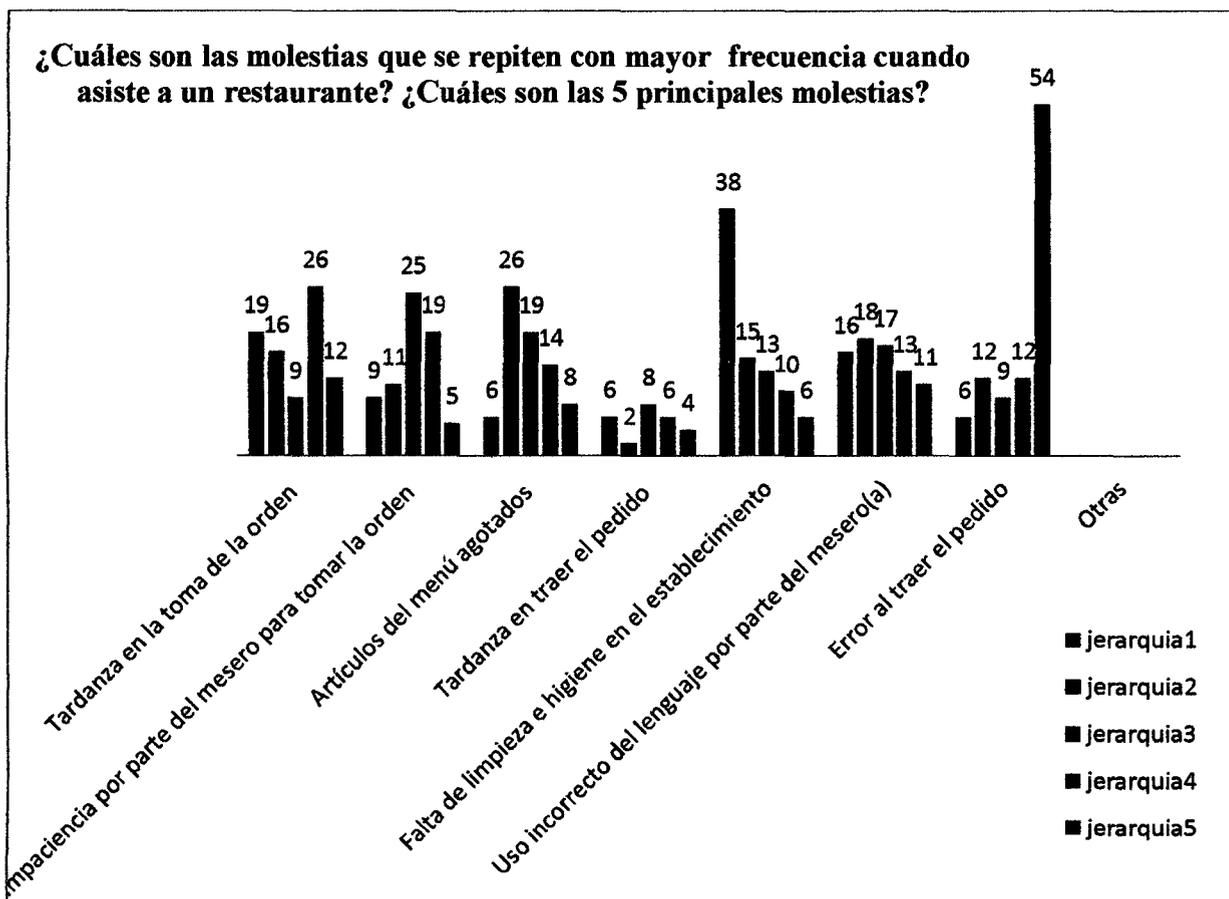
*Fuente: Investigación propia*

De la grafica podemos concluir que el 57% contestó que la infraestructura de los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazan es buena y el 43% dijo que es regular.

Existe una aceptación parcial de la estructura de las empresas considerando que la visita a este establecimiento es más por necesidad que por ocio y recreación se debe tener en cuenta las fichas de evaluación de los restaurantes donde indican que estos son adaptados en viviendas y también se debe considerar el resultado que indica que estos son pequeñas empresas de carácter familiar.

5. ¿Cuáles son las molestias que se repiten con mayor frecuencia cuando asiste a un restaurante? ¿Cuáles son las 5 principales molestias? Tomando a la jerarquía 5 como número mayor.

Gráfico N° 24



Fuente: Investigación propia

De la gráfica podemos concluir que las 5 principales molestias que se repiten con mayor frecuencia al asistir a un restaurante tomando a la jerarquía 5 como mayor son: jerarquía5 contestaron 55 personas que la principal molestia es: error al traer el pedido, jerarquia4 contestaron 26 personas que la segunda molestia es tardanza en la toma de la orden, jerarquía3 contestaron 25 personas k la tercera molestia es impaciencia por parte del mesero para tomar la orden,

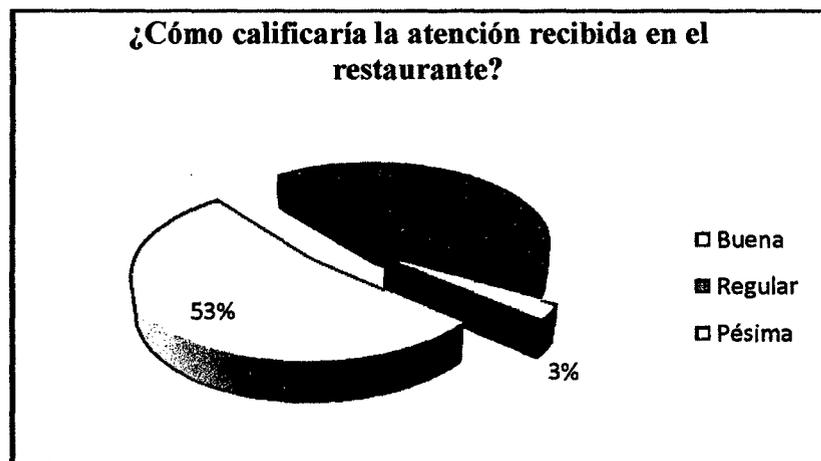
jerarquía2 contestaron 26 jerarquía1 contestaron 38 personas que la quinta molestia es limpieza e higiene en el establecimiento .

