

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN EL RESTAURANTE SOL Y FIESTA EN
TIEMPOS DE COVID-19, TRUJILLO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autora:

Andrea Carolina Obeso Orbegoso

Asesor:

Mg. Guillermo Torres Machuca

Trujillo - Perú

2022

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres, los cuales siempre creyeron en mí y
apoyaron en todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres y hermanos por apoyarme en todo momento.
Agradezco a mis docentes por ayudarme durante toda mi carrera universitaria.

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	27
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	33
CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	41

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnica e instrumentos de recolección de dato..... 25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico estadístico de la dimensión “Elementos Tangibles”	28
Figura 2 Gráfico estadístico de la dimensión “Fiabilidad”	29
Figura 3 Gráfico estadístico de la dimensión “Sensibilidad”	30
Figura 4 Gráfico estadístico de la dimensión “Seguridad”	31
Figura 5 Gráfico estadístico de la dimensión “Empatía”	32

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio que ofrece el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 en el año 2021, teniendo como pregunta: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio que ofrece el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19? La metodología usada fue de tipo descriptiva no experimental y con enfoque mixto. Asimismo, se tuvo una población de 1250 personas de las cuales solo se utilizó el total de una muestra de 294 clientes. Se utilizó como instrumentos una encuesta de escala Likert de 24 preguntas, una encuesta estructurada de 31 preguntas y una entrevista semiestructurada.

Entre los principales resultados se hallaron que, el nivel de la calidad del servicio en la dimensión “fiabilidad” fueron en su mayoría determinado como “satisfecho” con un 73% de preferencia por parte de los encuestados. El nivel de percepción de la calidad en cuanto a la dimensión “empatía” fue “satisfecho”, indicando que los clientes se encuentran conformes en su mayoría (76%) en lo indicado como empatía. Finalmente, se encontró que en cuanto al nivel de cumplimiento de protocolos de bioseguridad se cumplen con el 84% de elementos. En conclusión, el nivel de la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de covid-19 en el año 2021 fue de “Satisfecho”.

Palabras clave: Calidad del servicio, protocolos de bioseguridad, restaurante, clientes

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Nos encontramos en una nueva realidad, una que debe ser más cuidadosa en el ámbito de la salud e higiene para evitar la propagación de enfermedades y virus como el de la COVID-19, que ha dejado consecuencias muy preocupantes en el sector de los restaurantes hasta la actualidad.

Según un artículo de la OMS (2020), afirma que: “Para superar esta pandemia, es fundamental que protejamos la salud y la seguridad de todas las personas que trabajan en la producción alimentaria y en las cadenas de suministro de alimentos” (p 1).

Por un lado, el Ministerio de Salud (MINSA) (2020) ha creado normativas y protocolos como la “Normativa sanitaria para restaurantes y servicios en tiempos de COVID-19” y el “Protocolo sanitario de operación ante el COVID-19 para restaurantes y servicios afines en la modalidad de atención en salón”, que tienen como principal objetivo: “Establecer las medidas preventivas sanitarias que deben cumplir los Restaurantes y Servicios Afines, con el fin de proteger la salud de las personas frente al riesgo de contagio de las personas” (p 3). Dichos documentos actualmente sirven como principal referente para todos los restaurantes en cómo deben brindar sus servicios en su totalidad, sin embargo, la aplicación de dichos protocolos implicó una inversión considerable por parte de muchos restaurantes que no tenían ingresos suficientes para abastecerse y como consecuencia decidieron cerrar sus puertas. En adición a ello, otro factor que terminó con el cierre de muchos restaurantes fueron las muy estrictas restricciones sanitarias implementadas por el estado peruano ya que según una investigación del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2021) en el mes de febrero, el subsector restaurantes (alimentos y bebidas) disminuyó un 50,48% debido al estado de emergencia nacional, cuarentenas focalizadas y la detección de nuevas variantes del coronavirus, principalmente en tres regiones del país (Loreto, Huánuco y Lima).

Los restaurantes que sí pudieron mantenerse a flote durante los comienzos de esta pandemia, se ven en la obligación de mantener los mayores estándares de calidad en servicio mientras

se reducen las restricciones sanitarias y poco a poco los clientes van retomando sus actividades en búsqueda de una “nueva normalidad”.

Según El Comercio (2021) con el aumento de aforo al 50% y la ampliación del toque de queda hasta las 11 p.m. desde el lunes 21 de junio, los restaurantes tendrían una recuperación en sus ventas de aproximadamente el 30%, señaló la Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora Perú). Esto es un resultado muy alentador para poder recuperar los ingresos perdidos durante todo el 2020 e innovar con nuevos modelos de servicio que se adecuen a las nuevas necesidades del cliente para poder una alta calidad en el servicio.

Dentro de este contexto, encontramos al Restaurante Sol y Fiesta, ubicado en la campiña de Moche camino hacia la Huaca del Sol y la Luna. Este restaurante fue fundado en el 2009, con atención solo los fines de semana ofreciendo platos criollos a la carta y diversos cócteles. Con el pasar de los años se incluyó dentro de sus servicios los eventos privados como: matrimonios, bautizos, Gymkanas cumpleaños, entre otros. Estableciéndose como uno de los locales más conocidos por sus servicios de eventos ya que el ambiente campestre que ofrecen es ideal para celebraciones al aire libre. En adición a ello los platillos que ofrecen son preparados por personal de la zona, que mantienen sus conocimientos en la gastronomía tradicional moche pero que al mismo tiempo incluye platos de cocina internacional.

La pandemia afectó mucho al restaurante, viéndose en la obligación de cerrar completamente, cancelar y postergar todas sus reservas del 2020 al año siguiente. Después de casi un año y medio, Sol y Fiesta reapertura sus puertas, sin embargo, ahora solo se trabaja bajo el servicio de “almuerzos privados” que se da con el aforo muy limitado y con grupos de familias y amigos cercanos, sin fiestas ni acceso a la piscina y cumpliendo los protocolos de higiene y seguridad,

El enfoque del restaurante es la buena atención y brindar la mejor experiencia a los comensales, por esta razón se decidió desarrollar una investigación al Restaurante Sol y Fiesta que consiste en identificar el nivel de la calidad del servicio durante los tiempos de COVID-19.

Se tuvo en cuenta trabajos de investigación relacionados con el tema “Calidad de servicio” para que, como toda investigación, deba ser fundamentada por medio de trabajos tomados de otros países, regiones e incluso de la misma ciudad (Trujillo).

Gutierrez (2018), en su tesis titulada: “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. De la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, tuvo como objetivo principal determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. La presente investigación tuvo como muestra a 365 personas. Los resultados implicaron una evaluación de la calidad del servicio mediante el modelo Servqual y a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s. El estudio de investigación tuvo un enfoque mixto. Concluyendo que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, es decir, que si aumenta la calidad del servicio va a aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio disminuye la satisfacción al cliente (p 80).

Garcia (2019), en su tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio del restaurante Toro Asado para diseñar un plan de mejora del servicio”. De la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo principal analizar la percepción de calidad del servicio del Restaurant Toro Asado para diseñar un plan de mejoras del servicio. La presente investigación tuvo como muestra a 310 personas. Los resultados implicaron una evaluación a los clientes por medio de encuestas, a través de entrevistas al personal y fichas de observación. El estudio de investigación tuvo un enfoque mixto. Concluyendo que para llevar un servicio de calidad se debe mejorar las diferentes áreas de atención al cliente del restaurante Toro Asado que no cumplen con las expectativas del cliente en base al servicio. (p 44)

Mendoza (2015), en su tesis titulada “El servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa”. De la universidad Rafael Landívar, tuvo como principal

objetivo determinar cómo brindan el servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa. La presente investigación tuvo como muestra a 185 personas. Los resultados implicaron la aplicación de diversos cuestionarios, entrevistas y guía de observación. El estudio de investigación tuvo un enfoque mixto. Concluyendo que brindar un servicio al cliente de calidad, es fundamental para alcanzar su satisfacción total, y como consecuencia beneficiar a los restaurantes a través de la retención y captación de clientes (p 88).

