

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



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOSTELERÍA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN TURISMO Y HOSTELERÍA**

**FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA
MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
RESTAURANTE BATAN DEL TAYTA - 2020.**

Autor:

Bach. FRANCISCO CHICHIPE SIGUEÑAS

Asesor:

Dr. EDWARD ENRIQUE ROJAS DE LA PUENTE

Registro (código de proyecto / tesis)

**CHACHAPOYAS - PERÚ
2021**

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada:

A mis padres Francisco y Hildaaura quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermana por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todos mis amigos(as), por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias amigos(as), siempre las llevo en mi corazón.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, a toda la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Profesor Ricardo Rafael Alva Cruz, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

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

DR. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS

El que suscribe en cumplimiento del artículo 70 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 348-2020-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Fortalecimiento de capacidades para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Batan del Tayta - 2020.”, del Bachiller: FRANCISCO CHICHIPE SIGUEÑAS dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

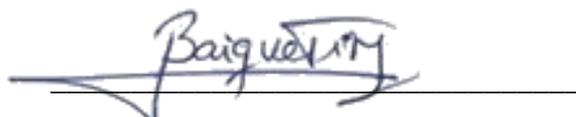
Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



Dr. EDWARD ENRIQUE ROJAS DE LA PUENTE
ASESOR

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Baique Timana", written over a horizontal line.

Mg. Dennis Brayan Baique Timana

PRESIDENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Cynthia Medallith Diaz Plasencia", written over a horizontal line.

Lic. Cynthia Medallith Diaz Plasencia

SECRETARIO

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Juana del Pilar Contreras Portocarrero", written over a horizontal line.

Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero

VOCAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TESIS



REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-0

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Fortalecimiento de Capacidades para mejorar la calidad de
Servicio en el restaurante Batán del Tayta - 2020

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Francisco Chidipe Siguenas

de la Escuela Profesional de Turismo y Hostelería

con correo electrónico institucional pacodnchipe@gmail.com

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 16 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 21 de diciembre del 2021

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 18 de febrero del año 2022 siendo las 14:00 horas, el aspirante: Francisco Chichipe Sigueñas, defiende en sesión pública presencial () / a distancia (x) la Tesis titulada: Fortalecimiento de Capacidades para Mejorar la calidad del servicio en el Restaurante Batán del Tayta - 2020, teniendo como asesor a Dr. Edward Enrique Rojas de la Puente, para obtener el Título Profesional de Turismo y Hostelería, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Donnis Brayan Baigue Timara
Secretario: Lic. Cynthia Medalith Diaz Plasencia
Vocal: Mg. Juana del Pilar Contreras Portocarrero.

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

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

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

Aprobado (x)

Desaprobado ()

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

Siendo las 15:01 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.



SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	v
JURADO EVALUADOR.....	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	vii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	viii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MATERIAL Y MÉTODOS	19
2.1. Objeto de estudio	19
2.2. Variable de estudio.....	19
2.3. Tipo de estudio	19
2.4. Diseños de la investigación.....	19
2.5. Población	19
2.6. Muestra y muestreo	19
2.7. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.8. Análisis de datos	20
III. RESULTADOS.	21
Los resultados de la investigación son los siguientes:	21
IV. DISCUSIÓN.....	35
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES	38

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	39
ANEXOS.....	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El restaurante El Batan del Tayta tiene equipos de apariencia moderna.....	24
Figura 2. Las instalaciones físicas del restaurante El Batan del Tayta son visualmente atractivas.....	25
Figura 3. Los empleados del restaurante El Batan del Tayta tiene apariencia pulcra.....	25
Figura 4. En el restaurante El Batan del Tayta, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos.....	26
Figura 5. Cuando el restaurante El Batan del Tayta promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.....	26
Figura 6. Cuando el cliente tiene un problema en el restaurante El Batan del Tayta muestra un sincero interés en solucionarlo.....	27
Figura 7. En el restaurante El Batan del Tayta, los empleados realizan bien el servicio a la primera vez.....	27
Figura 8. El restaurante El Batan del Tayta concluye el servicio en el tiempo prometido.....	28
Figura 9. El restaurante El Batan del Tayta mantiene registros exentos de errores.....	28
Figura 10. En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.....	29
Figura 11. En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes.....	30
Figura 12. El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.....	30
Figura 13. En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.....	31
Figura 14. El comportamiento de los trabadores del restaurante El Batan del Tayta transmite confianza.....	31
Figura 15. Los clientes del restaurante El Batan del Tayta se sientes seguros en sus transacciones con la organización.....	32

Figura 16. El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores son siempre amables con usted.....	32
Figura 17. El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas que les hace.....	33
Figura 18. El restaurante El Batan del Tayta le da una atención individualizada.....	33
Figura 19. El restaurante El Batan del Tayta tiene horarios convenientes para usted.....	34
Figura 20. Los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta, le dan una atención personalizada.....	34
Figura 21. El restaurante El Batan del Tayta se preocupa por los mejores intereses de usted.....	35
Figura 22. Los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta comprenden las necesidades específicas de usted.....	35

RESUMEN

La investigación titulada: Fortalecimiento de capacidades para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Batan del Tayta – 2020, tiene como objetivo proponer estrategias de fortalecimiento de capacidades para mejorar la calidad del servicio en el restaurante. En la investigación se hizo uso del método descriptivo y se realizaron los instrumentos de encuesta y entrevista. Concluyendo: El diagnóstico ha permitido identificar que el Batán del Tayta es un restaurante con un concepto distinto a los demás restaurantes en la ciudad de Chachapoyas y que este está orientado a fusionar lo tradicional con lo innovador tanto desde su estructura física, equipamiento, oferta gastronómica y el servicio. La empresa es monitoreada por su gerente y jefes de áreas tanto de cocina, comedor y bar. El servicio de atención al cliente es considerado positivo y satisfactorio por parte de los clientes pero a pesar de ello existen algunos indicadores de déficits que dejan entrever que es necesario fortalecer capacidades de manera permanente de los colaboradores. Las actitudes del personal según los resultados obtenidos y analizados en el presente informe muestran que son los adecuados y que los clientes consideran en conjunto a la atención como positiva pero a pesar de ello existen indicadores que deben ser mejorados si se pretende llegar a la calidad total en el establecimiento. Las estrategias son de creación del restaurant escuela que tendrá procesos de fortalecimiento de capacidades para reclutamiento y selección de personal y de mejora continua para los trabajadores ya contratados.

Palabras claves: calidad de servicio, restaurantes, atención, fortalecimiento de capacidades, oferta, clientes

ABSTRACT

The research entitled: Strengthening capacities to improve the quality of service in the Batán del Tayta restaurant - 2020, aims to propose strategies to strengthen capacities to improve the quality of service in the restaurant. In the research, the descriptive method was used and the survey and interview instruments were carried out. Concluding: The diagnosis has made it possible to identify that the Batán del Tayta is a restaurant with a different concept from the other restaurants in the city of Chachapoyas and that it is aimed at merging the traditional with the innovative both from its physical structure, equipment, gastronomic offer and the service. The company is monitored by its manager and heads of the kitchen, dining room and bar areas. Customer service is considered positive and satisfactory by customers, but despite this there are some indicators of deficits that suggest that it is necessary to permanently strengthen the capacities of employees. The attitudes of the staff according to the results obtained and analyzed in this report show that they are adequate and that the clients consider the service as positive as a whole, but despite this, there are indicators that must be improved if total quality is to be achieved. In the establishment. The strategies are for the creation of the school restaurant that will have capacity-building processes for recruitment and selection of personnel and continuous improvement for the workers already hired.

Keywords: quality of service, restaurants, attention, capacity building, offer, customers

I. INTRODUCCIÓN

López, (2018) en su trabajo: Calidad del servicio y la Complacencia de los consumidores del establecimiento Rachy's - Guayaquil. Trabajo realizado para obtener el grado de Maestro en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Con el objetivo de establecer la correlación de la calidad del servicio y la complacencia de los consumidores del establecimiento Rachy's, para el cual se aplicó un enfoque mixto en la investigación: cualitativo y cuantitativo, lo cual llevo a los siguientes resultados: en las dimensiones de empatía y respuesta rápida se verifica una insatisfacción por parte de los usuarios. Asimismo como conclusión se verifica correlación positiva en la calidad de servicio y la complacencia a los consumidores. Se constató la falta de capacitaciones y motivaciones de parte de la organización hacia sus trabajadores, por lo cual se propone actividades de capacitaciones dirigidas a los colaboradores.