Esto se da a que hay muy poco personal que atiende a los clientes por lo que se pueden equivocar del pedido que hizo dicho comensal esa es la razón que 55 personas dicen que el principal molestia al asistir a un restaurante es error al traer el pedido.

Estas molestias son todas relacionadas con la actitud y aptitud del personal y que deja mucho que desear debido a su limitada vocación de servicio y la inadecuada capacitación en las actividades que se le recomienda.

#### 6. ¿Cómo calificaría la atención recibida en el restaurante?

Gráfico N° 25



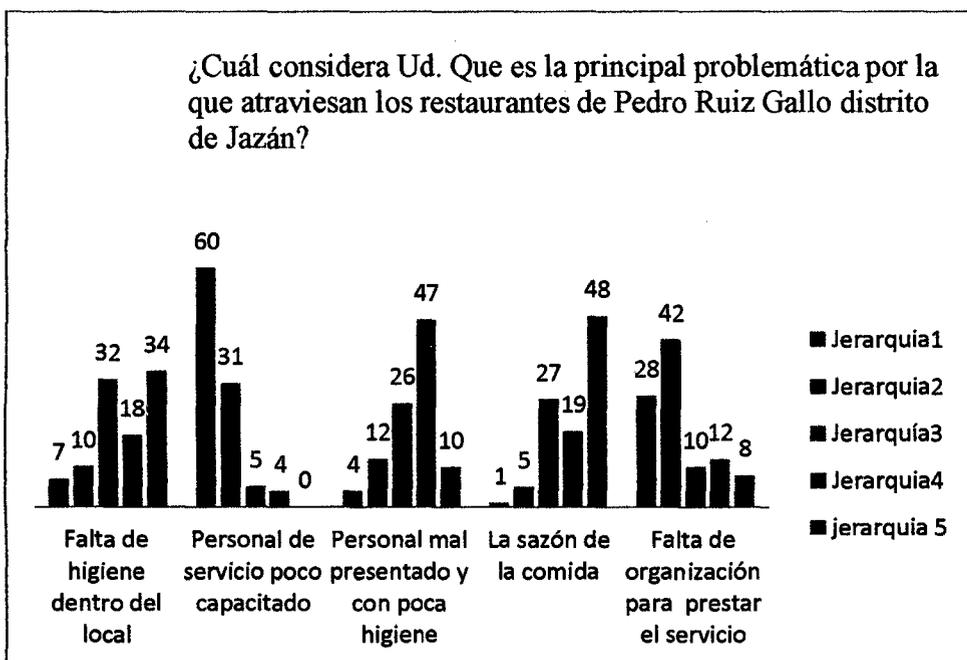
Fuente: Investigación propia

De la grafica puedes concluir que el 53% de los encuestados contesto que la atencion recibida en el restaurante es buena y el 44% dice que es regular ademas un 3% contesto que la atencion recibida en el restaurante es pesima.

Existe un descontento en los clientes debido a algunos factores que se mencionaron en el grafico anterior y que se solucionaran con capacitaciones y dando oportunidad a profecionales formados en esta area.

**7. ¿Cuál considera Ud. Que es la principal problemática por la que atraviesan los restaurantes del distrito de Jazán?**

**Gráfico N° 26**



*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica concluimos que las 5 principales problemáticas por la que atraviesan los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo son:

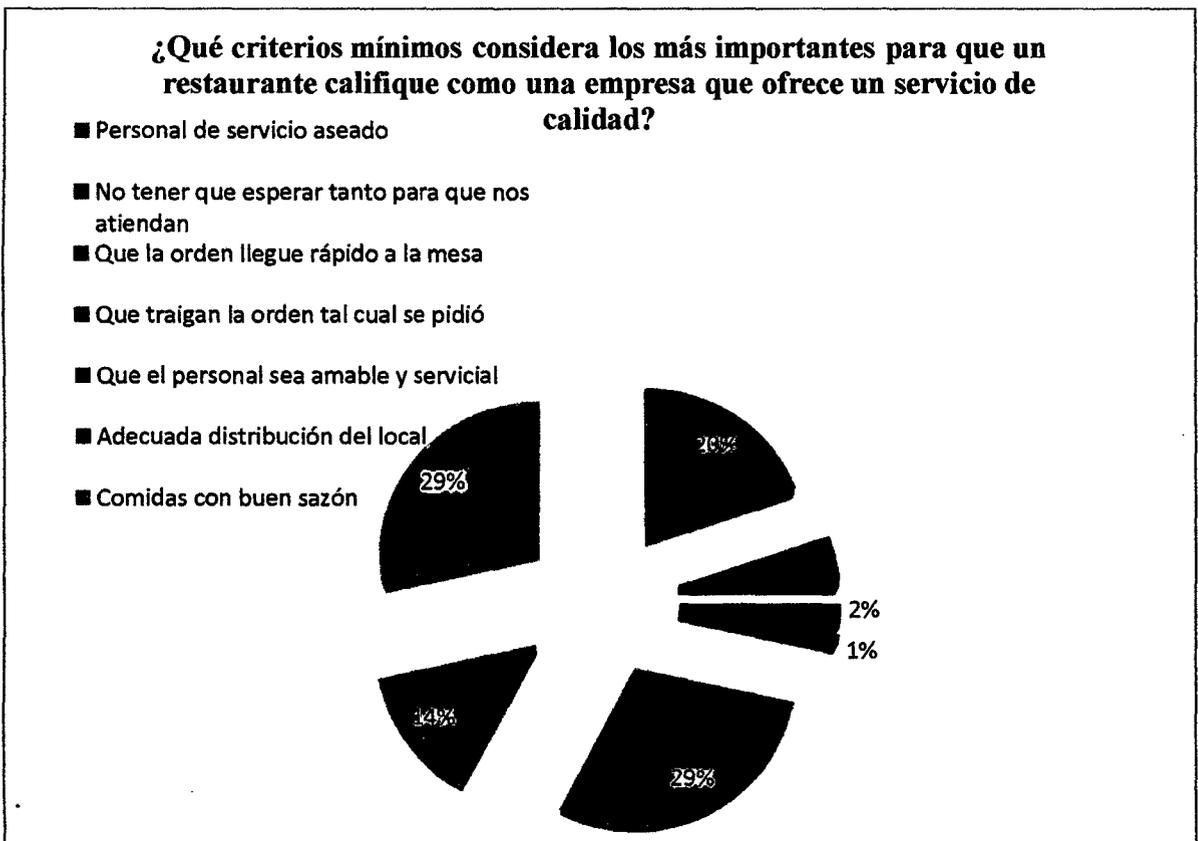
1. La principal tenemos como jerarquía1 60 personas contestaron personal de servicio poco capacitado.
2. La segunda como jerarquía2 42 personas contestaron falta de organización para prestar el servicio.
3. La tercera como jerarquía3 32 personas contestaron falta de higiene en el local
4. La cuarta como jerarquía4 47 personas contestaron que es personal mal presentado y con poca higiene.
5. La quinta como jerarquía5 48 personas contestaron la sazón de la comida.

Esto se da por el desinterés que tiene el propietario por hacer partícipes a sus trabajadores de jornadas de capacitaciones para que estos como colaboradores los

establecimientos de servicios de alimentación y bebidas siempre se puedan caracterizar por su trabajo eficiente y el cliente quede satisfecho y así pueda regresar o recomendar dicho establecimiento.

**8. ¿Qué criterios mínimos considera los más importantes para que un restaurante califique como una empresa que ofrece un servicio de calidad?**

**Gráfico N° 27**



*Fuente: Investigación propia*

De la gráfica concluimos que los criterios más importantes para que un restaurante califique como una empresa que ofrece un servicio de calidad son:

Como principales criterios tenemos una igualdad entre; que el personal sea amable y servicial y comidas con buena sazón cada uno con un 29% de las personas encuestadas, como segundo criterio tenemos a personal de servicio aseado con el 20%, como tercer

criterio 14% contesto que es adecuada distribución del local , cuarto criterio no tener que esperar tanto para que nos atiendan con 5%, quinto criterio que la orden llegue rápido a la mesa con el 2% y por último con el 1% el sexto criterio que traigan la orden tal cual se pidió .

Nos podemos dar cuenta que para el cliente lo más relevante para que una empresa de restaurante califique como una empresa que ofrece servicio de calidad tienen que atenderle con amabilidad y que ligada a este servicio también este la buena sazón de la comida.

#### **4.2.1. DIAGNOSTICO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN**

El diagnostico se ha realizado en función a la información obtenidas en el trabajo de campo y mostrado en el capítulo de resultados, que ha permitido analizar a los componentes en estudio que son la oferta y la demanda a las mismas que se les ha disgregado en sub componentes como en el caso de la oferta se analizó el registro de empresas, los propietarios, el talento humano las estructuras de la empresa y sus operaciones.

Por didáctica y sistematización del diagnóstico, utilizamos para explicar de manera detallada, la herramienta FODA que ha sido utilizada para poder entender la situación real.

## **4.2.2 FODA APLICADO A LOS RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE PEDRO RUIZ GALLO, DISTRITO DE JAZÁN**

### **FORTALEZAS**

- ❖ Empresas familiares pequeñas fáciles de administrar para satisfacer las necesidades del cliente.
- ❖ La aceptación de los clientes prima de regular a bueno.
- ❖ Presentan una variedad de oferta gastronómica y con diversidad de servicio entre la carta y menú.
- ❖ Los precios son accesibles y acordes al producto.
- ❖ Las estructuras donde se brindan el servicio son de regular a bueno.
- ❖ Ubicación de las empresas en las carreteras.

### **OPORTUNIDADES**

- ❖ Pedro Ruiz Gallo es un centro de escala de parada obligatoria de las empresas de transporte que circulan en el corredor Belaunde Terry y en el desvío Pedro Ruiz – Chachapoyas, Pedro Ruiz – Leymebamba
- ❖ Está ubicado en el medio de polos de desarrollo económico como lo es Chiclayo, Jaén, Bagua, Tarapoto y otras ciudades de San Martín
- ❖ Incremento de la actividad turística en el corredor Belaunde Terry y Chachapoyas.
- ❖ Fomento y promoción de la gastronomía nacional y regional.

### **DEBILIDADES.**

- ❖ Desorganización administrativa de los restaurantes.
- ❖ Contratación de mano de obra barata y no capacitada.
- ❖ Limitada capacitación del personal.
- ❖ Restaurantes adaptados en viviendas.
- ❖ Demora en la atención.