Orejuela (2017), en su tesis titulada, “Análisis de los niveles de calidad de atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de los turistas extranjeros, usuarios de los restaurantes de la calle Charles Binford, En Santa Cruz- Galápagos”. De la Universidad Central del Ecuador, tuvo como principal objetivo analizar de los niveles de calidad de atención al cliente en los restaurantes situados en la calle Charles Binford de la ciudad de Santa Cruz, provincia de Galápagos. La presente investigación tuvo como muestra a 15 restaurantes de la calle Charlas Binford. Los resultados implicaron la aplicación de diversos cuestionarios, entrevistas y fichas de observación. El estudio de la investigación tuvo un enfoque mixto. Concluyendo que es fundamental mejorar el servicio que brindan los restaurantes en atención al cliente, con el único fin de lograr un servicio de alta calidad y la mejor forma de lograr la fidelidad es brindándoles un servicio superior (p. 120)

Jurado (2014), en su tesis titulada “Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito”. De la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, tuvo como principal objetivo determinar a través de un diagnóstico el nivel de calidad de gestión del servicio y atención al cliente en un restaurante de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito, a fin de proponer mejoras para los procedimientos internos, utilizando los criterios de la Norma UNE 93200:2008. La presente investigación tuvo como muestra a 241 personas. Los resultados implicaron la aplicación de una encuesta tomando los aspectos de la herramienta para medir la calidad de los servicios SERVQUAL y DINESERV que es una

herramienta basada en SERVQUAL, la cual mide la calidad en el servicio para restaurantes. El estudio de la investigación tuvo un enfoque mixto. Concluyendo que el equipo de trabajo pudo detectar las fallas existentes no sólo en servicio entregado al cliente sino también a nivel administrativo y operativo; sirviendo todo esto para que exista una mayor conciencia de los errores que se estaban cometiendo interna y externamente (p. 152)

Dentro del ámbito nacional, se consideraron algunos estudios de investigación:

Brenis (2018), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante “Restobar George” Puerto Eten -Chiclayo- Lambayeque, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2018”. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo como principal objetivo evaluar la calidad del servicio el restaurante turístico “Restobar George” de la ciudad de Chiclayo, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2018. La presente investigación adoptó un diseño de un caso único transversal. Los resultados implicaron la aplicación de guías de observación y un cuestionario estructurado. El estudio de la investigación tuvo un enfoque de tipo mixto. Concluyendo que los consumidores de hoy en día, son más exigentes porque se encuentran más informados y tienen más opciones en el mercado de servicios de restauración para elegir aquella que mejor satisfaga sus necesidades, por ello la importancia de incluir estándares de buenas prácticas en la gestión del servicio de la restauración (p.141).

Gonzales, L., Huanca, E. (2020), en su tesis titulada “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”. De la Universidad Tecnológica del Perú, tuvo como principal objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. La presente investigación adoptó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental del tipo descriptivo- correlacional donde se aplicó encuestas para conseguir la información estructurada. El estudio tuvo una muestra de 384 consumidores. Una de sus principales conclusiones fue que la mayoría de los restaurantes no ofrecen productos de cortesía, ese

valor agregado es esperado por parte de muchos consumidores y no necesariamente tiene que ser un producto más, a veces lo intangible es más valioso; por otro lado, comentaron los entrevistados que en el establecimiento no se cumplían con las promociones que se mostraban en algunas publicidades, lo cual genera una decepción e incomodidad al sentirse engañado (p. 80). En su tesis Gabriel (2017). “Calidad de servicio del restaurante La Rosa Náutica, distrito Miraflores 2017”. De la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como principal objetivo determinar el nivel de calidad del restaurante La Rosa Náutica, ubicado en el distrito de Miraflores. La presente investigación adoptó una metodología de enfoque cuantitativo, se empleó un diseño no experimental de corte transversal. El estudio tuvo una muestra de 384 personas. Concluyó que gracias a las percepciones de los clientes que el restaurante ofrece un servicio de calidad óptimo, pero no quiere decir que se tenga problemas en el servicio ya que dentro de las 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), se determinaron porcentajes regulares, por ello se recomienda que los colaboradores deben tener capacitaciones constantes para que el servicio ofrecido sea bueno y el cliente tenga una experiencia única (p. 56)

Arbulu, I. , Fernandez, M. (2020), en su tesis titulada “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo”. De la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el Restaurante Fiesta Gourmet. La presente investigación adoptó una metodología cuantitativa. El estudio tuvo una muestra de 254 personas. Una de sus principales conclusiones fue que el subdimensión con calificación más baja es el comportamiento (5.6%), lo que demuestra que éste pequeño, pero considerable, número de clientes cree que los mozos se toman cierto tiempo para resolver y atender sus peticiones, e incluso si no lo pueden resolver solos y tienen que ir a consultarlo. Esto concuerda con la calificación de experiencia (2.8%), donde asumen que los mozos no tuvieron el conocimiento al responder ciertas preguntas (p 42).

Serena (2020), en su tesis titulada. “Calidad del servicio y satisfacción del turista extranjero en el bar y restaurante Alma del Hotel Casa Andina Premium de Puno- 2019”. De la Universidad Nacional del Altiplano tuvo como principal objetivo determinar el nivel de calidad de servicio de alimentos y bebidas en la satisfacción del turista extranjero de acuerdo al modelo Servqual en el Bar y Restaurante Alma del Hotel Casa Andina Premium Puno. La presente investigación adoptó una investigación de tipo descriptivo y analítico. El estudio tuvo una muestra de 117 huéspedes. Concluyó en que a partir de la evaluación de las expectativas del turista extranjero por la prestación de servicio en el Bar Restaurante Alma son positivas de acuerdo a las cinco dimensiones de calidad de servicio, pues la mayoría estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo en las respuestas de los extremos con un promedio del 97.8% en tangible, 99% en fiabilidad, 97.63% en capacidad de respuesta, 97% en seguridad y 96.4% en empatía, los mismos que deben mantenerse en esa competitividad y superar esas brechas mínimas de desacuerdos (p 93)

Dentro del ámbito local, se consideraron algunos estudios de investigación:

Franke (2016), en su tesis titulada “La calidad de servicio en los restaurantes presentes en la campiña de moche”. De la Universidad Privada del Norte tuvo como principal objetivo determinar el nivel de la calidad de servicio de los restaurantes presentes en La Campiña de Moche. La presente investigación fue de tipo no experimental transversal. El estudio tuvo una muestra de 9 restaurantes. Concluyó que se investigó las percepciones de los colaboradores respecto al servicio al cliente, y mayoría de conocimientos fueron obtenidos gracias a las capacitaciones que lograron recibir por parte de la empresa que llegó a contratarlos, mientras que en algunos casos esta fue adquirida de manera personal y en algunos otros de manera empírica por simple experiencia en el rubro (p 98).

Pajuelo, L. , Terán, P. (2020). “Aplicación de protocolo de bioseguridad COVID-19 y la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020”. De la Universidad Cesar Vallejo tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 en la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020. El presente estudio fue de nivel descriptivo

correlacional, y diseño no experimental, utilizando la técnica de la encuesta aplicada mediante un cuestionario a una muestra de 374 clientes. Concluyendo que la aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 mejora significativamente la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020 (p 56)

Chávez (2017), en su tesis titulada “Gestión de la calidad del servicio al cliente en restaurantes de hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo”. De la Universidad Privada del Norte, tuvo como principal objetivo analizar la gestión de la calidad del servicio al cliente de los restaurantes en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo. El presente estudio fue de diseño no experimental descriptiva- transversal. Teniendo una muestra de 119 comensales. Concluyendo que la importancia de mantener al cliente contento genera no solo satisfacción por el mismo sino asegura una fidelidad con el establecimiento y a su vez la publicidad boca a boca en base al buen servicio ofrecido por lo cual nos permite, nueva captación de clientes y mayor rentabilidad para nuestros establecimientos. (p 59).

Entre las principales definiciones para comprender con precisión el problema de investigación encontramos las siguientes:

Calidad

Según Horovitz (1991) define a la calidad como: “El nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave. Representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (p. 1).

Otros autores como Estrada (2007) lo define como: “Un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio” (p. 10).

Servicio

Según Horovitz (1991) define servicio como el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.

El estudio de Estrada (2007) define al servicio como la acción que se efectúa en beneficio de los clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial.



Características de los servicios

Según Estrada (2007) El servicio como resultado final de un proceso, tiene las siguientes características:

- No genera propiedad
- Es indivisible
- No es reprocesable
- No se puede almacenar
- Está asociado a la satisfacción de una necesidad temporal
- El cliente siempre interviene en su generación

Cliente

Eduarte (1999) define a los clientes como las personas más importantes para cualquier organización, llenos de necesidades y deseos que como empresa tenemos el deber de satisfacerlos.