Nowell, (2015) en su investigación titulada: Capacitación y Servicio a los consumidores (investigación realizada en los establecimientos Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango). Previo a la obtención del grado de Psicóloga en la Universidad Rafael Landívar. Como principal objetivo tiene instaurar la correlación de la calidad de servicio con la capacitación en los restaurants Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo. Para el cual se utilizó el método descriptivo, con La investigación se concluye que los consumidores de los restaurante indican que se encuentran satisfechos con el servicio brindado, a pesar que los colaboradores hasta el momento no han recibido capacitación alguna, por lo cual se concluye que dichos trabajadores están contentos con su trabajo, jefes por lo que brindan un buen servicio.

Martínez y Milian, (2018) en su trabajo titulado: Propuesta de capacitación de trabajadores para optimizar la calidad de servicio del establecimiento Sumaq, Chiclayo, 2016. Trabajo realizado para optar el grado de Administrador, realizado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. El principal objetivo fue: plantear un método de capacitación de trabajadores para optimizar la calidad de servicio del establecimiento Sumaq. Se aplicó el método de investigación descriptiva. Permitiendo concluir: con la encuesta realizada se pudo constatar que los consumidores indican que la calidad del servicio esta

categorizado como medio, con un promedio de 3.6, por lo cual en porcentaje se deduce que la calidad del servicio es la idónea para la gran mayoría de la localidad de los consumidores. Además indican que no se sienten satisfechos con la publicidad que brinda el establecimiento y las destrezas de atención.

Solís, (2017) en su trabajo titulado: Mejora de la Calidad de servicio en una organización de alimentos, Los Olivos 2017. Trabajo realizado para optar el grado de Licenciado en la Universidad Norbert Wiener. Principal objetivo: plantear un método de mejora en calidad de servicio en una organización de alimentos, Los Olivos, 2017. Se aplicó la investigación mixta con diseño transversal no experimental; permitiendo concluir lo siguiente: se identificó que el principal inconveniente esta correlacionado con la fidelización y la eficacia del servicio ofrecido al cliente. Por lo que durante la investigación se propone elaborar un manual de funciones y organizaciones, donde estará detallado las actividades que realizará cada aérea, además de realizar un programa que ayude a fidelizar a los clientes ya existentes y los potenciales, de esta manera obtener mayor rentabilidad. También se propone realizar capacitaciones en atención al cliente, brindarles motivaciones a los colaboradores para que mejoren su trabajo y brindar un servicio de calidad.

Sánchez, M (2014) en su trabajo: Capacitación en destrezas de atención al cliente para optimizar la calidad del servicio brindado en el restaurant mar picante - Trujillo. Trabajo realizado para lograr el grado de licenciada en la Universidad Privada Antenor Orrego. Principal objetivo: crear un método de capacitación en destrezas de atención al consumidor para optimizar la calidad del servicio ofrecido en el establecimiento Mar Picante. Se utilizaron los instrumentos de encuestas y entrevistas las cuales permitieron concluir: a través de la capacitación en destrezas de atención, la atención ofrecida a los clientes ha mejorado en el restaurant. Sin embargo se verifico que los principales temas de capacitación para realizar en el restaurant son: motivación y liderazgo, habilidades de atención, trabajo en equipo, debilidades y fortalezas y manejo de personal. Los beneficios obtenidos con el método de capacitación no solo impactaran en rubro económico ya que mejorando las destrezas de atención se tiene más clientes y más rentabilidad y fidelización de clientes; sino también en desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

Goicochea, L (2014) en su investigación titulada: Calidad en la prestación de servicio en los establecimientos de alimentación - Pedro Ruiz Gallo distrito Jazán, provincia de Bongará-Amazonas 2013, dicha investigación fue realizada en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Principal objetivo Evaluar la calidad en la prestación de servicio en los restaurantes de Pedro Ruiz Gallo distrito de Jazán 2013. Para la recolección de información se aplicó encuestas a los comensales, trabajadores de los restaurantes y se entrevistó a los propietarios y/o administradores para conocer su opinión y conocimientos en el servicio que brindan. Finalmente, la investigación concluyó en lo siguiente: 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 capacitación del personal es escasa y/o nula. 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.

Hipótesis

Fortaleciendo las capacidades del personal que atienden en el restaurante el Batan del Tayta se puede mejorar la calidad de servicio.

Problema de investigación

¿De qué manera se puede fortalecer las capacidades para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Batan del Tayta – 2020?

Objetivos

Objetivo general

- ✓ Proponer estrategias de fortalecimiento de capacidades para mejorar la calidad del servicio en el restaurante Batan del Tayta – 2020.

Objetivos específicos

- ✓ Realizar un diagnóstico del restaurante el Batan del Tayta.
- ✓ Evaluar las actitudes del personal que trabaja en el restaurante para mejorar la calidad de servicios.

- ✓ Determinar los procedimientos a emplear para mejorar la calidad de servicios en el restaurante Batan del Tayta.
- ✓ Realizar estrategias para el fortalecimiento de restaurante el Batan del Tayta.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Objeto de estudio

Calidad del servicio en el Batán del Tayta

2.2.Variable de estudio

Variable 01: Fortalecimiento de capacidades

Variable 02: Calidad de servicio

2.3.Tipo de estudio

Propositivo

2.4.Diseños de la investigación

Transversal

2.5.Población

P1: 11 trabajadores

2.6.Muestra y muestreo

11 trabajadores

Es decir la población se constituye muestra

Se determina o selecciona de forma no probabilística e intencional.

2.7.Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El principal método que se utilizó es el descriptivo, que permitió identificar los problemas relacionados con la calidad de servicio en el restaurant Batán del Tayta, para poder elaborar la propuesta de fortalecimiento de capacidades.

Los instrumentos a utilizarse serán:

Encuesta a clientes: para conocer su percepción sobre la calidad de servicio.

Entrevista a trabajadores: para identificar los factores a fortalecerse y lograr optimizar la calidad de servicio.

Técnicas

Técnica de la encuesta.

Técnica de la entrevista.

2.8. Análisis de datos

Para el análisis de datos se tuvo en cuenta lo siguiente:

1. Estadística descriptiva.
 - a. Procesamiento estadístico de los datos obtenidos mediante la ficha de observación.
 - b. Se encontrara la frecuencia, media aritmética y la varianza.
 - c. Se grafica las frecuencias.

2. La estadística inferencial

Para contrastar la hipótesis mediante las estadística “t” de student.

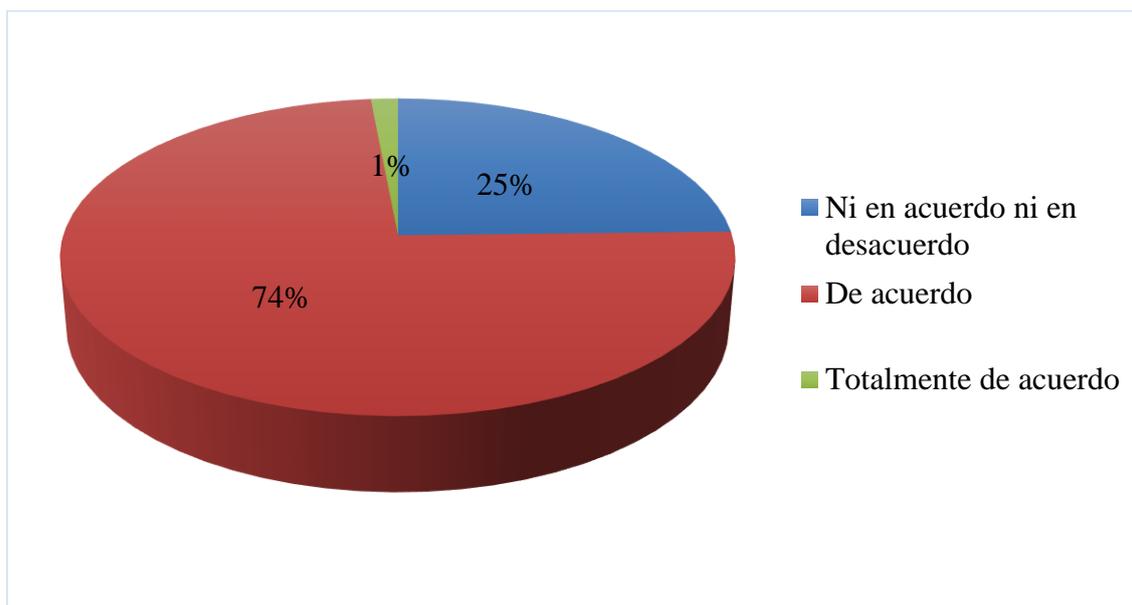
III. RESULTADOS.

Los resultados de la investigación son los siguientes:

Los clientes perciben en su mayoría que el equipamiento del restaurante Batan del Tayta para brindar el servicio de alimentos y bebidas es moderno dentro del concepto fusión que pretende mostrar a sus clientes en el servicio.

