

Informe final de Tesis

por Stefhany Gheraldine Rodriguez Donaires Fernando Michael Vargas
Ccanto

Fecha de entrega: 05-nov-2023 04:49p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2218238973

Nombre del archivo: Revisado_Rodriguez-Vargas.pdf (1.66M)

Total de palabras: 17184

Total de caracteres: 99482



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TESIS

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE
SERVICIO EN ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS CON
APLICACIÓN DE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

PRESENTADA POR:

BACH. STEFHANY GHERALDINE RODRIGUEZ DONAIRES

BACH. FERNANDO MICHAEL VARGAS CCANTO

HUANCAYO - PERÚ

2023

1
Asesor

Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez

0000-0001-9806-6419

Dedicatoria

Dedico este trabajo desde el fondo de mi corazón a mi querida madre Mónica Donaires Palomino, pues sin ella no lo hubiera logrado, sus consejos, apoyo incondicional y palabras de aliento fueron pilares fundamentales en mi formación como profesional. A mi gatita Mimi, eres una fiel compañera que ha estado a mi lado durante todo el proceso de esta tesis y aunque no puedas leer estas palabras, quiero que sepas que eres muy importante en mi vida y que tu presencia me ha dado la paz y tranquilidad que necesito para seguir adelante en los momentos más difíciles.

Stephany Rodriguez Donaires.

Dedicatoria

A mis queridos padres Fernando Vargas Candiotti y Claudia Ccanto Godoy por darme su apoyo incondicional y paciencia, a mi hermano Raúl Vargas que siempre está conmigo cuando necesito apoyo y también a mi adorada gatita por ser tan leal, acompañarme en todo momento y brindarme alegría cada vez que estoy a su lado.

Fernando Vargas Ccanto.

Agradecimientos

En primer lugar, queremos agradecer a Dios por su guía durante el proceso de elaboración de este trabajo y por darnos la fuerza y motivación necesaria para continuar en cada momento de incertidumbre, duda o cansancio.

Un particular agradecimiento a nuestra universidad por la oportunidad de realizar esta investigación y por brindarnos los recursos necesarios para llevarla a cabo. De igual manera a nuestros profesores por su apoyo y orientación en todo momento, así como por su compromiso con la excelencia académica.

Agradecemos de manera muy especial ¹ a nuestro asesor Pedro Bernabe Venegas Rodriguez por su orientación, apoyo y paciencia en la elaboración de esta tesis, sus valiosos consejos y sugerencias fueron fundamentales para lograr una investigación rigurosa y de calidad.

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a los expertos en gastronomía que generosamente nos ayudaron brindándonos su tiempo y conocimientos para la elaboración de este trabajo. Gracias a su cooperación, pudimos crear una visión más amplia y enriquecedora.

También queremos agradecer a nuestras familias por su apoyo incondicional y por brindarnos el espacio y el tiempo necesario para culminar esta tesis, su amor y aliento nos han dado la fuerza para seguir adelante.

Finalmente, un agradecimiento muy especial a nuestra gata Mimi por su compañía y cariño incondicional durante todo este tiempo, sus ronroneos y mimos fueron un gran consuelo y apoyo en los momentos de estrés y tensión.

Tabla de Contenidos

Portada	ii
Asesor	iii
Agradecimientos	vi
2 Tabla de Contenidos	ii
Lista de Tablas	vi
Lista de Figuras	vii
Resumen	viii
<i>Abstract</i>	ix
Introducción	x
Capítulo I: Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la Investigación	1
1.1.1. Espacial	1
1.1.2. Temporal	1
1.1.3. Conceptual	1
1.2. Planteamiento del Problema	1
1.3. Formulación del Problema	5
1.4. Objetivos de la Investigación	5
20 1.5. Justificación de la Investigación	5
1.5.1. Justificación Teórica	5
1.5.2. Justificación Práctica	6
1.5.3. Justificación Metodológica	6

Capítulo II: Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes de Investigación.....	7
2.1.1. Artículos Científicos.	7
2.1.2. Tesis Nacionales.	10
2.1.2. Tesis Internacionales.....	13
2.2. Bases Teóricas	14
2.2.1. Calidad de servicio.....	14
2.2.1.1. Definición.	14
51 2.2.1.2. Características.	15
2.2.1.3. Importancia.	16
2.2.1.4. Modelos.....	16
2.2.2. Estándares y clasificación de restaurantes.	20
2.2.3. Validez de instrumentos.....	22
22 2.3. Definición de Términos Básicos	24
Capítulo III: Hipótesis y Variables	26
3.1. Hipótesis	26
3.2. Identificación de Variables	26
3.3. Operacionalización de Variables	26
Capítulo IV: Metodología	27
4.1. Métodos de Investigación	27
4.2. Configuración de la Investigación	27