Por otro lado, Estrada (2007) lo define como la persona impulsada por un interés personal y que tiene la opción de recurrir a nuestra empresa en busca de un producto o servicio, o bien de ir a otra institución.

Satisfacción del cliente

Kothlers (2013) lo define como: “Medida en que el desempeño percibido de un producto coincide con las expectativas del comprador” (p. 610).

Denowe, C. y Power, J. (2006) incluyen 4 principales beneficios de la satisfacción del cliente los cuales son los siguientes:

- **Fidelidad:** Existe una gran probabilidad de que los consumidores satisfechos puedan repetir su compra siempre y cuando se haya creado un nivel muy alto de satisfacción para crear en ellos un sentimiento de fidelidad.
- **Precios Extra:** Al tener un cliente muy satisfecho estará dispuesto a pagar un precio extra si el producto o servicio destaca por su esmerada calidad y servicio excelente.
- **Recomendación Verbal:** La relevancia de la recomendación verbal es mayor que a la de cualquier otra publicidad de una empresa en conjunto.



- **Mayor nivel de ventas:** Los negocios con un alto nivel de satisfacción obtienen que la preferencia de sus clientes se pueda extender a otras marcas y, como consecuencia aumentar sus ventas.

Calidad del servicio

Berry y Parasurama (1993) nos dice que la calidad del servicio es el equivalente a los niveles del desempeño del servicio junto a las expectativas del cliente. Dando como resultado un equilibrio entre calidad interna y externa para alcanzar unos niveles altos de calidad.

Horovitz (1999) nos dice que es esencia en toda política de calidad de servicio alcanzar la homogeneidad total entre sus elementos ya que considera que si falta algo su consecuencia será el fracaso.

En palabras más sencillas tenemos la definición de Matsumoto (2014) que define a la calidad de servicio como: “el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. Es decir, la medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera, y el que recibe de la empresa” (p. 185).

Estrada (2007) añade que la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización, ya que es el reflejo del compromiso de todas las partes que integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general.

Modelos de calidad del servicio

Existen diversos modelos de medición para la calidad del servicio, sin embargo, en el presente trabajo se presentarán los más usados por los estudiantes.

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL se publicó en el año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces.

Este modelo busca plasmar las expectativas y percepciones para cada uno de las cinco dimensiones de la calidad del servicio.

Las dimensiones de la calidad del servicio

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (ZEITHAML, BITNER y GREMLER, 2009):

Elementos Tangibles: Es todo lo físico, instalaciones físicas, infraestructura, equipos, materiales, personal.

Fiabilidad: Consiste en la capacidad de proporcionar el servicio con precisión y de manera creíble. Implica respetar los compromisos y promesas que brindamos al cliente.

Capacidad de respuesta: Se refiere a la prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, al mismo tiempo de como solucionar los mismos.

Seguridad: Es el conocimiento y atención del personal y sus habilidades para transmitir credibilidad y confianzas.

Empatía: Implica la atención personalizada que ofrece la empresa a los clientes, de acuerdo a sus gustos y/o preferencias.

Modelo de las Brechas SERVQUAL

Las brechas que proponen los autores del modelo SERVQUAL; indican la existencia de diferencias entre los aspectos de un servicio, como las necesidades de los clientes, la experiencia del servicio y las percepciones que tienen el personal con respecto a los requerimientos de los clientes.

Las brechas identifican cinco distancias que causan problemas en la entrega del servicio y que influyen en la evaluación final que los clientes hacen respecto a la calidad del servicio.

Matsumoto (2014) resume las 5 brechas establecidas por los autores de la siguiente manera:

Brecha 1: Diferencia entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa.

Brecha 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y lo establecido de las normas de calidad.

Brecha 3: Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio. La calidad del servicio no será posible si las normas y procedimientos no se cumplen.

Brecha 4: Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Para el Servqual, uno de los factores claves en la formación de las expectativas, es la comunicación externa de la organización proveedora. Las promesas que la empresa hace, y la publicidad que realiza afectaran a las expectativas.

Brecha 5: Es la brecha global. Es la diferencia entre las expectativas de los clientes frente a las percepciones de ellos.

Modelo SERVPERF

Según Torres & Vásquez, (2015) este nuevo modelo surge debido a las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERQUAL, principalmente debido a su escala para medir expectativas. Cronin y Taylor (1992) quienes crearon el modelo SERVPERF, lo proponen como un modelo alternativo, basado exclusivamente en las percepciones de los clientes sobre el desempeño del servicio. Esto lo justifican indicando que es precaria la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones.

Expectativa

Schiffman, León G., Lazar, L. (2010) definen este término como lo que los individuos esperaban ver en base a su familiaridad, experiencia anterior o el conjunto de sus condicionamientos previos (p. 157)

Percepción

Schiffman, León G., Lazar, L. (2010) lo definen como: “ El proceso mediante el cual un individuo selecciona organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo” (p. 167)

Restaurantes

MINCETUR (2019) define a los restaurantes como establecimiento que ofrece la venta de comidas y bebidas al público, elaboradas en el mismo local o producida por terceros y/o por medio de cocinas centrales, bajo las condiciones que rige el reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias establecidas aprobadas por el Ministerio de Salud

COVID 19

El director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el doctor Tedros Adhanom Ghebreyesus, anunció el 11 de marzo de 2020 que la nueva enfermedad por el coronavirus 2019 (COVID-19) puede caracterizarse como una pandemia. La caracterización

de pandemia significa que la epidemia se ha extendido por varios países, afectando a millones de personas.

MINSA (2019) define al COVID-19 como: “La enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto en diciembre del 2019 en Wuhan, China. Actualmente la COVID-19 es una pandemia que afecta a muchos países de todo el mundo”

Protocolos de bioseguridad

El rubro de Restaurantes y Servicios Afines tuvo que detener sus actividades totalmente debido a que podría contribuir a la propagación de esta enfermedad. Para asegurar la reactivación de este rubro, fue necesario establecer protocolos que permitan implementar medidas preventivas sanitarias.

El objetivo de dicho protocolo es establecer las medidas preventivas sanitarias que deben cumplir los Restaurantes y Servicios Afines, con el fin de proteger la salud de las personas frente al riesgo de contagio de las personas.

Norma Sanitaria para restaurante y servicios en tiempos de COVID-19

El gobierno del Perú ha implementado una Normativa Sanitaria para restaurantes y servicios en tiempos de COVID-19 con el fin de asegurar la inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano durante las diferentes etapas de la cadena alimentaria.

Dicha normativa es de aplicación obligatoria y exclusivamente para la preparación y expendio de alimentos y bebidas.

Justificación de la investigación

El presente estudio se justifica por las siguientes razones: Respecto a la conveniencia del estudio, permitió reflexionar sobre la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempo de COVID-19. Además, se enfocó en aportar datos para investigaciones aplicadas en el futuro. En cuanto a su valor teórico, se aplicó el método científico para recopilar datos de manera confiable.

Según lo mencionado anteriormente, la presente investigación pretendió hallar cuál es el nivel de la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.



1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio que ofrece el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de la calidad del servicio que ofrece el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

Determinar el nivel de fiabilidad en la de calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

Precisar el nivel de la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

Determinar el nivel de seguridad en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo 2021 en tiempos de COVID-19.

Establecer el nivel de empatía en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo 2021 en tiempos de COVID-19.

Determinar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19 en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo, 2021.

1.3.3. Hipótesis

1.3.4. Hipótesis general

La calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es de nivel “Satisfecho”.

1.3.5. Hipótesis específicas

El nivel de los elementos tangibles en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es alto.

El nivel de fiabilidad en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es alto.

El nivel de capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es alto.

El nivel de empatía en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es alto.

El nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19 en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es alto.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según su enfoque

La investigación fue desarrollada predominantemente bajo el enfoque de investigación mixta con un enfoque cualitativo, complementado por el cuantitativo.

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) indicaron que una investigación es mixta cuando combina métodos tanto cuantitativo y cualitativo con el fin de obtener una amplia recopilación de datos para responder al planteamiento del problema.

Según el tipo

El siguiente trabajo fue un estudio descriptivo, porque se recolectaron datos para conocer la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta tal y como lo afirmaron Hernández, et .al. (2014), la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos relevantes de cualquier fenómeno que se analice.

Según el diseño

De acuerdo a la investigación que se desarrolló, el diseño fue no experimental, porque según Hernández, et. Al (2014) manifestaron que la investigación no experimental son estudios que se dan en un contexto natural, sin alterar las variables.