- ❖ Áreas inadecuadas para el servicio.
- ❖ Servicios higiénicos inapropiados.

#### **AMENAZAS**

- ❖ Inestabilidad social en el corredor.
- ❖ Desinterés del gobierno por incentivar la inversión privada.
- ❖ Desinterés por la gastronomía regional y nacional.

**4.2.3 PROPUESTA DE SOLUCION PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS RESTAURANTES DE PEDRO RUIZ GALLO**

**Objetivo:** mejorar la calidad de servicio en los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo

**Meta:** 70% de los restaurantes mejorando su servicio en Pedro Ruiz

**Área de influencia:** PEDRO RUIZ GALLO

**CUADRO MATRIZ DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTES EN PEDRO RUIZ GALLO (INFRAESTRUCTURA)**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>SUPUESTO</b>	<b>COSTO APROXIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Diagnóstico De Infraestructura</b>	Realizar un diagnóstico de la infraestructura a donde se realiza el servicio de	100% de la infraestructura de los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo evaluados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de evaluación</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Actas de consentimiento</li> </ul>	Los propietarios colaborando con el diagnostico	4000	Unidad ejecutora gobierno local

	alimentación de los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo					
<b>Taller De Capacitación Sobre Infraestructura De Restaurantes</b>	Capacitar a propietarios de restaurantes sobre estructura física de restaurantes	80% de propietarios de restaurantes capacitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de invitación</li> <li>• Lista de asistentes</li> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Evaluación de taller</li> </ul>	Propietarios acudiendo activamente al taller de capacitación	2.500	Unidad ejecutora gobierno local
<b>Asesoría Personalizada Sobre Estructura Física De Restaurantes</b>	Asesorar de manera personalizada sobre estructura de restaurantes	80% de propietarios asesorados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros fotográficos</li> <li>• ficha de asesoría</li> <li>• Firma de aceptación</li> </ul>	Propietarios participando de asesorías personalizadas	1000	Unidad ejecutora gobierno local

<b>Asesoramiento De Financiamiento Para Mejorar La Infraestructura</b>	Conseguir financiamient o para mejorar la infraestructur a de restaurantes	60% de propietarios con financiamiento para mejora de restaurantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de gestión</li> </ul>	Propietarios ejecutando procedimientos para financiamiento	3500	Unidad ejecutora gobierno local
<b>Mejora De Infraestructura Física De Restaurantes</b>	Realizar mejora física de restaurantes	60% de propietarios realizando mejoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro fotográfico</li> <li>• Documentos de gestión</li> </ul>	Propietarios realizando mejoras con financiamiento	3500	Unidad ejecutora gobierno local

**CUADRO MATRIZ DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTES EN PEDRO RUIZ GALLO (RECURSOS HUMANOS)**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>SUPUESTO</b>	<b>COSTO APROXIMADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Taller De Capacitación En Manipulación De Alimentos He Higiene Y Salubridad</b>	Crear capacidades en manipulación de alimentos e higiene de salubridad en recursos humanos	70% recurso humano que trabaja en restaurantes en Pedro Ruiz Gallo capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones</li> <li>• Registro Asistencia</li> <li>• Evaluación Asistentes</li> <li>• Registro Fotográfico</li> </ul>	Personal asistiendo continuamente a los talleres	3000	Unidad ejecutora Gobierno local
<b>Taller De Capacitación En Atención Al Cliente</b>	Fortalecer capacidades en técnicas de atención al cliente en restaurantes	70% recurso humano que trabaja en restaurantes en pedro Ruiz gallo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones</li> <li>• Registro Asistencia</li> <li>• Evaluación Asistentes</li> <li>• Registro</li> </ul>	Personal asistiendo continuamente a los talleres	3000	Unidad ejecutora Gobierno local

		capacitado	Fotográfico			
<b>Taller De Autoestima Y Realización Personal</b>	Fortalecer autoestima y realización personal del recurso humano que laboran en restaurantes	70% recurso humano que trabaja en restaurantes en Pedro Ruiz Gallo capacitado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones</li> <li>• Registro Asistencia</li> <li>• Evaluación</li> <li>• Registro Fotográfico</li> </ul>	Personal asistiendo continuamente a los talleres	3000	Unidad ejecutora Gobierno local

**CUADRO MATRIZ DE ACTIVIDADES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTES EN PEDRO RUIZ GALLO (GESTION- PROPIETARIO Y ADMINISTRADORES)**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>SUPUEST O</b>	<b>COST O APR OXI MAD O</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Taller De Gestión De Restaurantes</b>	Capacitar a propietarios en gestión de restaurantes	70 % de propietarios capacitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones</li> <li>• Registro</li> <li>Asistencia</li> <li>• Evaluación</li> <li>Asistentes</li> <li>Registro</li> <li>Fotográfico</li> </ul>	Propietarios participando del taller	300	Unidad ejecutora Gobierno local
<b>Taller De Emprendimientos Competitivos</b>	Brindar alternativas para mejorar los emprendimientos en	70 % de propietarios capacitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• invitaciones</li> <li>• Registro</li> </ul>	Propietarios participando del taller	300	Unidad ejecutora Gobierno local

	restaurantes de Pedro Ruiz Gallo		<p>Asistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación Asistentes</li> <li>• Registro Fotográfico</li> </ul>			
<b>Taller Del Manejo Del Talento Humano</b>	Dotar de capacidades al propietario para mejorar su gestión del talento humano	70 % de propietarios capacitados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitaciones</li> <li>• Registro asistencia</li> <li>• Evaluación asistentes</li> <li>• Registro Fotográfico</li> </ul>	Propietarios participando del taller	300	Unidad ejecutora Gobierno local

**CUADRO DE COSTO APROXIMADO DE LAS ACTIVIDADES**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
ACTIVIDAD PARA MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	<b>S/. 14500.00</b>
ACTIVIDADES PARA MEJORAMIENTO DEL TALENTO HUMANO	<b>S/. 9000.00</b>
ACTIVIDADES PARA MEJORA DE GESTIÓN- PROPIETARIO Y ADMINISTRADORES	<b>S/. 9000.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>S/. 32500.00</b>

## V. DISCUSIÓN

En el distrito de Jazán existen 21 establecimientos en el rubro alimentos y bebidas; de los cuales solo algunos están registrados en DIRCETUR- Amazonas, pero ninguno se encuentra categorizado por el mismo.