2	4.2.1. Enfoque de la investigación	27
	4.2.2. Tipo de investigación	28
	4.2.3. Nivel de investigación	28
	4.2.4. Diseño de investigación	29
	4.3. Población y Muestra	30
	4.3.1. Población	30
	4.3.2. Muestra	30
	4.3.2.1. Unidad de análisis	30
	4.3.2.2. Tamaño de la muestra	30
	4.3.2.3. Selección de la muestra	31
1	4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
	4.5. Proceso de recolección de datos	31
	4.6. Descripción del Análisis de datos	31
	Capítulo V: Resultados	33
	5.1. Descripción del Trabajo de Campo	33
	5.2. Presentación de Resultados	34
	Capítulo VI: Discusión	44
2	6.1. Discusión de resultados	44
	Conclusiones	49
	Recomendaciones	50
	Referencias	51

Apéndice A	56
Apéndice B.....	58
Apéndice C.....	63

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Matriz de componente rotado</i>	37
Tabla 2. <i>Prueba de KMO y Bartlett</i>	39
Tabla 3. <i>Comunalidades</i>	39
Tabla 4. <i>Análisis factorial confirmatorio</i>	41
Tabla 5. <i>Interpretación de RestQual</i>	45

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Las reservas en restaurantes en varios países se desplomaron.	2
<i>Figura 2.</i> Producción del Subsector Restaurantes: 2019-2021 (Variación porcentual respecto a similar mes del año anterior).....	3
<i>Figura 3.</i> ¿Sabes qué medidas de bioseguridad deben cumplir los restaurantes durante la preparación de pedidos?.....	4
<i>Figura 4.</i> Modelo SERVQUAL.....	18
<i>Figura 5.</i> Comparación de diseños transeccionales descriptivos y correlacionales-causales.	28
<i>Figura 6.</i> Esquema del diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS).....	29

Resumen

La presente tesis surge a partir ³¹ de la carencia de un instrumento que mida específicamente la calidad de servicio en establecimientos de expendio de comida tomando en cuenta las medidas implementadas en un contexto de pandemia, por ello el actual trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar la consistencia interna del instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad.

Este estudio utilizó el método general científico con un enfoque complejo o híbrido, además es de tipo básico, nivel descriptivo y empleó como diseño de investigación al análisis factorial, a través del cual se logró evaluar una propuesta de 4 dimensiones y 32 ítems los cuales fueron resultado de la validez de expertos, dónde a partir de una muestra de 82 personas en la fase exploratoria se extrajo un instrumento constituido por 3 dimensiones y 27 preguntas, al cual se le aplicó finalmente el análisis factorial confirmatorio usando una muestra de 385 comensales, resultando en la misma cantidad de dimensiones, pero reduciendo los ítems a 24.

Asimismo, se extrajo ³⁷ la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO) donde se obtuvo un 0.909 el cual fue un resultado muy aceptable debido a la alta cercanía al 1.0 demostrando así ³³ la idoneidad de los datos para el análisis factorial y el correcto muestreo realizado, junto a ello también se halló ¹⁷ la prueba de esfericidad de Barlett a partir del cual ⁵ se obtuvo un Chi-cuadrado de 2154.664 con 351 grados de libertad y un nivel de significancia =0.000 lo que indicó una diferencia significativa entre la varianza de las muestras comparadas, esto establece que el presente instrumento recopila las evidencias necesarias para medir la calidad de servicio y está completamente listo para su aplicación en establecimientos gastronómicos.

Abstract

This thesis arises from the lack of an instrument that specifically measures the quality of service in gastronomic establishments considering the measures implemented in a pandemic context, ⁵⁷ for this reason the current research work aims to evaluate the internal consistency of the instrument to measure the quality of service in gastronomic establishments with application of biosafety protocols.

This study used the general scientific method with a complex or hybrid approach, it's also of a basic type, descriptive level and used factor analysis as a research design, through which it was possible to evaluate a proposal of 4 dimensions and 32 items, which were result of the validity of experts, where from a sample of 82 people in the exploratory phase an instrument consisting of 3 dimensions and 27 questions was extracted, to which the confirmatory factor analysis was finally applied using a sample of 385 diners, resulting in the same number of dimensions, but reducing the items to 24.

Likewise, the Kaiser Meyer Olkin (KMO) test was extracted, where a 0.909 was obtained, which was a very acceptable result due to the high proximity to 1.0, thus demonstrating ³³ the suitability of the data for factor analysis and the correct sampling carried out, together with to this, the Barlett sphericity test was also found, from which ³⁷ a Chi-square of 2154.664 with 351 degrees of freedom and a significance level =0.000 was obtained, which indicated a significant difference between the variance of the compared samples, this establishes that, this instrument collects the necessary evidence to measure the quality of service and is completely ready for its application in gastronomic establishments.

Introducción

El presente trabajo de tesis explora una nueva forma de evaluar la calidad de servicio que se brinda en restaurantes con la aplicación de protocolos de bioseguridad implementados por las diferentes medidas sanitarias actuales, como se sabe no hay un instrumento enfocado en la evaluación de establecimientos gastronómicos que tenga como base un modelo confiable como SERVPERF e incluya un proceso de validación adecuado.