Aspectos éticos

El criterio que se usó, respecto a los aspectos éticos, se encuentra constituido por la aplicación de un consentimiento informado a los participantes de la investigación, para evitar la alteración de sus declaraciones.



2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Unidad de estudio

Clientes del restaurante Sol y Fiesta en la campaña de Moche.

2.2.2 Población

Población: Los clientes del Restaurante Sol y Fiesta.

Respecto a los clientes, el restaurante tiene en promedio histórico de 1250 clientes desde su reactivación en el año 2021 durante la pandemia del COVID-19 hasta el mes de septiembre, de acuerdo a la base de datos de la empresa.

2.2.3 Muestra

En el caso de los clientes se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, obteniendo una muestra de clientes, el cálculo del tamaño de muestra se realizó con la siguiente fórmula para población finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n= muestra

N= Población

E= error

Z= nivel de confianza

p= probabilidad a favor

q= probabilidad en contra

d= precisión (error máximo admisible 5%)

$$n = \frac{(1250) \cdot (1,96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(1250 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1,96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 294.03$$

Es así como se obtuvo la muestra para la investigación, la cual consta de 294 clientes.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Tabla N° 1.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos	Justificación
Encuestas	Encuesta de escala Likert (Anexo N°1)	Se aplicaron encuestas para determinar el nivel de la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta.
Encuesta	Cuestionario estructurado (Anexo N° 6)	Se aplicó un cuestionario elaborado por el MINSA para determinar el nivel de cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en el restaurante Sol y Fiesta.
Entrevista semiestructurada	Formato de entrevista (Anexo N°5)	Se aplicó una entrevista al personal del restaurante para conocer más a profundidad sus percepciones sobre el servicio que se brinda.

2.4 Procedimiento

El primer paso para el desarrollo del estudio fue encontrar un establecimiento que nos permita medir las variables presentes. Se escogió un restaurant ubicado en la ciudad de Trujillo, específicamente en el distrito de Moche, ya que nos permitía tener acceso a sus instalaciones

y poder encuestar a sus clientes durante sus días operativos para poder consultarles sobre su nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio.

En base a esto, se consultó en bibliotecas locales y plataformas virtuales información internacional, nacional y local para poder aportar bases teóricas al estudio. Se seleccionó las más alineadas al tema de investigación y de procedió a adaptarlas al informe. Lo mismo se realizó con tesis que incluían las mismas variables que el presente trabajo con el fin de contrastar resultados obtenidos por otros autores con los hallados en el presente estudio.

2.5 Aspectos éticos

2.5.1. Honestidad: Se tendrá en cuenta este aspecto en el momento de aplicar los instrumentos para recopilar y procesar la información requerida.

2.5.2. Bienestar: Con este principio se busca trascender con la presente investigación, presentándola como instrumento para la mejora de la calidad laboral de los trabajadores.

2.5.3. Consentimiento informado: Tanto jefes como colaboradores serán informados de la naturaleza de la investigación, las actividades a realizar y los resultados de la misma.

2.5.4. Cuidado del personal: El presente estudio no busca exponer a los participantes a ningún tipo de riesgo o situación que pueda dañarlo tanto física como psicológicamente ya que busca el beneficio del trabajador, incrementando sus conocimientos acerca del tema a tratar.

2.5.5. Autonomía: Se respetará la decisión del establecimiento y de los colaboradores si es que alguno no desea participar de las actividades.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

Se reunió la información a través del instrumento:

Se puede observar la relación de los resultados de las tabulaciones según las dimensiones trabajadas.

Objetivo específico 1: Establecer el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

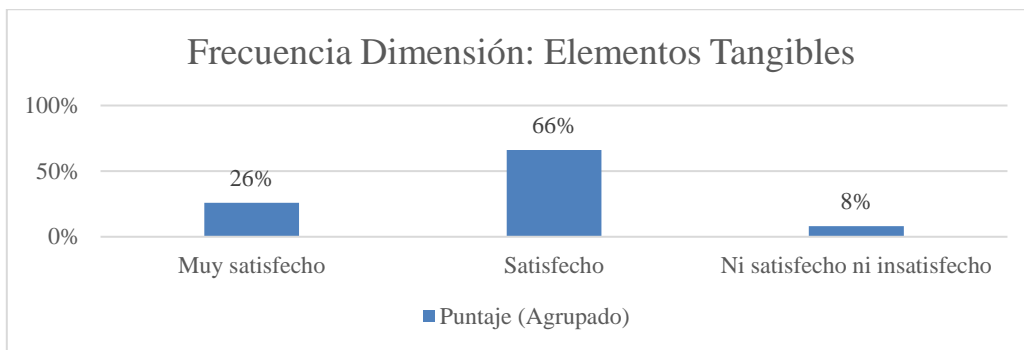


Figura 1: Gráfico estadístico de la dimensión “Elementos Tangibles”.

Nota: De la figura 1, se puede observar que, el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la dimensión elementos tangibles fue, en su mayoría “satisfecho”, representando un 66% de todos los encuestados. Por otro lado, los que se encontraron mucho más satisfechos fueron un 26% y los que no se encontraron ni satisfecho ni insatisfecho fueron un 8%.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de fiabilidad en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

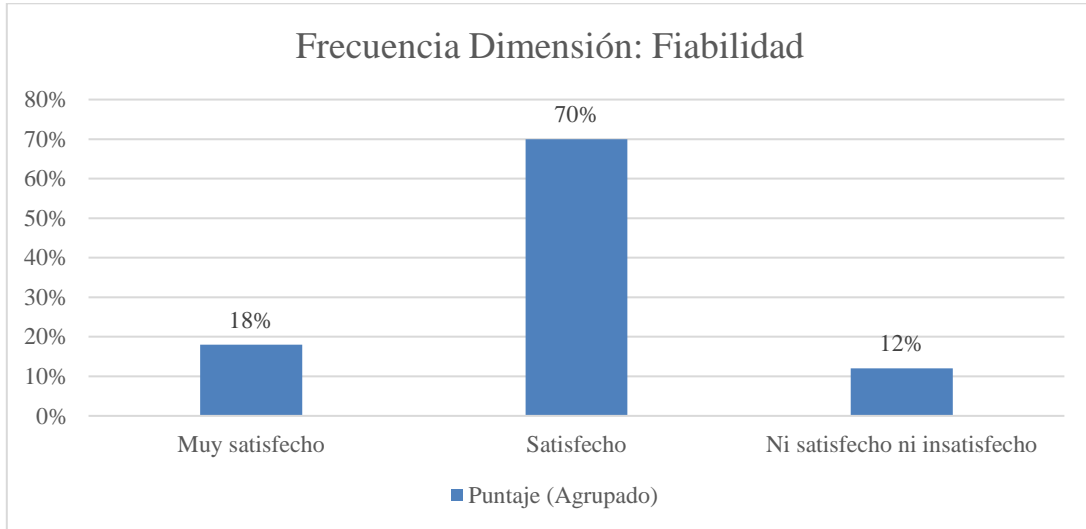


Figura 2: Gráfico estadístico de la dimensión “Fiabilidad”

Nota: De la figura 2, se puede observar que, el nivel de la calidad del servicio en la dimensión “fiabilidad” fue en su mayoría determinado como “satisfecho” ya que fue la opción elegida por el 70% de los electores. Por otro lado, los encuestados que se sintieron muy satisfechos fueron solo un 18%, muy cerca del porcentaje de los que no se sintieron ni satisfechos ni insatisfechos que fueron un 12%.