Los restaurantes han surgido y siguen surgiendo sin una previa planificación, haciendo caso omiso al reglamento de restaurantes emitido mediante Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, prueba de ello es el deficiente manejo y administración, reflejado en la mayoría de dichos establecimientos.

A esto se suma la falta de innovación en la línea de productos que ofrecen, el personal no capacitado, el inadecuado diseño y ambientación de los establecimientos y la limitada oferta de servicios frente a una gran cantidad de demanda debido a que la ciudad de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán es un centro de escala.

Es así, que a la fecha los restaurantes y afines se encuentran operando bajo un inadecuado sistema de planificación y administración, generando un deficiente nivel de calidad en la atención y el servicio al cliente en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo.

En los antecedentes del presente informe de tesis como un primer paso se analizó La evaluación de la calidad de servicios proporcionados por los restaurantes ubicados en el complejo turístico del puerto de la libertad. Esta propuesta tuvo como finalidad investigar el estado actual de la calidad de los servicios que son brindados en los restaurantes del Complejo Turístico del Puerto de La Libertad Malecón, el cual es un lugar muy visitado por turistas nacionales y extranjeros, pero que anteriormente se brindaban servicios mal organizados y en malas condiciones de higiene y salubridad, puesto que no eran las más idóneas, creando molestias en los visitantes y proyectando una mala imagen del sector turístico, caso similar que actualmente se viene desarrollando en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán.

Pero con algunas recomendaciones recopiladas con encuestas a los clientes actualmente se ha puesto mayor atención a la importancia de ofrecer un

servicio de calidad, lo que actualmente es el objetivo principal de esta investigación, ya que se basa en la evaluación de los servicios de calidad proporcionados por los restaurantes ubicados dentro del Complejo Turístico del Puerto de La Libertad debido a que anteriormente no se había realizado una evaluación sobre los servicios.

Otro caso similar tenemos al Análisis comparativo de calidad de servicios de restaurantes campestres de la ciudad de Tacna. La presente investigación consistió en realizar un análisis comparativo de la calidad de servicio en los restaurantes campestres de la ciudad de Tacna, haciendo una comparación entre dos restaurantes campestres: “El Patroncito” y “Mi Pequeña Roma”, en cuanto a su calidad de servicio mediante la realización de encuestas que son evaluadas respectivamente para llegar a las conclusiones aplicando la estadística de negocios y determinar la situación de competencia que tienen en su calidad de servicio al cliente como también en que debe mejorar, dando las recomendaciones pertinentes. En ese sentido, el resultado de dicha investigación determino que “ El Patroncito” tiene un local amplio, espacio recreativo, decoración pero según la encuesta son deficientes en el trato, el servicio de los mozos, la sazón de los platos a servir y otros aspectos, que poco a poco desanima al cliente y este opta por ir a otro local, y en el caso de “Mi Pequeña Roma” su deficiencia está en la presencia y trato de los mozos, el ambiente tranquilo pero muy pequeño para cubrir la capacidad de clientela; considerando que el cliente es el soporte de este negocio se le debe tratar bien y brindar todo lo necesario para que su estadía sea placentera y opte por regresar otra vez; otro factor importante en el rubro de los restaurantes es el “precio” el cual determina el valor del producto a consumir.

Con relación a la principal conclusión se afirma que la calidad y servicio que los restaurantes ya mencionados brindan a sus comensales no llegan a satisfacer completamente a los consumidores debido a que los propietarios de dichos restaurantes han dejado de prestar interés a este aspecto tan importante para su negocio, una de las primeras impresiones que capta la persona en un restaurante campestre es el sabor y sazón de los platos y la higiene- limpieza

de los locales. A diferencia de Pedro Ruiz Gallo en Tacna solo se realizó en comparación de dos restaurantes a lo que en Pedro Ruiz Gallo tomamos todos en conjunto para evaluar la calidad de servicio.

En la Región Amazonas tenemos una tesis En Gestión de la calidad en la prestación del servicio de restaurantes de la ciudad de Chachapoyas. En la investigación de la tesis en referencia se llegó como resultados que en los últimos años se ha observado una proliferación de restaurantes en la ciudad de Chachapoyas, la mayoría de ellos dirigidos por pobladores de la zona, funcionando como empresas unipersonales con un número menor de cinco personas, una infraestructura mayormente adaptada y con un equipamiento básico que solamente permite prestar servicios de baja complejidad y capacidad resolutive. Situación actual que se tiene en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán locales adaptados por los lugareños que solo surgieron por la necesidad de la demanda.

La investigación se realizó en base a la teoría de medición de calidad del modelo americano SERVQUAL, el cual trabaja con cinco dimensiones (confianza, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad). Se optó por este modelo de evaluación cualitativa de la calidad por estar íntimamente relacionada con las empresas de servicios y ser una de los modelos más usados.