Figura 1

El restaurante El Batan del Tayta tiene equipos de apariencia moderna

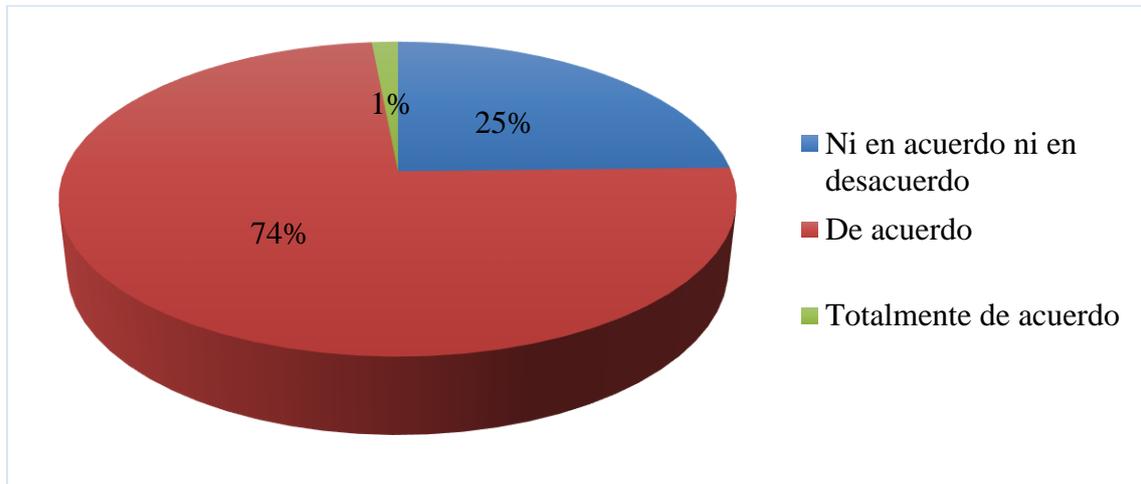


El 74% de encuestados está de acuerdo en que en el restaurante El Batan del Tayta tiene equipos de apariencia moderna, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 1% totalmente de acuerdo.

En tanto a la estructura física e instalaciones del restaurante Batán del Tayta los comensales muestran opinión favorable en torno a este ítem considerando que el concepto del restaurante es mostrar una fusión entre lo tradicional y lo innovador, teniendo en cuenta que este opera en un inmueble de construcción tradicional de adobe, madera y otros elementos que han sido adaptados y equipados para brindar el servicio de alimentos y bebidas como se muestra en la siguiente figura:

Figura 2

Las instalaciones físicas del restaurante El Batan del Tayta son visualmente atractivas

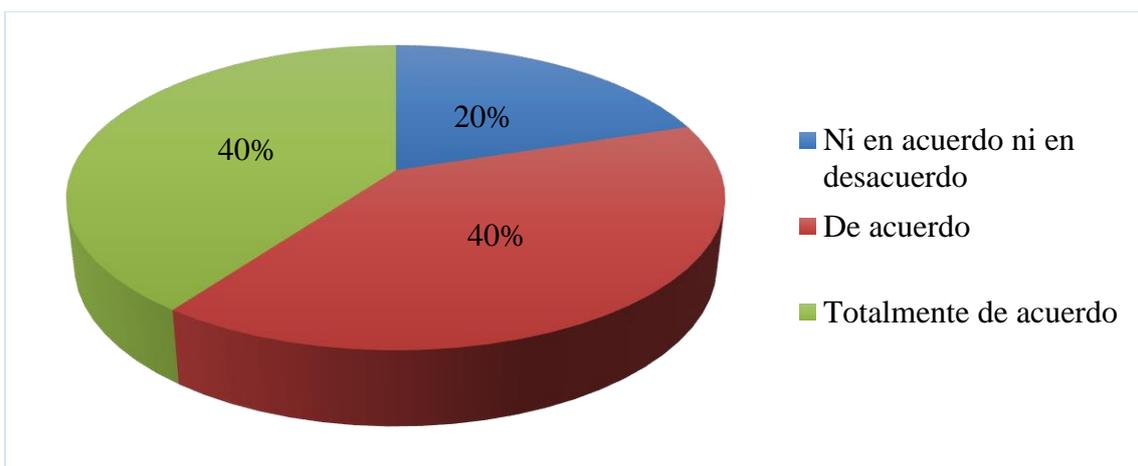


El 74% de encuestados está de acuerdo en que en las instalaciones físicas del restaurante El Batan del Tayta son visualmente atractivas, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los recursos humanos o colaboradores como los denomina el gerente del Batán del Tayta son un elemento importante dentro de la organización y la presentación personal es uno de los elementos que cuida la organización y esto parte dentro del concepto de calidad en el restaurante. Lo cual se ve reflejado en la opinión de los clientes como se muestra en la figura 3.

Figura 3

Los empleados del restaurante El Batan del Tayta tiene apariencia pulcra

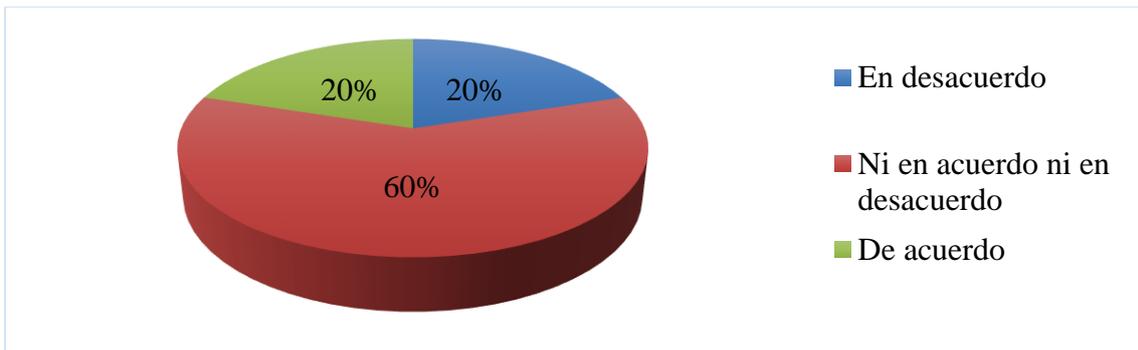


El 40% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los empleados del restaurante El Batan del Tayta tiene apariencia pulcra, el 20% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Para casos de la investigación no se ha encontrado folletería relevante y esto se ve reflejado en la opinión de los clientes donde más de la mitad de ellos no opina al respecto como se observa en el siguiente resultado.

Figura 4

En el restaurante El Batan del Tayta, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos

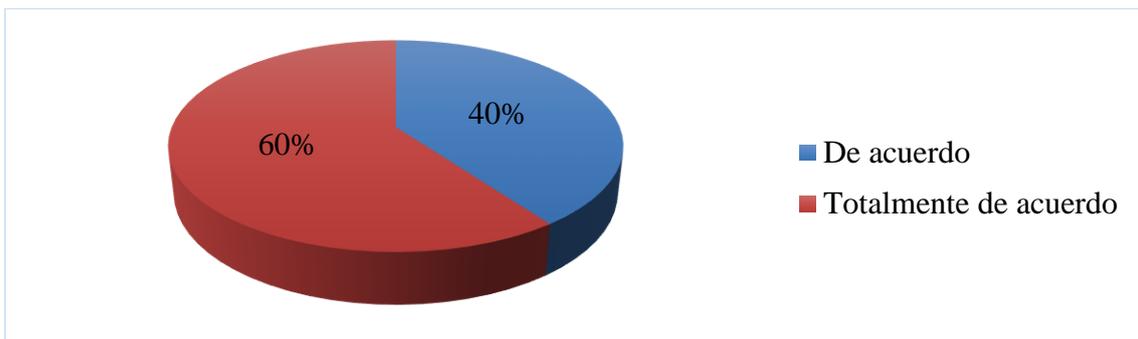


El 60% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en el restaurante El Batan del Tayta, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos, el 20% de acuerdo y el otro 20% en desacuerdo.

Uno de los criterios que influye de manera importante en la satisfacción de un cliente es el cumplimiento del servicio pactado o contratado en cuanto a calidad y tiempo; para el caso del restaurante Batán del Tayta este factor se cumple y es opinión favorable en los resultados mostrados por los clientes como se observa a continuación:

Figura 5

Cuando el restaurante El Batan del Tayta promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen

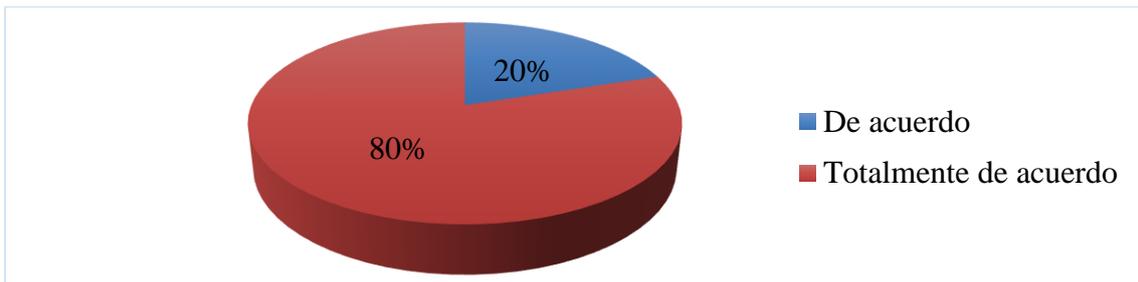


El 60% está totalmente de acuerdo en que cuando el restaurante El Batan del Tayta promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen y el 40% de acuerdo.