Objetivo específico 3: Precisar el nivel de sensibilidad en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

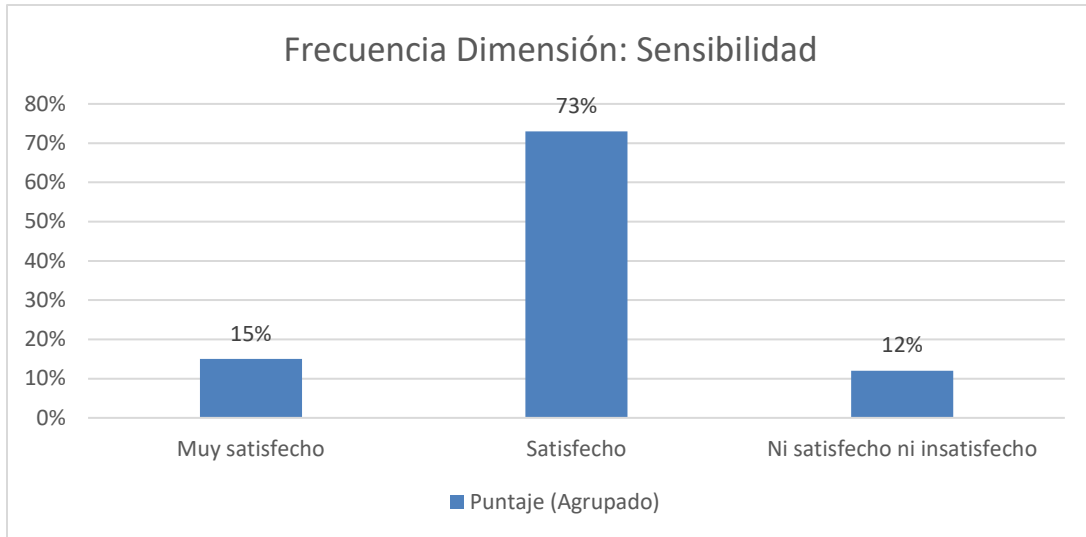


Figura 3: Gráfico estadístico de la dimensión “Sensibilidad”.

Nota: De la figura 3, se puede observar que, el nivel de la calidad del servicio en la dimensión “sensibilidad” fueron en su mayoría determinado como “satisfecho” con un 73% de preferencia por parte de los encuestados. Por otro lado, hay un 15% que se encuentra muy satisfecho con el servicio y un 12% que no se logró decidir entre satisfecho ni insatisfecho.

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de seguridad en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

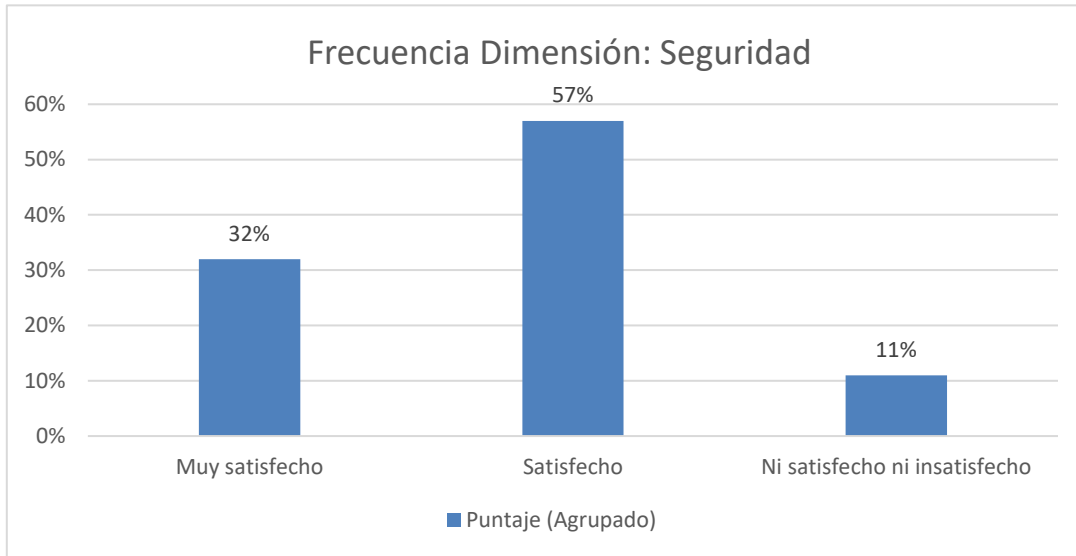


Figura 4: Gráfico estadístico de la dimensión “Seguridad”.

Nota: De la figura 4, se puede observar que, el nivel de la calidad del servicio en la dimensión “seguridad” fue en su mayoría determinado como satisfecho con un 57% de preferencia por parte de los encuestados. Por otro lado, existe un porcentaje considerable de un 32% que quedó muy satisfecho con la seguridad y un 11% que quedo ni satisfecho ni insatisfecho.

Objetivo específico 5: Establecer el nivel de empatía en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.

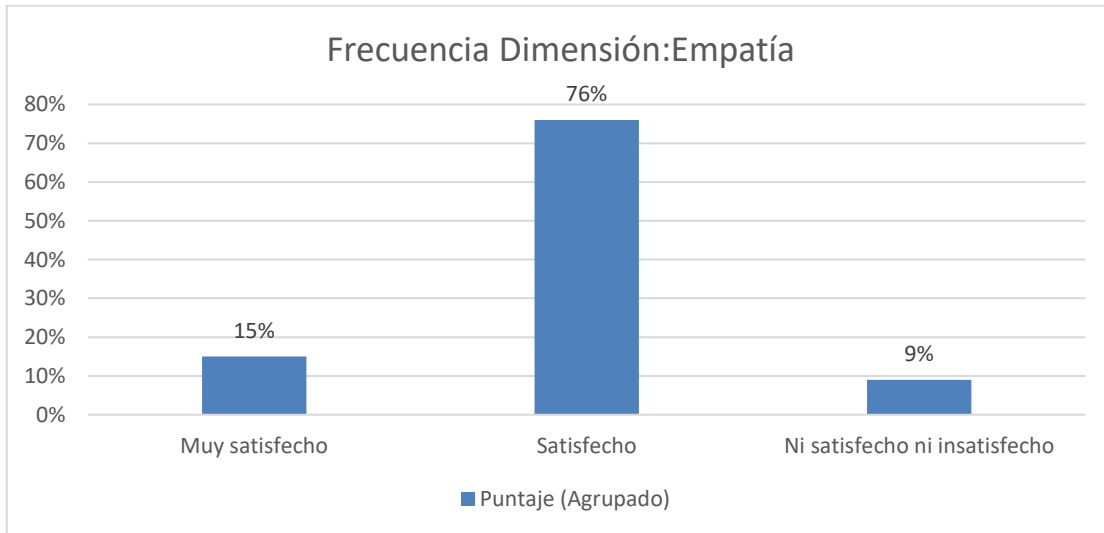


Figura 5: Gráfico estadístico de la dimensión “Empatía”

Nota: De la figura 5, el nivel de percepción de la calidad en cuanto a la empatía fue “satisfecho”, indicando que los clientes se encuentran conformes en su mayoría (76%) en lo indicado como empatía. Por otro lado, los que se encuentran mucho más satisfechos alcanzan un porcentaje de 15% y los que no se decidieron si se encuentran satisfecho o insatisfecho fueron un pequeño porcentaje del 9%.



Objetivo específico 6: Determinar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19 en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo, 2021.

Para medir este objetivo se aplicó la lista de chequeo de vigilancia de la covid-19 elaborada por el MINSA. Se encontró que cumplen con el 84% de elementos, sin embargo, existe un 16% de elementos que no se cumplen, los cuales se refieren a que aún no se aplican medidas preventivas colectivas (talleres online, apoyo emocional, información sobre la COVID-19) y medidas de salud mental.

Esto se relaciona con lo brindado por el administrador ya que se le consultó y nos indicó que la aplicación de pruebas serológicas y registros de prueba COVID-19 se realizan únicamente en establecimientos del MISA ya que no cuenta con los medios para hacer sus propias pruebas, y que se encuentran en proceso de inclusión de medidas de salud mental para apoyar a los colaboradores que hayan tenido una pérdida por este virus.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Según los resultados obtenidos se realiza la siguiente discusión:

En referencia a la variable Elementos Tangibles en el restaurante Sol y Fiesta durante tiempos de COVID-19, relacionado a la aceptación del aspecto sobre instalaciones, vestimenta del personal y comodidad; se evidencia que la mayoría (66 %) de los clientes encuestados calificaron con el nivel de satisfecho dicha variable, lo que coincide con el trabajo de Verástegui (2017) en el cual menciona que los clientes tuvieron en cuenta las apariencias físicas de las instalaciones, materiales de trabajo y del personal. Al mismo modo, Gabriel (2017) señala que los clientes dieron un alto nivel de aceptación ya que se apreció un equipamiento moderno y resalta la pulcritud del personal como aspecto en el cual los clientes siempre se enfocarán, ya que es lo primero que se observa.

En lo que corresponde a la dimensión de Fiabilidad, el cual implica aspectos sobre reparto de comida a tiempo, corregir errores y proporcionar información precisa; se evidencia que la mayoría de los clientes encuestados (70%) calificaron con el nivel de satisfecho dicha variable, en este sentido, Serena (2020) menciona que para mejorar en esta dimensión se debe seguir implementando capacitaciones, las cuales deben darse por personas involucradas en el rubro de alimentos y bebidas.