Según lo investigado se puede afirmar que en la ciudad de Chachapoyas la población de empresas de restaurantes se ha venido incrementando en los últimos años, de manera desproporcionada, sin criterios de calidad de por medio, prueba de ello son los altos indicadores de insatisfacción manifestados por los comensales.

En la misma región tenemos un diagnostico situacional de la calidad de la prestación del servicio en los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas. La investigación también se realizó en base a la teoría de medición de calidad del modelo americano SERVIQUAL, Según lo investigado podemos afirmar que en la ciudad de Chachapoyas la población de empresas de

restaurantes se ha venido incrementando en los últimos años, de manera desproporcionando, sin criterios de calidad de por medio, prueba de ello son los altos indicadores de insatisfacción manifestados por los comensales. Todos los antecedentes revisados son realidades similares en el que se vive actualmente la ciudad de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán y lo que queremos demostrar con esta investigación son las exigencias y necesidades del cliente y plantear una propuesta de solución para mejorar la calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

Después de aplicar encuestas y entrevistas tanto a comensales como propietarios de los establecimientos de alimentación en Pedro Ruiz Gallo se determinó que:

- ❖ La falta de interés de los empresarios en restauración de Pedro Ruiz Gallo se evidencia en el alto índice de informalidad, bajos niveles de capacitación, desinterés en mejorar la infraestructura de su negocio.
- ❖ La deficiencia en el servicio se evidencia fundamentalmente en aspectos como la atención al cliente y la infraestructura del local.
- ❖ La deficiencia en la calidad del servicio brindado se da a la falta de profesionalismo y compromiso por parte de los administradores y/o dueños de estos establecimientos.
- ❖ Personal multifacético es decir cumplen diversas funciones durante la jornada laboral.
- ❖ Capacitación escasa y/o nula del personal.
- ❖ La ubicación y distribución de los servicios higiénicos no son los adecuados dado que se encuentran demasiado cerca al área del comedor.
- ❖ En la actualidad los ambientes utilizados para el funcionamiento de este tipo de establecimientos son casas familiares y/o ambientes alquilados que han sido acondicionados para el expendio de alimentos.
- ❖ Los propietarios y/o administradores no tienen una visión empresarial de servicio ni preocupación por mejorar la calidad de servicio que se presta en este tipo de establecimientos.
- ❖ En cuanto a las cevicherías la conservación de los pescados y mariscos lo hacen mediante la refrigeración, descongelando paulatinamente los productos de acuerdo al consumo efectuado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- ❖ Al Gobierno Regional que a través de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) descentralizarse un poco más en la Región con la finalidad de fiscalizar y brindar los permisos respectivos para funcionamiento de restaurantes ya que la mayoría no cuenta con este requisito indispensable, así mismo brindar diferentes tipos de capacitaciones, talleres, con la finalidad de brindar una mejor presentación y atención a los comensales en la ciudad de Pedro Ruiz Gallo.
- ❖ A las instituciones públicas y privadas relacionadas a los establecimientos de restaurantes trabajar de manera coordinada con la finalidad brindar capacitaciones periódicas y así brindar un servicio de calidad para impulsar el turismo en Pedro Ruiz Gallo ya que es un eje muy importante en amazonas y cuenta con diversos lugares de esparcimiento.
- ❖ A los propietarios de los establecimientos regirse y respetar los requisitos mínimos para poner en funcionamiento un local de este tipo.
- ❖ Brindar al cliente un servicio y atención personalizada ósea atender a sus clientes de manera individual preocupándose por sus necesidades y el cumplimiento efectivo de ellas para que este pueda regresar o recomendar con sus amigos y conocidos y así los restaurantes puedan captar más clientela.
- ❖ La municipalidad del distrito de Jazán debe incidir en la formalización de las empresas de restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo. Esto permitirá mantener un registro de la cantidad de restaurantes existentes en la ciudad.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- ❖ Angelo, R.M & Vladimir, (1998) A.N. Hospitality today: An introduction (4th Ed). USA: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- ❖ Sosa y Clifor (2000), los servicios turísticos, cualidades y medición. Editorial San Marcos Lima- Perú pag.35-39 y 91-99
- ❖ Feigenbaum, Armand. (1986) Control total de la calidad. México DF: CECSA
- ❖ Cronin, J. y Taylor. (1994) SERVPEF vs. SERVQUAL: reconciling performance bases and perceptions minus expectations measurement of service quality. Journal of Marketing, pag 58
- ❖ Reglamento de Restaurantes decreto supremo N° 025-2004-Mincetur).
- ❖ Fischer Laura y Espejo Jorge (Mercadotecnia, Tercera Edición, Mc Graw Hill, Pág. 240.

### TESIS

- ❖ Reyes. (2012) "Evaluación de la Calidad de Servicios Proporcionados por los Restaurantes Ubicados en el Complejo Turístico del Puerto de la Libertad (Malecón) Municipio de la Libertad \_ San Salvador\_ Centro América "para obtener el grado de técnico en administración turística, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Tecnológica de El Salvador
- ❖ Cañi, (2009), "Análisis Comparativo de Calidad de Servicios de Restaurantes Campestres de la Ciudad de Tacna"; para aprobar el curso. Estadística de Negocios de la Escuela Académica de Ingeniería Comercial, (Tacna- Perú) disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos67/analisis-comparativo->

calidad-restaurantes-campestres/analisis-comparativo-calidad-restaurantes-campestres.shtml#ixzz2ZykOUYsm

- ❖ (Mori-2012), Gestión de la Calidad en la Prestación del Servicio de Restaurantes de la Ciudad de Chachapoyas para obtener el grado de licenciado en Turismo y Administración, Facultad de Turismo y Administración, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
  