La solución de problemas a tiempo y de manera efectiva es parte de la capacidad de respuesta que debe tener un restaurante, ya que estos pueden presentarse de manera fortuita al momento de la prestación de servicio. Según la información emitida por los clientes el restaurante muestra que tiene capacidad de respuesta para la solución de os problemas presentados por los clientes:

Figura 6

Cuando el cliente tiene un problema en el restaurante El Batan del Tayta muestra un sincero interés en solucionarlo

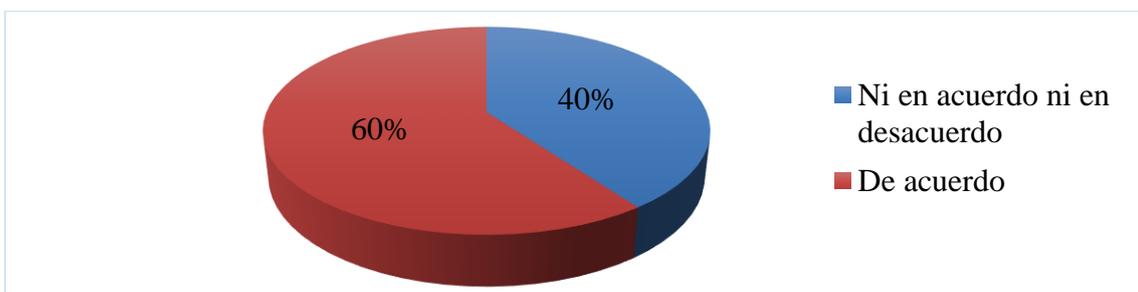


El 80% está totalmente de acuerdo en que cuando el cliente tiene un problema en el restaurante El Batan del Tayta muestra un sincero interés en solucionarlo, el 20% de acuerdo.

Realizar las actividades de la manera correcta a la primera vez encaja dentro de los conceptos de calidad total utilizados en la operación de restaurantes. Más de la mitad de clientes del Batán del Tayta tienen una opinión favorable entorno a lo percibido en este restaurante y un 40% no opina lo cual puede ser un indicador que exista un déficit en relación a este factor; como se muestra en la figura siguiente:

Figura 7

En el restaurante El Batan del Tayta, los empleados realizan bien el servicio a la primera vez

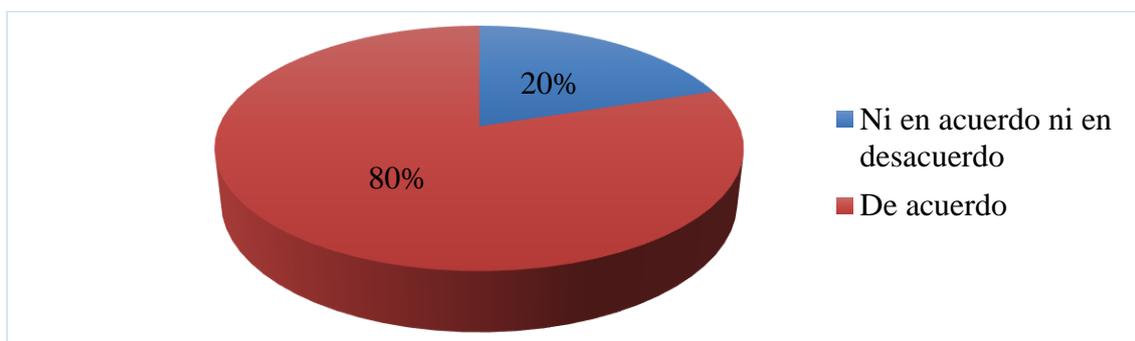


El 60% está de acuerdo en el restaurante El Batan del Tayta, los empleados realizan bien el servicio a la primera vez, el 40% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Para un cliente el tiempo es un factor importante que se debe tener en cuenta siempre para la atención, considerando que este puede tener otras actividades programadas o simplemente la necesidad de alimentarse sin esperar más de lo necesario. El manejo adecuado del tiempo en el servicio influye positiva o negativamente en la satisfacción del cliente. Para el caso del restaurante Batán del Tayta los clientes muestran en relación a este elemento:

Figura 8

El restaurante El Batan del Tayta concluye el servicio en el tiempo prometido

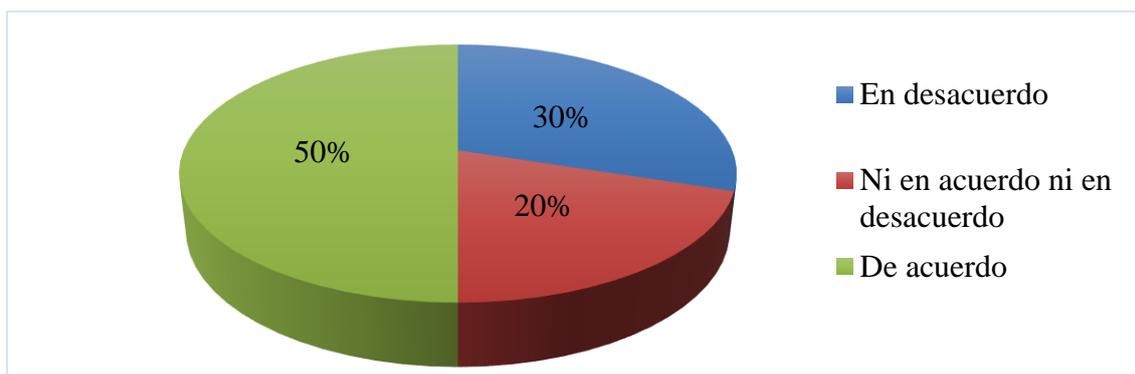


El 80% está de acuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta concluye el servicio en el tiempo prometido.

El siguiente resultado muestra que el Batán del Tayta a pesar de tener un alto nivel en la atención y servicio de alimentación existe un grupo de clientes que opinan que se evidencia algunos déficits dentro del proceso de operación del restaurante y que estos deben ser mejorados.

Figura 9

El restaurante El Batan del Tayta mantiene registros exentos de errores

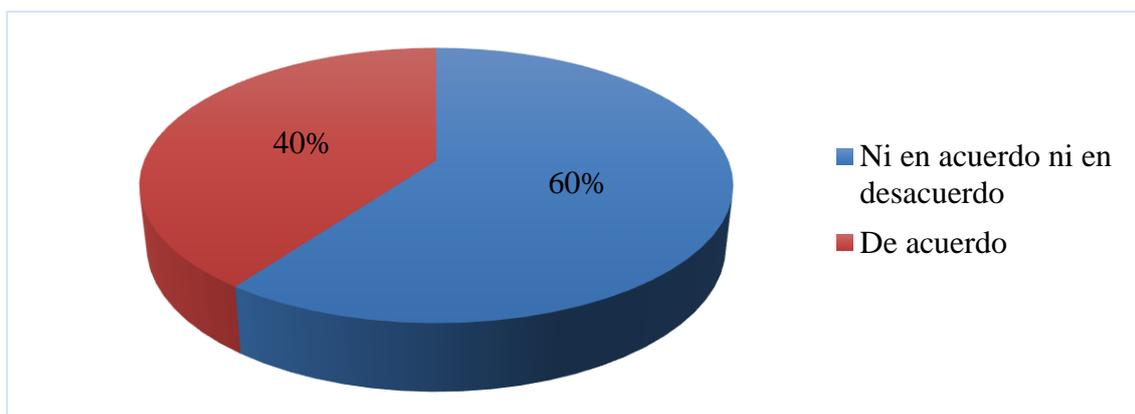


El 50% está de acuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta mantiene registros exentos de errores, el 30% en desacuerdo y el 20% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

La comunicación entre el cliente y los colaboradores, debe ser fluida y las veces que sea necesaria durante el servicio, dentro de un alto grado de empatía y asertividad, esto permitirá que el servicio se de en las condiciones requeridas por el cliente y que este conozca los procesos y tiempos que implicará el servicio. En torno a lo manifestado en este párrafo en el restaurante Batán el Tayta los clientes se encuentran satisfechos en un promedio que no llega al 50%, existiendo evidencias de un déficit en cuanto a la comunicación como se muestra en los resultados de la figura 10.