En relación a la variable sensibilidad, la cual implica la rapidez del servicio, el cómo se atienden peticiones especiales y la predisposición para ayudar; se evidenció que la mayoría (73%) de los encuestados calificaron con el nivel de satisfecho de dicha variable, en este sentido, Serena (2020) señala que los clientes logran un alto nivel de satisfacción en este aspecto cuando los colaboradores demuestran estar capacitados para responder todas sus respuestas. Además, coincide con lo indicado por Verástegui (2017) en el cual señala que los encuestados tuvieron en cuenta la voluntad y disposición del personal para ayudar al cliente para poder indicar una calificación de nivel satisfactorio.

En lo que corresponde a la dimensión de seguridad, la cual se refiere a la confianza que transmite los colaboradores al cliente, higiene en alimentos y conocimiento de la carta-menú; se evidenció que una gran parte de los encuestados (57%) calificaron con el nivel de satisfecho de dicha variable, en adición a ello cabe destacar que un 32% se encontró en un nivel muy satisfecho, en este sentido, Gutiérrez (2018) señala que es importante manejar capacitaciones sobre servicio en cuanto al manejo de idiomas y trato al cliente para poder transmitir una confianza y seguridad en ellos.

En lo que implica a la dimensión de empatía, la cual se refiere a brindar servicio especial, comprensión, anticipación de necesidades e intereses de los clientes; se evidenció que la gran mayoría (76%) calificó con el nivel de satisfecho de dicha variable, Gabriel (2017) nos dice que es necesario hacer sentir importante al cliente por medio de las actitudes y gestos que transmitamos, esto se confirma con lo que señala Verástegui (2017) en el cual señala que los clientes tuvieron en cuenta el trato individualizado, preocupación y muestra de intereses ante ello para su puntuación en la encuesta.

Los resultados mostraron que, los clientes brindaron una calificación de “satisfecho” en todos los niveles de conformidad en la calidad de servicio, sin embargo, las dimensiones más trascendentales fueron: Fiabilidad, sensibilidad y empatía. Los resultados coinciden con lo señalado por Gutierrez (2018) en el que concluye que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, ya que si aumenta la calidad va a aumentar la satisfacción al cliente y del mismo modo si se disminuye la calidad del servicio se disminuirá la satisfacción al cliente.

Por otro lado, se logró hacer una entrevista al administrador del local Sol y Fiesta, el señor Jorge Obeso. Se le plantearon preguntas relacionadas a la historia del local y la calidad del servicio en el restaurante (Ver anexo 5). En dicha entrevista, el administrador nos señaló que ha trabajado en dicho establecimiento y que este se caracteriza por su comodidad, destacada comida local y buena atención antes durante y después del servicio. Por otro lado, nos indicó que busca capacitar constantemente a su personal en cuanto a temas sobre protocolos de atención al cliente y antes de iniciar las labores tienen una reunión donde hablan sobre las metas del día. Cabe resaltar que constantemente

hacen encuestas de satisfacción que se dan de manera aleatoria entre los clientes para mejorar su servicio. Finalmente nos explicó el proceso que realizando si un cliente hace un reclamo, el cual consiste en primero, conversar con el cliente para saber a detalle su reclamo. Segundo, si no encuentra solución se llama al administrador y se conversa con el cliente y finalmente, se procede a llenar el libro de reclamaciones en físico, Todo lo señalado anteriormente coincide con lo presentado por García (2019) que señala que para llevar un servicio de calidad se debe mejorar en las diferentes áreas de atención al cliente que no cumplen con las expectativas del cliente en lo que implica el servicio.

Por último, para determinar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19 en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo, 2021 se procedió a evaluar mediante el lineamiento para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19 (Anexo 6), aprobado por el MINSA. Luego de aplicar la evaluación con dicho documento se encontró que el establecimiento cumple en 84% con el protocolo de bioseguridad COVID-19, esto se relaciona con lo señalado por Pajuelo, L y Terán, P. (2020) en el cual indica que el implementar los protocolos de bioseguridad recomendados por el Ministerio de Salud de manera correcta impactará de manera positiva en la satisfacción del cliente.

4.2 Conclusiones

- El nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021 fue de “Satisfecho”, esto se debió a que los clientes consideraron que el establecimiento es visualmente atractivo y limpio. Esto servirá de aporte para el local para poder perfeccionar su infraestructura y comodidad.
- El nivel de fiabilidad en la de calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021 fue de “Satisfecho”, esto fue debido a que los clientes consideraron que el establecimiento si cumple con lo que promete. Esto aportará al local para poder implementar un servicio más confiable y preciso.
- El nivel de la sensibilidad en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta tiempos de COVID-19, Trujillo 2021 fue de “Satisfecho”, esto fue debido a que se mantienen contentas con la disposición del personal para atender diversas peticiones. Esto sirve de gran aporte para perfeccionar ese aspecto específico del servicio.
- El nivel de seguridad en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo 2021 en tiempos de COVID-19 fue de “Satisfecho”, esto sirve como aporte para mejorar en ámbitos como: capacitaciones sobre el menú, capacitaciones y procedimiento de labores.
- El nivel de empatía en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo 2021 en tiempos de COVID-19 fue de “Satisfecho”. Esto resulta una contribución para poder mejorar completamente ámbitos como: atención personalizada, constante atención a los requerimientos del cliente y a sus intereses.
- El nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19 en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo, 2021 fue al 84%. Esto sirve de aporte para poder corregir aspectos que podrían estar siendo ignorados en cuanto al cuidado total de los colaboradores para evitar la propagación del virus COVID-19.

REFERENCIAS

- Arbulu, I., Fernandez, M. (2020). *“Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo”*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Brenis (2018). *“Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Restobar George” Puerto Eten- Chiclayo- Lambayeque, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2018”*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Diario Oficial el Peruano.
- Eduarte, A. Calidad en el servicio al cliente. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc* [online]. 1999, vol.7, n.1, pp.41-44. ISSN 1409-1259
- El Comercio. (17 de Junio de 2021). *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/restaurantes-recuperarian-un-30-de-sus-ventas-tras-la-ampliacion-del-toque-de-queda-a-las-11-de-la-noche-y-aumento-de-aforo-al-50-nndc-noticia>
- Estrada Vera , W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima, Perú: Biblioteca Nacional del Perú.
- Franke (2016). *“La calidad de servicio en los restaurantes presentes en la campaña de moche”*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Gabriel (2017). *“Calidad de servicio del restaurante La Rosa Nautica, distrito Miraflores, 2017”*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Garcia (2019). *“Análisis de la calidad del servicio del restaurante Toro Asado para diseñar un plan de mejora del servicio”*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.



- Gonzales (2018). *“Plan de mejora para un servicio de calidad en atención al cliente en el restaurante turístico “El Mochica de Doña Fresia” distrito Huanchaco”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Gutierrez (2018). *“Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”* (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Hernández,R., Fernández, C.y Baptista, P.(2014).Metodología de la Investigación. México, México: McGrawHill–Interamericana Editores, S.A. de C.V
- INEI. (20 de abril de 2021). *INEI*. Obtenido de INEI:
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/subsector-restaurantes-decrecio-5048-en-febrero-de-2021-12852/>
- Jurado (2014). *“Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito”* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Kotler P y Armstrong g. (2003) Fundamentos de marketing, 6ta Ed. Edit. Prentice hall. México
- Leader Summaries (2006). Resumen autorizado de: Satisfaction por Chris Denove y James D. Power, Portfolio, 2006.
- Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- MATSUMOTO Nishizawa, Reina; (2014). “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. Perspectivas, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba.
- Medrano (2020). *“La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”*. (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Perú.