- ❖ Vigo (2010). Diagnostico Situacional de la Calidad de la Prestación del Servicio en los Restaurantes de la Ciudad de Chachapoyas. para obtener el grado de licenciado en Turismo y Administración, Facultad de Turismo y Administración, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

### **PÁGINAS WEBS**

- ❖ Recuperado el 20 de octubre del 2013 de :<http://www.restaurantes.us>
  
- ❖ Recuperado el 28 de octubre del 2013 de :<http://www.abcpymes.com>

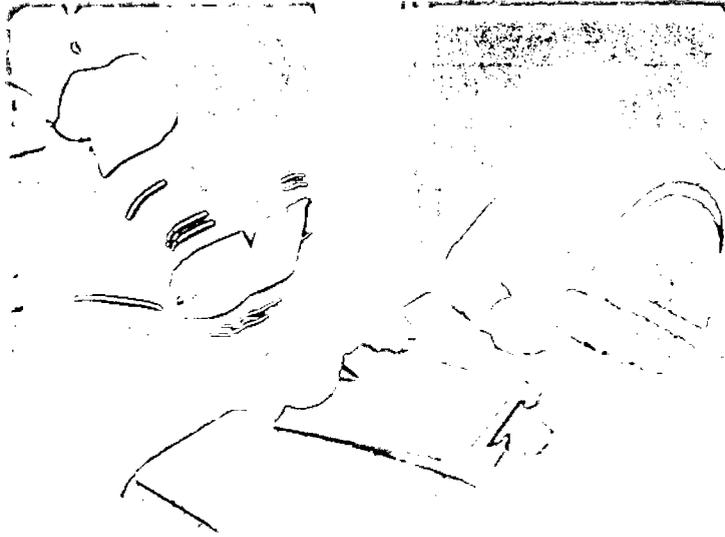
## IX. ANEXOS



*Foto aplicando entrevista a propietaria del restaurant polleria pio pio*



*Foto aplicando entrevista a propietaria del bar, Restaurant el Shilico*



**FOTO APLICANDO ENTREVISTA A PROPIETARIO DEL RESTAURANT SIN NOMBRE**



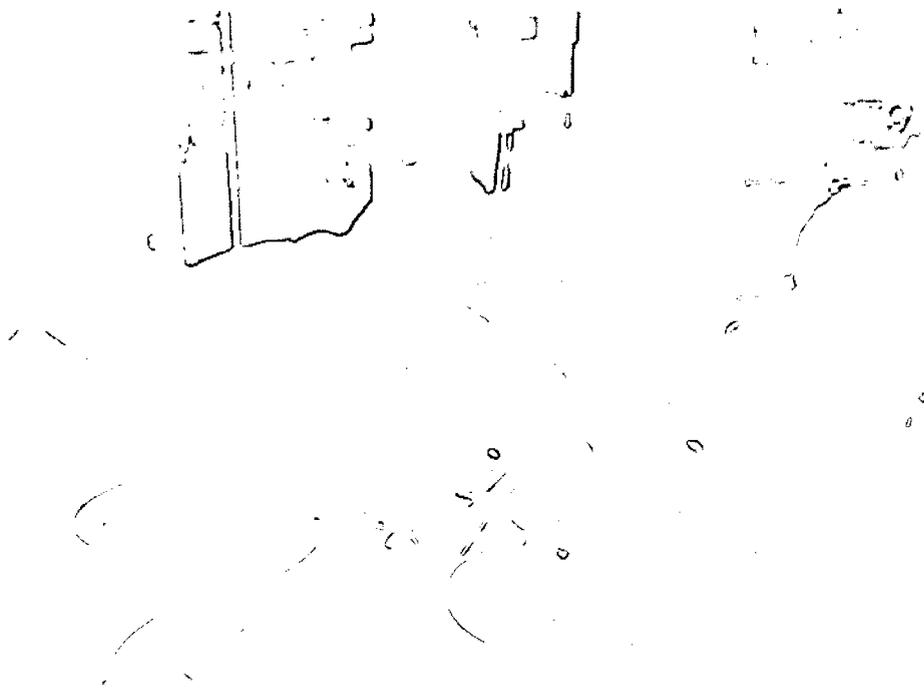
**FOTO APLICANDO ENCUESTA A COMENSAL**



**FOTO DEL RESTAURANTE & POLLERÍA VIRGEN DE CHUQUICHACA**



**FOTO DEL INTERIOR DE UNO DE LOS RESTAURANTES**



**FOTO ENCUESTANDO A COMENSALES**



**FOTO DEL RESTAURANT TURÍSTICO PUERTO RICO**

## ENCUESTA A COMENSALES

### I. INTRODUCCIÓN

La presente encuesta está dirigida a los clientes, con la finalidad de adquirir información de la calidad del servicio ofrecido por los restaurantes del distrito de Jazán. (Marque con un círculo su respuesta)

Procedencia..... genero.....

Edad.....

Ocupación.....

### II. CUESTIONARIO

1. ¿por cuál de los siguientes motivos decidió ingresar a este restaurante?
  - a) Cercanía al punto donde me encuentro
  - b) Precios (módicos)
  - c) Sazón de la comida
  - d) Por el servicio
  - e) Por la sazón de la comida y el servicio que ofrece
  
2. Al ingresar al restaurante que es lo primero que sucede:
  - a) El mesero viene inmediatamente a mi encuentro y me ofrece una mesa
  - b) Llego me siento y espero un tiempo prudente para que alguien me atienda
  - c) Tengo que preguntar por una mesa y llamar a alguien para que me atienda
  - d) Nada me siento y me ignoran por muchos minutos
  - e) Otros. \_\_\_\_\_
  
3. ¿cómo calificaría Ud. La presentación del personal que lo atendió?
  - a) Buena
  - b) Regular

- c) Mala
- d) Porque. \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo calificaría usted la infraestructura del restaurante?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Mala
- d) Porque \_\_\_\_\_

5. De manera general ¿Cuáles son las molestias que se repiten con mayor frecuencia cuando asiste a un restaurante? ¿Cuáles son las 5 principales molestias? Sirva jerarquizarlas del 1 al 5 en orden ascendente.