Figura 10

En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio

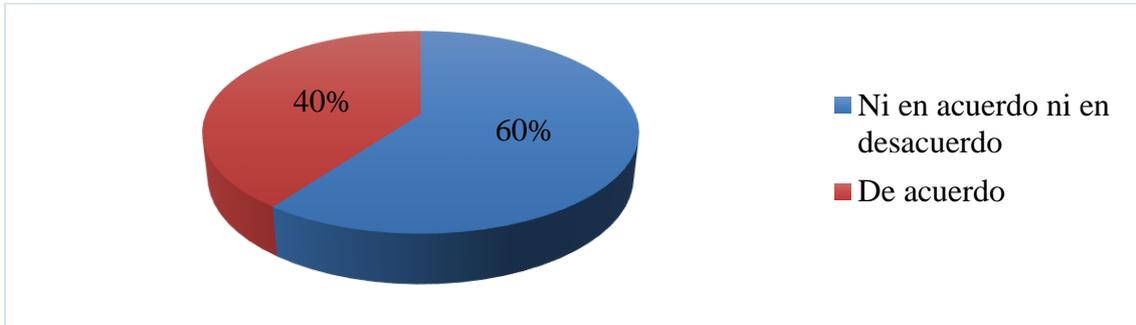


El 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio, el 40% de acuerdo.

La rapidez de un servicio está relacionado con la sistematización de procesos que puedan existir en la organización, también a las capacidades que tenga el colaborador para ejecutar estos procesos; en el restaurante Batán del Tayta en cuanto a la rapidez del servicio existe un descontento por parte de los clientes quienes creen que si bien es cierto el servicio es bueno se podría realizar en un menor tiempo; como se muestra en la figura siguiente:

Figura 11

En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes

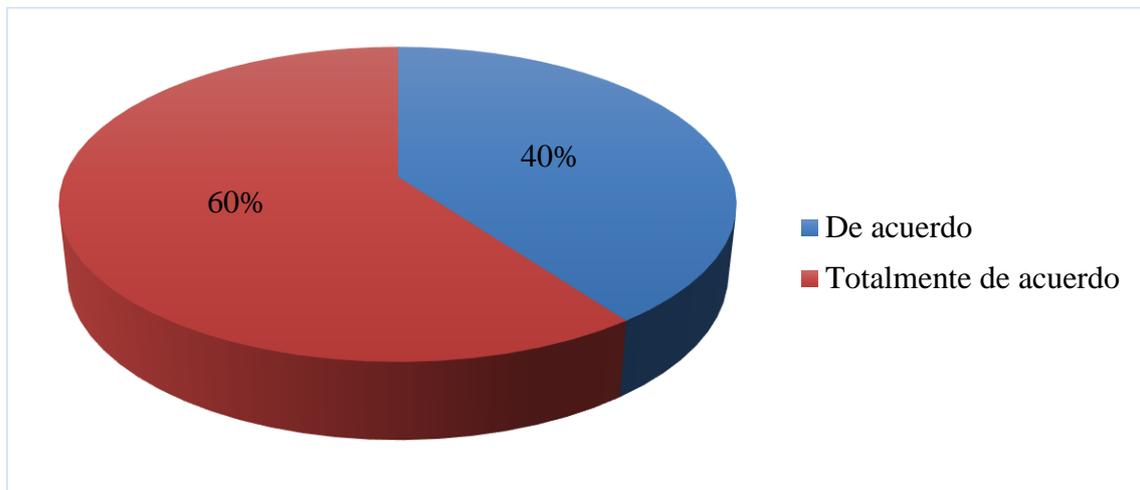


El 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que en el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes, el 40% de acuerdo.

El servicio de atención a los clientes en el área de comedor de un restaurante, requiere de un requisito indispensable que es la vocación de servicio, que va a permitir que el colaborador más que como el vendedor actúe como un asesor para que el cliente logre adquirir un producto que satisfaga su necesidad y dentro del área de restaurante viva una experiencia agradable y que pueda recordar satisfactoriamente. En el restaurante Batán del Tayta se puede evidenciar si los clientes están satisfechos con la ayuda recibida de parte de los colaboradores de la empresa que se dediquen a la atención al cliente.

Figura 12

El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes

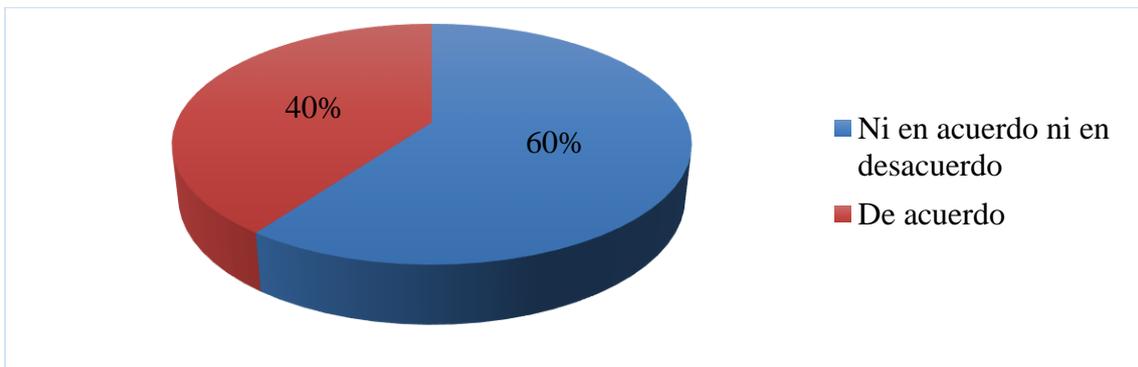


El 60% está totalmente de acuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes y el 40% de acuerdo.

La sistematización de procesos y la comunicación con los clientes juegan un rol importante para la satisfacción de los mismos; en torno a este cliente en el restaurante Batán del Tayta existe un déficit que se tiene que mejorar con el fortalecimiento de capacidades a sus colaboradores.

Figura 13

En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas

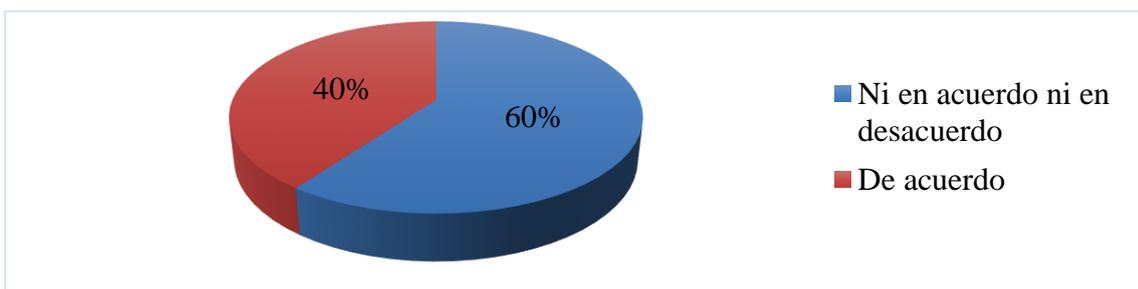


El 60% está ni de acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a que en el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas y el 40% de acuerdo.

La asertividad es una de las cualidades que deben de buscar en los colaboradores y esta está enfocada a la actitud que hace que un cliente confié en la persona que lo atiende. En el restaurante el Batán del Tayta existe un déficit que se requiere reducir en torno a este tema para poder transmitir confianza a los clientes

Figura 14

El comportamiento de los trabadores del restaurante El Batan del Tayta transmite confianza

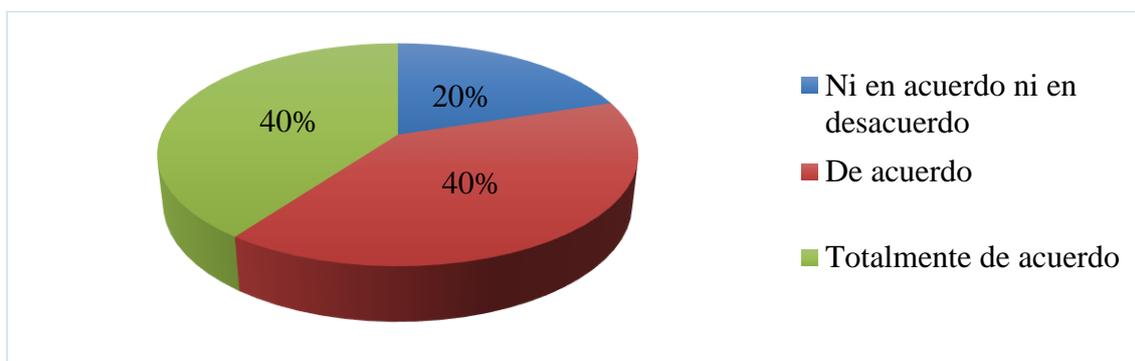


El 60% se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo en que el comportamiento de los trabadores del restaurante El Batan del Tayta transmite confianza, el 40% de acuerdo.