- Mendoza (2015). *“El Servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la Cabecera Municipal de Jutiapa”* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Jutiapa, Guatemala.
- MINCETUR. (12 de julio de 2020). *MINCETUR*. Obtenido de NORMA SANITARIA PARA RESTAURANTES Y SERVICIOS A FINES EN TIEMPOS DE COVID-19: http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/NORMA_SANITARIA_RESTAURANTES_SERVICIOS_AFINES_TIEMPOS_COVID-19.pdf
- MINSA. (12 de julio de 2020). *MINSA*. Obtenido de Norma sanitaria para resurantes y servicios afines en tiempos de COVID-19: http://www.digesa.minsa.gob.pe/Orientacion/NORMA_SANITARIA_RESTAURANTES_SERVICIOS_AFINES_TIEMPOS_COVID-19.pdf
- Morales (2016). *“Gestión de la calidad del servicio al cliente en restaurantes de hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo”*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- OMS. (7 de abril de 2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarios*. Obtenido de OMS: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf
- Orejuela (2017). *“Análisis de los niveles de calidad de atención al cliente y su incidencia en la satsatisfacción de los turistas extranjeros, usuarios de los restaurantes de la calle Charles Binford, en Santa Cruz- Galápagos”* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Galápagos, Ecuador.
- Pajuelo, L. , Terán, P. (2020). *“Aplicación del protocolo de bioseguridad COVID-19 y la satisfacción del cliente en el restaurante Café Cena Fonseca, Trujillo, 2020”*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Resolución Ministerial N° 363- 2005 (2019). Norma Sanitaria Para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios a Fines. Ministerio de Salud. Diario Oficial El Peruano



Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgos de exposición a COVID-19 (1 de julio del 2020). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/543249-lineamientos-para-la-vigilancia-de-la-salud-de-los-trabajadores-con-riesgo-de-exposicion-a-covid-19>

Schiffman, León G. , Lazar, L. (2010). Comportamiento Del Consumidor. 10° Edición. México: Ed. Pearson Educación.

Serena (2020). “*Calidad del servicio y satisfacción del turista extranjero en el bar y restaurante Alma del Hotel Casa Andina Premium de Puno- 2019*”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de Evaluación de la Calidad de Servicio: Caracterización y Análisis. Barquisimeto, Venezuela: Ensayo.

Verástegui (2017). “*El nivel de calidad de servicio al cliente en el restaurante Las Delicias, Paján 2017*”. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios.

ANEXOS

Anexo n° 1: Cuestionario:

	Item	Muy Satisfecho (5)	Satisfecho (4)	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Insatisfecho (2)	Muy Insatisfecho (1)
N	ELEMENTOS					
o	TANGIBLES					
1	El restaurante tiene instalaciones exteriores y un área de estacionamiento o visualmente atractivas.	1		X		
2	El restaurante tiene un área de comedor visualmente atractiva.					
3	El restaurante tiene colaboradores que lucen limpios, bien					



	cuidados y propiamente vestido.					
4	El restaurante tiene baños que son muy limpios.					
5	El restaurante tiene asientos cómodos.					
N o	FIABILIDAD					
1	Los colaboradores le sirven la comida/bebida en el tiempo prometido.					
2	Los colaboradores corrigen rápidamente todo lo que está puede llegar a estar mal					
3	Los colaboradores					



	son confiables y consistentes.					
4	Los colaboradores sirven las comidas/bebidas exactamente como fueron ordenadas.					
5	Los colaboradores proporcionan al cliente la cuenta/facturación precisa					
N	SENSIBILIDAD					
°	AD					
	El personal da un servicio rápido					
	Los colaboradores brindan un esfuerzo extra para manejar sus peticiones especiales.					



	El personal se ve dispuesto a ayudarles					
N o	SEGURIDAD					
	El restaurante tiene colaboradores que pueden responder a sus preguntas de forma completa.					
	El restaurante lo hace sentir cómodo y confiado en su trato con los colaboradores.					
	El restaurante tiene colaboradores que sean capaz y estén dispuesto a darle información sobre los					



elementos de la carta-menú, ingredientes y métodos de preparación de los platillos/bebidas.						
El restaurante lo hace sentir personalmente seguro respecto a la preparación higiénica de los alimentos.						
El restaurante tiene colaboradores que parecen bien capacitados, competentes y experimentados .						
El restaurante brinda a sus colaboradores el apoyo para que puedan						



	realizar bien su trabajo.					
N o	EMPATÍA					
	El restaurante tiene colaboradores que son sensibles a sus necesidades y deseos, en vez de seguir las políticas y procedimientos estándar.					
	Los colaboradores lo hacen sentir especial como cliente brindándole una atención personalizada.					
	El restaurante tiene colaboradores que son comprensivos y					



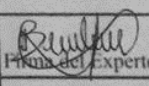
que siempre verifican si algo está mal.						
Los colaboradores anticipan sus necesidades individuales y deseos.						
El restaurante tiene en cuenta los intereses de los clientes.						

Fuente: Marquéz, K. A. (2020) Satisfacción de la calidad del servicio en restaurantes de hoteles 5 estrellas de Trujillo - 2019 (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24920>

Adaptado por: Andrea Obeso



Anexo n° 2. Matriz de evaluación de expertos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación:		Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta		
Línea de investigación:		Desarrollo sostenible y gestión empresarial		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Calidad del servicio		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sugerencias:				
Nombre completo: JOANNA BEVERLY FIGUEROA LEIVA				
DNI: 41315945				Prima del Experto
Profesión:				
Grado: LICENCIADA EN TURISMO				





MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad del servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Apreciación		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Elizabeth Monica Obeso Orbesoro

DNI: 40 626014

Profesión: Docente

Grado: Maestría en Gestión Pública
Licenciada en Turismo

Firma del Experto



MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Calidad del servicio

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

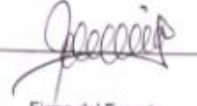
Sugerencias:

Nombre completo: Pablo Esteban Marficorena Landrau

DNI: 41608920

Profesión: Licenciado en Turismo

Grado: Maestro


 Firma del Experto

Anexo n° 3. Matriz de consistencia y cronograma

MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
AUTOR: Obeso Orbegoso Andrea Carolina			FECHA: 29 / 09 / 2021		
TÍTULO: Evaluación de la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES = ITEM	INTRUMENTOS
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	DIMENSIONES V. Independiente: Calidad de servicio		Escala Ordinal Likert: 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio que ofrece el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19?.	Determinar el nivel de la calidad del servicio que ofrece el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19.	La calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es de nivel alto.	Elementos Tangibles	1. Equipamientos de aspecto moderno	
				2. Instalaciones físicas atractivas.	

				3. Empleados con apariencia pulcra.
				4. Materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos.
Metodología	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis específicas	Fiabilidad	1. Cumple con sus promesas.
1. Tipo de Investigación En el presente trabajo de investigación es de tipo mixta	Determinar el nivel de los elementos tangibles en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19	El nivel de los elementos tangibles en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 son altos.		2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.
2. Nivel de Investigación Descriptiva	3. Método: No experimental.	El nivel de fiabilidad en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 son altos.		3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.
4. Diseño de la Investigación: No Experimental	en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de	El nivel de		4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo.
5. Unidad de estudio: Colaboradores y clientes del				5. La empresa debe insistir en registros libres de error.

<p>restaurante Sol y Fiesta en la campaña de Moche.</p> <p>6. Población: La población está conformada por el personal (10 personas) y los clientes del Restaurante Sol y Fiesta.</p> <p>Respecto a los clientes, el restaurante tiene en promedio histórico de 1250 clientes desde su reactivación en el año 2021 durante la pandemia del COVID-19 hasta el mes de septiembre, de acuerdo a la base de datos de la empresa.</p> <p>6. Muestra: Es así como se obtiene la muestra para la investigación, la cual consta de 294</p>	<p>COVID-19, Trujillo 2021.</p> <p>Determinar el nivel de fiabilidad en la de calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021.</p> <p>Determinar el nivel de la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta</p>	<p>capacidad de respuesta en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 son altos.</p> <p>El nivel de empatía en la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 son altos.</p> <p>El nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19 en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19 es alto.</p>	<p>Sensibilidad</p>	<p>1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.</p> <p>2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.</p> <p>3. Los empleados deben estar dispuestos a ayudarles.</p> <p>4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en usted.</p> <p>2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.</p> <p>3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted.</p>

<p>clientes. 7. Técnicas: Encuesta, entrevista semiestructurada, observación directa 8. Instrumentos: Formato de entrevista, ficha de observación, encuesta de escala likert.</p>	<p>tiempos de COVID-19, Trujillo 2021. Determinar el nivel de seguridad en la calidad de servicio en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo 2021 en tiempos de COVID-19. Determinar el nivel de empatía en la calidad de servicio en el</p>			4. Los empleados de la empresa, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.
				5. Los empleados cumplen con el procedimiento y frecuencia del lavado o desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerita).
				6.El personal usa correctamente la mascarilla y protector facial durante sus labores.
				7. El personal evita el contacto físico con los clientes al momento de la entrega del pedido.
				8. El personal aplicar las medidas preventivas sanitarias en la recepción de clientes.
			Empatía	1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.



restaurante Sol y Fiesta, Trujillo 2021 en tiempos de COVID-19. Determinar el nivel de cumplimiento del protocolo de bioseguridad COVID-19 en el restaurante Sol y Fiesta, Trujillo, 2021.	2. La empresa debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.
	3. La empresa debe preocuparse de los mejores intereses de los clientes.
	4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de los clientes.
	5. La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos los clientes.