Tardanza en la toma de la orden	Falta de limpieza e higiene en el establecimiento	
Impaciencia por parte del mesero para tomar la orden	Uso incorrecto del lenguaje por parte del mesero(a)	
Artículos del menú agotados	Error al traer el pedido	
Tardanza en traer el pedido	Otras. _____	

cómo calificaría la atención recibida en el restaurante?

- a) Buena
- b) Regular
- c) Pésima
- d) Porque. \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál considera Ud. Que es la principal problemática por la que atraviesan los restaurantes del distrito de Jazán? Jerarquice de forma ascendente del 1 al 5 (considere al número 1 como el nivel más alto)

a) Falta de higiene dentro del local	
b) Personal de servicio poco capacitado	
c) Personal mal presentado y con poca higiene	
d) La sazón de la comida	
e) Falta de organización para prestar el servicio	

8. ¿qué criterios mínimos considera los más importantes para que un restaurante califique como una empresa que ofrece un servicio de calidad?

- a) Personal de servicio aseado
- b) No tener que esperar tanto para que nos atiendan
- c) Que la orden llegue rápido a la mesa
- d) Que los precios sea cómodos
- e) Que traigan la orden tal cual se pidió
- f) Que el personal sea amable y servicial
- g) Adecuada distribución del local
- h) Comidas con buen sazón

**GRACIAS POR SU TIEMPO.**

## ENCUESTA AL PERSONAL DE SERVICIO SOBRE CALIDAD EN RESTAURANTES

### I. INTRODUCCIÓN

La presente encuesta está dirigida al personal de servicio de los restaurantes del distrito de Jazán, con la finalidad de recoger su opinión sobre su desempeño como prestadores de servicios de alimentos en los restaurantes del distrito de Jazán.

Edad..... nivel educativo..... Genero.....

Cargo/ocupación.....

### II. CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo viene laborando en este establecimiento?
  - a) Menos de dos meses
  - b) Casi un año
  - c) De uno a dos años
  - d) Más de tres años
2. Razones por las que opto por este trabajo.
  - a) Tengo experiencia en el trabajo
  - b) Es algo temporal.
  - c) No logro ubicar otro empleo
  - d) Me agrada mantener contacto directo con las personas. Me gusta atenderlos
  - e) El sueldo es muy favorable
  - f) Soy familiar del propietarioOtras.....
3. de las siguientes frases con cual define el término "calidad"
  - a) Hacer bien las cosas
  - b) Que los clientes no se quejen
  - c) Tener una buena clientela
  - d) Otra \_\_\_\_\_
4. ¿Cómo calificaría a sus clientes?
  - a) Poco exigente
  - b) Exige mucho y paga poco
  - c) Exigente
  - d) Como cualquier persona sin ninguna particularidad
  - e) Porque. \_\_\_\_\_
5. ¿conoce de técnicas de atención al cliente? Sí No

Cuales.....

6. Ha recibido algún tipo de capacitación referente a atención al cliente. Si su respuesta es Sí. Haga referencia a su ultima capacitación  
Si ( ) \_\_\_\_\_ semanas/ meses/ años atrás. No ( )
7. ¿En qué le capacitaron?  
\_\_\_\_\_
8. ¿quién lo capacito?  
a. Dircetur  
b. Ahora  
c. Municipalidad  
d. Capacitación independiente
9. ¿Cómo es su relación con el propietario?  
a) Bueno  
b) Regular  
c) Malo
10. ¿Cómo es su relación con sus compañeros?  
a) Bueno  
b) Regular  
c) Malo
11. ¿Se siente contento con su trabajo? Sí No  
Por que \_\_\_\_\_
12. ¿Qué aspectos considera que contribuirían a mejorar con su desempeño laboral?  
a) Un aumento de sueldo  
b) Tener algún tipo de incentivos  
c) Un clima laboral más agradable  
d) Que respeten los horarios de trabajo  
e) Ninguno en particular. Me siento cómodo en mi centro laboral
13. ¿Cuál cree que es su punto débil del centro donde labora?  
\_\_\_\_\_

GRACIAS POR SU TIEMPO

## GUIA DE ENTREVISTA A PROPIETARIOS DE RESTAURANTES

Nombre de la empresa \_\_\_\_\_

Nombre  
encuestado \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

### I. CUESTIONARIO

1. ¿Por qué razones decidió emprender un negocio de restaurante?

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué opinión le merece su personal?

\_\_\_\_\_

3. ¿Aplica algún tipo de estrategia de motivación con su personal?

\_\_\_\_\_

4. ¿Ud. participa y hace partícipe a su personal de jornadas de capacitación? Si, No  
porque \_\_\_\_\_

5. ¿de qué manera o como se diferencia Ud. de su competencia

\_\_\_\_\_

6. ¿Qué criterios toma para seleccionar su personal de servicio?

\_\_\_\_\_

7. ¿Su empresa se encuentra acreditada por la DIRCETUR: Si, No  
Porque \_\_\_\_\_

8. ¿Qué cree usted que debería mejorar para ser más competitivo?

\_\_\_\_\_