La seguridad es un factor importante en las actividades relacionadas con el turismo y una de las principales que considera el cliente para tomar una decisión de compra o de la prestación a un servicio. El restaurante el Batán del Tayta transmite esa seguridad en más de los tres tercios de clientes encuestados existiendo un grupo pequeño de clientes que no percibe este factor a plenitud.

Figura 15

Los clientes del restaurante El Batan del Tayta se sientes seguros en sus transacciones con la organización

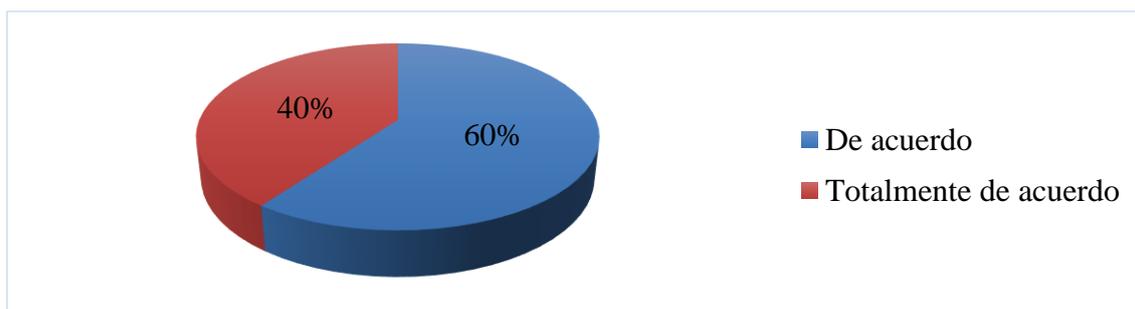


El 40% está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los clientes del restaurante El Batan del Tayta se sientes seguros en sus transacciones con la organización, el 20% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

El buen trato es uno de los principales actos que espera un cliente al tomar un servicio y es la base para la satisfacción del mismo. En el Batán del Tayta el buen trato es uno de los actos que más resalta en el servicio como se muestra en la figura 16.

Figura 16

El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores son siempre amables con usted

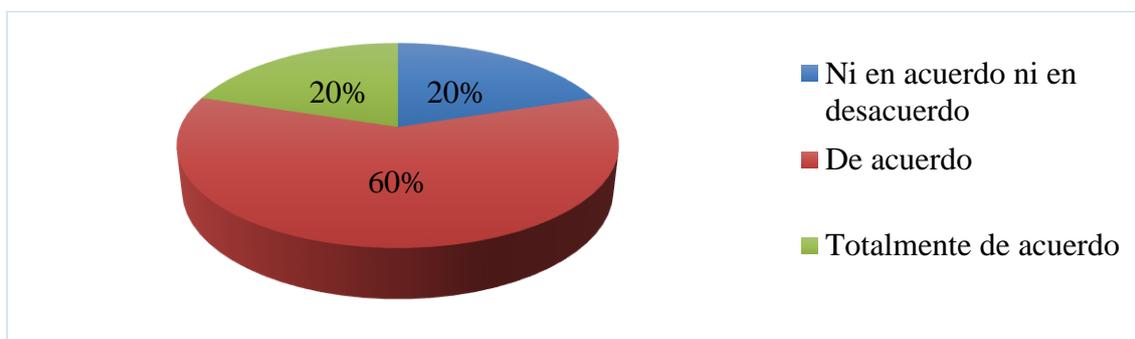


El 60% está de acuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores son siempre amables con usted y el 40% totalmente de acuerdo.

El conocimiento y dominio de las capacidades en el área de trabajo es un factor importante para el cumplimiento de un servicio de calidad en el área de restaurante y así poder satisfacer las dudas de los clientes y los problemas que se puedan presentar. En el restaurante Batán del Tayta los clientes opinan que si existe una preparación por parte del personal que los atendió.

Figura 17

El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas que les hace

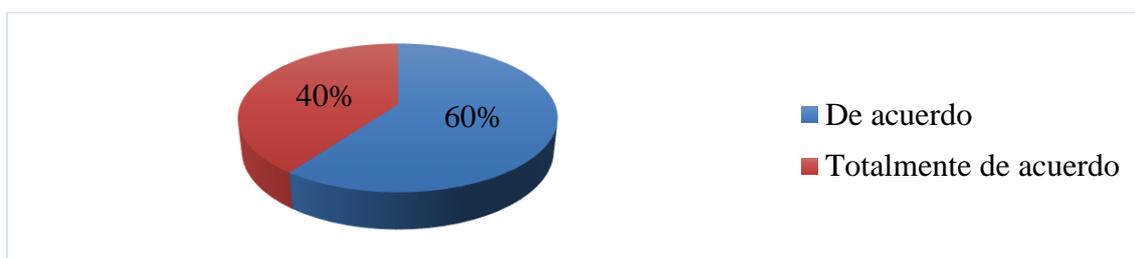


El 60% está de acuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas que les hace, el 20% totalmente de acuerdo.

Si bien es cierto que la estandarización de procesos facilita las operaciones en una organización dedicada a la prestación de servicios de alimentos y bebidas, la personalización o individualización del servicio marca la diferencia ante las demás empresas teniendo en cuenta que cada cliente es un universo distinto. Según lo evidenciado en la figura 18 el Batán del Tayta cumple con la oferta de este servicio.

Figura 18

El restaurante El Batan del Tayta le da una atención individualizada

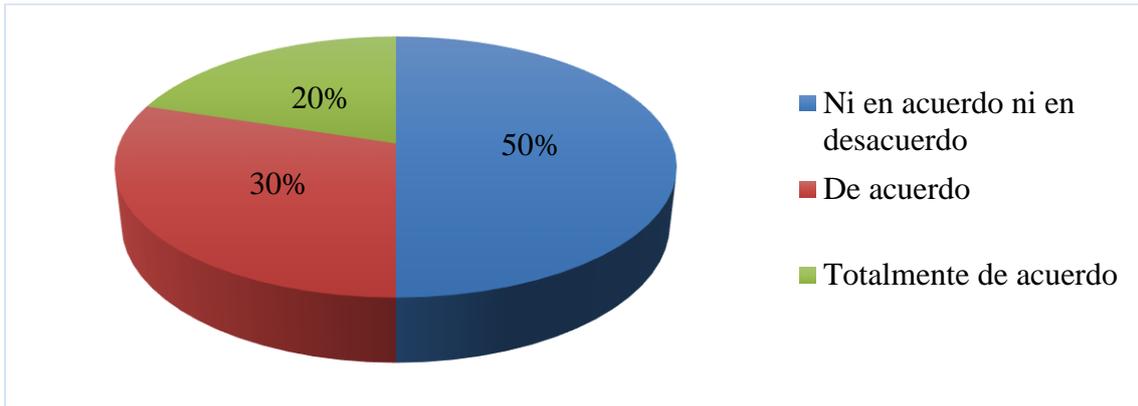


El 60% está de acuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta le da una atención individualizada, el 40% totalmente de acuerdo.

Los clientes muestran satisfacción con los horarios de atención en el Batán del Tayta como se muestra a continuación:

Figura 19.

El restaurante El Batan del Tayta tiene horarios convenientes para usted

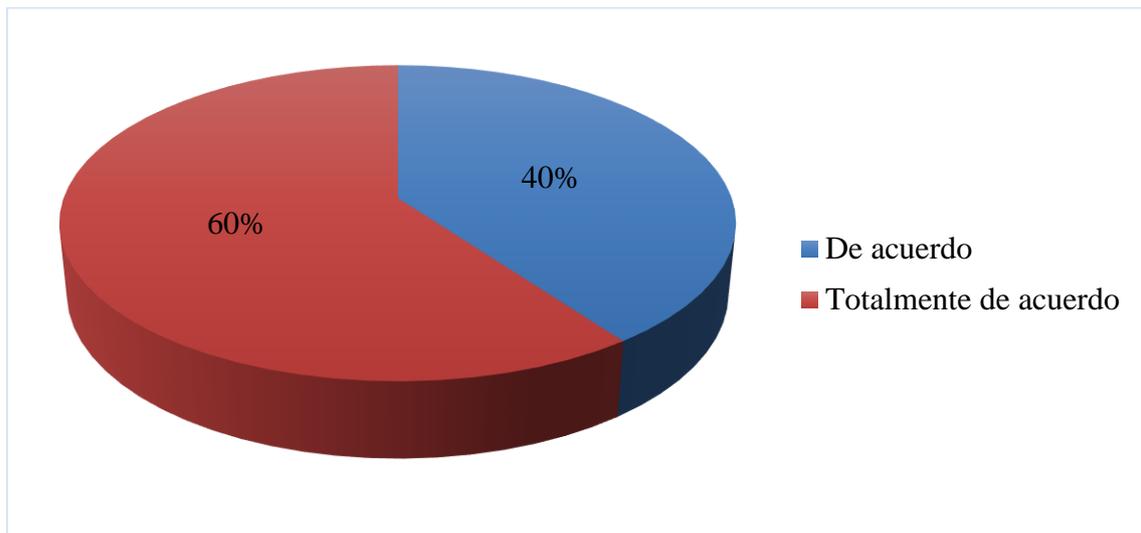


El 50% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta tiene horarios convenientes para usted, el 30% de acuerdo y el 20% totalmente de acuerdo.