Anexo n° 4 . Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	Berry y Parasurama (1993) nos dice que la calidad del servicio es el equivalente a los niveles del desempeño del servicio junto a las expectativas del cliente. Dando como resultado un equilibrio entre calidad interna y externa para alcanzar unos niveles altos de calidad.	La calidad de servicio se medirá mediante una encuesta modelo Likert en base a las dimensiones. Asimismo, se aplicará entrevistas al gerente y personal del restaurante.	Elementos Tangibles	1. Equipamientos de aspecto moderno
				2. Instalaciones físicas atractivas.
				3. Empleados con apariencia pulcra.
				4. Materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos.
			Fiabilidad	1. Cumple con sus promesas.
				2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo.
3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.				

				4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento que promete hacerlo.
				5. La empresa debe insistir en registros libres de error.
			Sensibilidad	1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.
				2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.
				3. Los empleados deben estar dispuestos a ayudarles.



				4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles.
			Seguridad	1. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza en usted.
				2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.
				3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted.
				4. Los empleados de la empresa, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.



				5. Los empleados cumplen con el procedimiento y frecuencia del lavado o desinfección de manos (antes, durante y después, y cuando el caso lo amerita).
				6.El personal usa correctamente la mascarilla y protector facial durante sus labores.
				7. El personal evita el contacto físico con los clientes al momento de la entrega del pedido.
				8. El personal aplicar las medidas preventivas sanitarias en la recepción de clientes.



			Empatía	1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes.
				2. La empresa debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes.
				3. La empresa debe preocuparse de los mejores intereses de los clientes.
				4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de los clientes.
				5. La empresa debe tener horarios de atención convenientes para todos los clientes.

Anexo n° 5 Tabla de entrevista con el administrador del establecimiento.

Pregunta	Entrevistado:
¿Cuánto tiempo en general usted está involucrado en el sector? ¿Y aquí en el restaurante?	Estamos trabajando desde que se abrió el local, ósea hace 13 años
¿Cuál es el perfil que suelen tener los clientes que visitan el restaurante?	Clientes que buscan comodidad en nuestras instalaciones, buena atención y excelente alimentación.
¿Cree usted que para que una persona elija dónde degustar un menú, es importante sólo el sabor o también la atención que reciben los clientes?	Los 2 son muy importantes, en nuestro restaurante, cada uno es muy importante.
Respecto a la atención del cliente ¿Cuál es la ventaja competitiva frente a otros establecimientos? ¿Su debilidad?	La entrega de los pedidos, lo realizamos antes o dentro de lo establecido y les brindamos cortesías de casa (canchita)
¿Cómo logra en sus colaboradores que éstos puedan conocer y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes?	Capacitamos a nuestro personal de atención 1 vez al mes, con protocolos de atención y tenemos reuniones antes de iniciar nuestra labor cuando atentemos (reuniones de 5 min)
¿Cómo medir y/o analizar que el área de servicio está cumpliendo con sus funciones?	Mediante encuestas de satisfacción que alcanzamos a los clientes en forma aleatoria.
Ante algún reclamo por algún mal servicio. ¿Qué procedimiento se considera para su resolución?	Primero: Conversamos con el cliente y tratar de darle solución (mozo)

Segundo: Si no encuentran la solución, se apersona el Administrador y conversa con el cliente.

Tercero: De no tener solución ante el reclamo se le alcanza el libro de Reclamos de nuestra empresa en físico.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO n° 6. Lista de chequeo de vigilancia de la COVID-19.

**LISTA DE CHEQUEO DE VIGILANCIA
DE LA COVID – 19**

ELEMENTO	CUMPLE (SI/NO /en proceso)	DETALLES / PENDIENT ES / POR MEJORAR
Limpieza del Centro de Labores	Si	
Desinfección del Centro de Labores	Si	
Se Evalúa la condición de salud de todos los trabajadores periódicamente		
1. Toma de Temperatura diaria en forma aleatoria	Si	
2. Ficha de Sintomatología de la COVID - 19	Si	
3. Aplicación de pruebas serológicas cuando lo ameriten	No	Las pruebas se mandan a realizar en los establecimientos del MINSA.
CASOS SOSPECHOSOS		
Aplicación de la Ficha epidemiológica de la COVID-19 establecida por MINSA a todos los casos sospechosos en trabajadores de bajo riesgo.	Si	
Identificación de contactos en casos sospechosos.	Si	
Se comunica a la autoridad de salud de su jurisdicción o EPS para el seguimiento de casos correspondiente.	Si	
Se realiza seguimiento Clínico a distancia diariamente al trabajador identificado como sospechoso.	Si	
MEDIDAS DE HIGIENE		
Se aseguran los puntos de lavado de manos con agua potable, jabón líquido o jabón desinfectante y papel toalla.	Si	

Se aseguran puntos de alcohol para la desinfección de manos.	Si
Se ubica un punto de lavado o de dispensador de alcohol en el ingreso del centro de trabajo.	Si
Los trabajadores proceden al lavado de manos previo inicio de sus actividades laborales.	Si
Se colocan carteles en las partes superiores de los puntos de lavado para la ejecución adecuada del método de lavado correcto o el uso de alcohol para la higiene de manos.	Si
SENSIBILIZACION DE LA PREVENCION DEL CONTAGIO EN EL CENTRO DE TRABAJO	
Se difunde información sobre coronavirus y medios de protección laboral en lugares visibles.	Si
Se difunde la importancia del lavado de manos, toser o estornudar cubriéndose la boca con la flexura del codo, no tocarse el rostro, entre otras prácticas de higiene.	Si
Todos los trabajadores utilizan mascarilla de acuerdo al nivel de riesgo del puesto de trabajo.	Si
MEDIDAS PREVENTIVAS	
Ambientes adecuadamente ventilados.	Si
Se cumple con el distanciamiento social de 2 metros entre trabajadores, además del uso permanente de protector respiratorio, mascarilla quirúrgica o comunitaria según corresponda.	Si
Existen medidas de protección a los trabajadores en puestos de atención al cliente, mediante el empleo de barreras físicas.	Si
Se evita las conglomeraciones durante el ingreso y la salida del centro de trabajo.	Si
Se establecen puntos estratégicos para el acopio y entrega de EPP.	Si
Se entrega EPP de acuerdo al riesgo del puesto de trabajo.	Si
El trabajador utiliza correctamente el EPP.	Si

Medidas Preventivas Colectivas (Ejemplo: Talleres Online sobre Primeros Auxilios psicológicos, apoyo emocional, Difusión de Información sobre la COVID-19).	En proceso	
VIGILANCIA DE LA SALUD DEL TRABAJADOR		
Se controla la temperatura corporal de cada trabajador.	Si	
Se indica evaluación médica de síntomas a todo trabajador que presente Temperatura corporal mayor a 38.0°C	Si	
Se consideran medidas de salud mental.	No	En proceso de inclusión.
Se registra en el SICOVID a todos los trabajadores que pasen por una prueba de la COVID- 19.	No	Se le indica al trabajador que se realice una prueba covid en el establecimiento más cercano. En dicho establecimiento se le registrará.
Se les otorga aislamiento domiciliario cubierto por descanso medico por un tiempo no menor a 14 días a aquellos trabajadores diagnosticados con la COVID-19.	Si	
Se les otorga licencia por un tiempo de 14 días a aquellos trabajadores que por haber presentado síntomas o haber estado en contacto con un caso positivo de la COVID-19 cumplen cuarentena.	Si	

Fuente: Resolución Ministerial N° 448-2020-MINSA, Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgos de exposición a COVID-19 (1 de julio del 2020). <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/543249-lineamientos-para-la-vigilancia-de-la-salud-de-los-trabajadores-con-riesgo-de-exposicion-a-covid-19>

CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TESIS

El asesor Guillermo Torres Machuca, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración y Servicios Turísticos, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo del proyecto de investigación del(os) estudiante(s):

- Andrea Carolina Obeso Orbegoso

Por cuanto, **CONSIDERA** que el proyecto de investigación titulado: “Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante Sol y Fiesta en tiempos de COVID-19, Trujillo 2021” para aspirar al título profesional por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



Mg Guillermo Torres Machuca

Asesor