En el restaurante el Batán del Tayta existe una atención personalizada:

Figura 20.

Los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta, le dan una atención personalizada

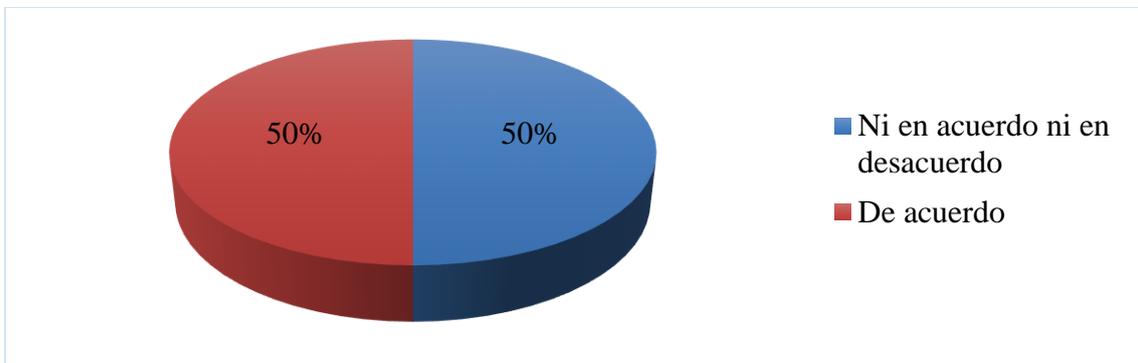


El 60% está totalmente de acuerdo en que los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta, le dan una atención personalizada y el 40% de acuerdo.

Preocuparse por los intereses de un cliente son estrategias que permiten asegurar una cartera de clientes y que estos contribuyan para el posicionamiento de la organización para el mercado. Los resultados muestran que existe una opinión dividida por parte de los clientes en cuanto a este tema.

Figura 21.

El restaurante El Batan del Tayta se preocupa por los mejores intereses de usted

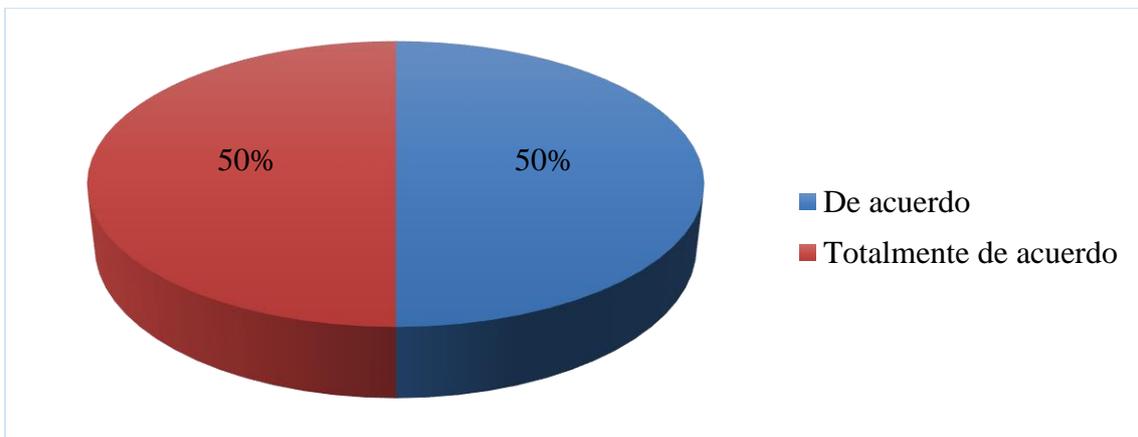


El 50% está de acuerdo en que el restaurante El Batan del Tayta se preocupa por los mejores intereses de usted y el otro 50% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los clientes creen que el Batán del Tayta comprende las necesidades específicas de cada cliente y elabora su servicio en torno a este criterio:

Figura 22

Los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta comprenden las necesidades específicas de usted



El 50% está de acuerdo en que los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta comprenden las necesidades específicas de usted y el otro 50% totalmente de acuerdo.

Habiéndose analizado diversos parámetros relacionados con el servicio de alimentos y bebidas que oferta el restaurante el Batán del Tayta y que tienen que ver con el servicio y atención al cliente, donde se ha identificado que existe déficits pequeños que requieren ser atendidos también se debe recalcar que en esta organización a los colaboradores se les va formando de acuerdo a los interés institucionales, esta labor es asumida por la gerencia del restaurante que se encuentra a cargo de David Sánchez Contreras, quien busca involucrar a los colaboradores de los conceptos de innovación, fusión y calidad que el restaurante vende tanto al mercado local como a los visitantes nacionales y extranjeros.

Las estrategias que se proponen para el fortalecimiento de capacidades en el restaurante Batán del Tayta están basadas en los resultados y lo mencionado en cuanto a las políticas del mismo, y son las siguientes:

Creación del restaurante escuela Batán del Tayta: esta estrategia va acorde a la concepción de la gerencia y para ello es necesario que se sigan una serie de procedimientos que va desde el reclutamiento y pre selección de colaboradores, quienes deberán pasar por un proceso de capacitación a cargo del gerente y de los responsables por cada área durante un periodo no menor a los tres meses. Para ser incluidos en esta etapa los aspirantes deberán ser seleccionados en base a criterios de aptitud y actitud y a la vez un test psicológico que permita identificar rasgos apropiados de los aspirantes en relación a trabajo bajo presión, control de ansiedades y otros que influyen en la labor en un restaurante.

Durante los tres meses en el proceso de pres selección los aspirantes cumplirán con horarios de medio tiempo donde asumirán funciones y responsabilidades que serán monitoreadas y evaluadas por gerencia y los jefes de área quienes de manera formal emitirán un informe en donde detallarán los pros y los contras que el aspirante debe mejorar. Estos informes serán de manera semanal. Terminado los tres meses de preparación gerencia emitirá el resultado, que de ser favorable este podrá ser contratado en el restaurante de acuerdo a las necesidades del mismo.

Los talleres de capacitación serán realizados por gerencia y los jefes de cada área y serán paralelos con el servicio que brinda el restaurante, prácticas que servirán a los aspirantes para ganar experiencia en las funciones que se le asignan.

La empresa firmará un convenio con la dirección de trabajo para incorporar a los aspirantes para capacitarlos y formarlos en el rubro de restaurantes, para evitar que existan incongruencias legales.

Enfoque de mejora continua para colaboradores del restaurante Batán del Tayta: esta estrategia permitirá que los trabajadores de las diversas áreas del restaurante Batán del Tayta estén en constante capacitación, tanto a cargo de gerencia como de otras instituciones externas que brinden estos talleres, para ello se trabajará de manera coordinada con la municipalidad provincial de Chachapoyas, DIRCETUR Amazonas, CARETUR y a la vez se establecerá alianzas estratégicas con la universidad a través de la escuela de Administración en Turismo.

Los talleres de capacitación deberán ser programados como resultado de las reuniones de evaluación que debe tener la gerencia con las diversas áreas del restaurante, donde se analizará y determinará cuáles son los puntos débiles que se requieren fortalecer.

Los talleres serán llevados a cabo en horarios de trabajo donde no repercuta con las labores y altere el buen funcionamiento de la empresa.

IV. DISCUSIÓN

El servicio de alimentos y bebidas que se ofertan en los restaurantes cada vez requiere de mayor especialización, tanto en el área de cocina, así como en la atención al cliente, los clientes cada vez son más exigentes y los estándares de calidad más altos, este es un mercado altamente competitivo por lo que se requiere que el personal que labora en un restaurante constantemente este ejerciendo capacitaciones para así ser competitivo y el establecimiento también. Los investigadores sociales especialistas en la gestión económica realizan investigaciones orientadas a identificar problemas relacionados con el fortalecimiento de capacidades para poder plantear alternativas de solución que con su ejecución garanticen la mejora de las empresas restauranteras. Para el caso de la presente investigación se discute lo siguiente:

López investiga sobre servicio de calidad y la complacencia de los clientes en un restaurante en Guayaquil; esta fue una investigación correlacional de enfoque mixto donde se obtuvo los siguientes resultados: existe mayor insatisfacción en las dimensiones empatía y respuesta rápida; también se concluye que existe correlación positiva entre las dos variables de estudio a pesar de constatarse una falta de capacitación y motivación de los colaboradores, por lo que se plantea actividades de capacitación. En la presente tesis existen dos variables de estudio pero la investigación es de carácter propositivo. El diagnóstico ha permitido identificar que la comunicación y el tiempo de espera son los principales problemas que se deben mitigar en el servicio que presta el restaurante el Batán del Tayta. Por las características de la investigación esta concluye con una propuesta para el fortalecimiento de las capacidades la cual ha sido considerada en dos partes; durante el proceso de selección de personal y durante el proceso de contratación de colaboradores.

Nowell el 2015 investiga sobre capacitación y servicio a los consumidores en un restaurante, esta fue una investigación correlacional. El principal método utilizado fue el descriptivo y se llegó a concluir que los clientes de restaurantes se encuentran satisfechos con los servicios ofertados por encima de que los trabajadores no han sido capacitados. Esto indica que los trabajadores están contentos con su trabajo y esto influye en el buen servicio. A lo mencionado anteriormente con la presente investigación se puede discutir ambas

investigaciones se diferencian por el tipo de investigación ya que esta es propositiva, existe similitud en el uso del método descriptivo y en las conclusiones existe una satisfacción del cliente pero los trabajadores si son capacitados por el gerente del restaurante el Batán del Tayta y a pesar de ello el cliente indica que existen déficits pequeños que requieren ser solucionados.

Martínez y Milian el 2018 plantean una propuesta para capacitar al personal de un restaurante en la ciudad de Chiclayo. Estos investigadores proponen un método de capacitación de trabajadores para mejorar la calidad del servicio. La investigación utilizó el método descriptivo que concluye que la calidad del servicio esté categorizada como un medio y que esta es idónea para los clientes. Estos mismos indicaron que existe insatisfacción con la publicidad y con la destreza de atención de algunos colaboradores. La presente investigación, si bien es cierto es propositiva no tiene un método definido sino que este método es planteado como producto del resultado y propone que esta debe ser de incorporación y de mejora continua.

Solís plantea la mejora de la calidad de servicio en un restaurante en los Olivos, la investigación fue mixta de diseño transversal tipo descriptiva no experimental; se llegó a identificar que el principal problema se relaciona con la fidelización y la eficacia ofrecida al usuario. Basándose en este diagnóstico propone elaborar documentos de gestión como el MOF y de manera paralela ejecutar un programa de fidelización de clientes enfocado a obtener una mejor rentabilidad, también propone fortalecer capacidades de los trabajadores en atención al cliente y establecer estrategias de motivación que mejoren su labor. En la presente investigación que es propositiva con un enfoque cuantitativo y cualitativo; el diagnóstico muestra que existe un buen nivel de satisfacción del cliente pero a pesar de ello existen pequeños déficits que se deben de solucionar y que esto será posible mediante estrategias de mejora de calidad continua.

La hipótesis que es: Fortaleciendo las capacidades del personal que atienden en el restaurante el Batan del Tayta se puede mejorar la calidad de servicio, ha quedado demostrada ya que las estrategias propuestas permitirán que se mejore la calidad del servicio.

V. CONCLUSIONES

- El diagnóstico ha permitido identificar que el Batán del Tayta es un restaurante con un concepto distinto a los demás restaurantes en la ciudad de Chachapoyas y que este está orientado a fusionar lo tradicional con lo innovador tanto desde su estructura física, equipamiento, oferta gastronómica y el servicio. La empresa es monitoreada por su gerente y jefes de áreas tanto de cocina, comedor y bar. El servicio de atención al cliente es considerado positivo y satisfactorio por parte de los clientes pero a pesar de ello existen algunos indicadores de déficits que dejan entrever que es necesario fortalecer capacidades de manera permanente de los colaboradores.
- Las actitudes del personal según los resultados obtenidos y analizados en el presente informe muestran que son los adecuados y que los clientes consideran en conjunto a la atención como positiva pero a pesar de ello existen indicadores que deben ser mejorados si se pretende llegar a la calidad total en el establecimiento.
- Los procedimientos a emplear son dos: procedimientos para el proceso de reclutamiento y selección de personal y procedimiento para el fortalecimiento de capacidades de colaboradores ya contratados.
- Las estrategias son de creación del restaurant escuela que tendrá procesos de fortalecimiento de capacidades para reclutamiento y selección de personal y de mejora continua para los trabajadores ya contratados.

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a los directivos de la empresa tomar la presente investigación teniendo como base para platear estrategias de capacitación en sus colaboradores.
- ✓ Se recomienda a los directivos del Batán del Tayta establecer alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas para ampliar sus estrategias de capacitación al personal que labora en la empresas
- ✓ Se recomienda a la universidad promover investigaciones que permitan promover la investigación de empresas turísticas en el destino amazonas

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Goicoche, L. (2014). *Calidad en la prestación de servicio en los restaurantes de la ciudad de Pedro Ruiz Gallo distrito Jazán, provincia de Bongará-Amazonas 2013*. Facultad de Turismo y Ciencias Económicas, Administrativas y Contables: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- López, D. (2018). "*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*". (U. C. Guayaquil, Ed.) Guayaquil, Ecuador : Sistema de Posgrado. Recuperado el 5 de marzo de 2020 , de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Martínez, J. &. (2018). "*Propuesta de capacitación de personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante Sumaq, Chiclayo, 2016*". (U. S. Sipán, Ed.) Pimentel, Perú : Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 5 de marzo de 2020 , de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4490/Martinez%20Castro%20-%20Milian%20Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Nowell, C. (2015). "*Capacitación y Servicio al Cliente (Estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango)*". (U. R. Landívar, Ed.) Quetzaltenango, Guatemala : Facultad de Humanidades. Recuperado el 5 de marzo de 2020 , de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "el restaurant mar picante" de la ciudad de Trujillo*. Facultad de ciencias economicas: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Solís, H. (2017). *Mejora de la Calidad de servicio en una empresa de alimentos, Los Olivos 2017*. (U. N. Wiener, Ed.) Lima, Perú : Facultad de Ingeniería y Negocios. Recuperado el 5 de marzo de 2020 , de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/913/TITULO%20-%20Sol%20C3%ADs%20Rivera%20C%20Haydee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ENCUESTAS A CLIENTES DEL RESTAURANTE BATAN DEL TAYTA

La presente encuesta, es parte de una investigación para realizar una tesis. Está dirigida a los clientes del restaurante Batan del Tayta, con la encuesta buscamos mejorar el servicio del establecimiento. Su colaboración será de gran ayuda para cumplir con el objetivo.

A continuación se muestra la leyenda donde se explica la escala de medición donde usted tendrá que marcar una sola respuesta por pregunta, por favor asegurarse de no dejar ninguna pregunta sin marcar.

Género F M Edad

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	PREGUNTA	VALORACIÓN				
1	El restaurante El Batan del Tayta tiene equipos de apariencia moderna	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas del restaurante El Batan del Tayta son visualmente atractivas					
3	Los empleados del restaurante El Batan del Tayta tiene apariencia pulcra					
4	En el restaurante El Batan del Tayta, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.) son visualmente atractivos					
5	Cuando el restaurante El Batan del Tayta promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen					
6	Cuando el cliente tiene un problema en el restaurante El Batan del Tayta muestra un sincero interés en solucionarlo					
7	En el restaurante El Batan del Tayta, los empleados realizan bien el servicio a la primera vez					
8	El restaurante El Batan del Tayta concluye el servicio en el tiempo prometido					
9	El restaurante El Batan del Tayta mantiene registros exentos de errores					
10	En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio					
11	En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus clientes					

12	El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
13	En el restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas					
14	El comportamiento de los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta transmite confianza					
15	Los clientes del restaurante El Batan del Tayta se sienten seguros en sus transacciones con la organización					
16	El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores son siempre amables con usted					
17	El restaurante El Batan del Tayta, los trabajadores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas que les hace					
18	El restaurante El Batan del Tayta le da una atención individualizada					
19	El restaurante El Batan del Tayta tiene horarios convenientes para usted					
20	Los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta, le dan una atención personalizada					
21	El restaurante El Batan del Tayta se preocupa por los mejores intereses de usted					
22	Los trabajadores del restaurante El Batan del Tayta comprenden las necesidades específicas de usted					