Por dicha razón, la investigación se fundamenta en el instrumento SERVPERF de donde se extrajo la teoría base, la cual fue contrastada con los estándares y clasificación de restaurantes propuestos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, además de tomar en cuenta los protocolos de atención Covid-19 para formular un nuevo instrumento, el cual paso por distintas fases de validación.

²⁸ El objetivo principal de la investigación es Evaluar la consistencia interna de un instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad. Por ello el estudio es de gran importancia al momento de ⁵ medir la calidad de servicio en un restaurante, ya que permite conocer la percepción de los clientes que acuden a sus instalaciones.

¹ El capítulo I abarca el planteamiento del estudio, donde se aborda la delimitación espacial, temporal y conceptual de la investigación, posteriormente se da a conocer el problema y la formulación de este, también se considera al objetivo junto a la justificación teórica, práctica y metodológica.

El capítulo II denominado marco teórico comprende estudios similares de autores y universidades a nivel nacional e internacional, los cuales funcionan como antecedentes del presente trabajo, este capítulo también abarca las bases teóricas con las que se construye la tesis, junto a ello está la definición de términos básicos que brinda el significado de las diferentes palabras utilizadas en la investigación.

² El capítulo III incluye la hipótesis y variables, el cual comprende el planteamiento de la hipótesis, el cual “Al ser una investigación que busca validar por consistencia interna un instrumento creado no se genera una hipótesis estadística, se esperan resultados a través del análisis factorial”, posteriormente se realizó la identificación de la variable, la cual es la “Calidad de servicio”, últimamente se consideró la operacionalización de variables, dónde se da a conocer que al término de la comprobación de validez por consistencia interna recién se tendrá la forma adecuada de este proceso.

⁴⁰ El capítulo IV abarca la metodología de la investigación, dónde está detallado que el enfoque es complejo o híbrido, ¹ de tipo básico y a un nivel descriptivo, se menciona también que el diseño es de análisis factorial por componentes principales. Adicionalmente el presente trabajo de tesis utilizó la técnica de recolección de datos denominada como encuesta para realizar el análisis factorial de esta, el cuestionario fue aplicado a 385 clientes de restaurantes emblemáticos en la ciudad de Huancayo, los cuales corresponden a la muestra seleccionada a partir de una población infinita.

En el capítulo V denominado como resultados se presenta la descripción detallada del proceso de investigación, posteriormente se da a conocer los resultados obtenidos en las entrevistas con expertos, análisis factorial exploratorio y confirmatorio. En este procedimiento se evidencia la depuración de distintos ítems con la finalidad de obtener una última versión de un instrumento completamente validado.

En el capítulo VI se presenta la discusión donde se evidencian las similitudes y diferencias del presente trabajo de tesis en contraste con trabajos anteriormente revisados en los antecedentes de investigación, para ello se considera la cantidad de dimensiones y ítems obtenidos en los distintos instrumentos planteados, además de sus métodos de validación y aplicación de estos.

Para finalizar con la investigación se da a conocer las conclusiones y recomendaciones resultantes del proceso de investigación, junto a ello se encuentran las referencias bibliográficas y anexos.

Los autores.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Espacial.

La presente tesis se realizará en la ciudad de Huancayo, departamento de Junín, se tomará como referencia a los restaurantes que pertenecen a este lugar y también a los habitantes que son clientes de estos establecimientos gastronómicos.

1.1.2. Temporal.

La presente tesis estará temporalmente delimitada en un lapso de seis meses, con fecha de inicio de octubre de 2021 hasta el mes de abril del año 2022. En el transcurso de estos meses se investigará y recabará la información necesaria para la presente tesis.

2

1.1.3. Conceptual.

La presente tesis tendrá como libros base a Naresh (2008), con su libro que titula Investigación de mercados, en su quinta edición, junto con Kotler y Keller (2012), escritores del libro Dirección de marketing en su decimocuarta edición, también se hará uso del libro Análisis de datos de encuesta en su primera edición, escrito por Díaz (2009), estos ayudaran a recabar la información necesaria sobre los conceptos esenciales para la investigación sobre la variable calidad de servicio.

1.2. Planteamiento del Problema

A nivel mundial, la calidad de servicio es un tema relevante cuando una empresa quiere satisfacer a sus clientes, sin embargo, en la actualidad debido a la pandemia surgieron nuevas preocupaciones e intereses que son de suma importancia para los clientes, por lo que los restaurantes tuvieron que adaptarse a estos cambios y junto con ello seguir las normativas impuestas por los distintos gobiernos. De esta manera la Organización Mundial de la Salud

(2020), se pronunció al respecto y afirmó que es sumamente prioritario el mantener al SARS-COV-2 fuera del marco alimentario, por ello se deben de tomar medidas como limpieza, saneamiento, desinfección de superficies, además de la educación del personal a cerca del virus y como poder protegerse el mismo y a los clientes, junto a ello reforzar la aplicación de protocolos, incluyendo distanciamiento, lavado de manos y constante desinfección en la entrega de documentos y otros. El sector restaurantero en muchos países se vio altamente afectado como se muestra en un estudio realizado por BBC News (2020) dónde se da a conocer que las reservas hechas por los clientes en los restaurantes de diversos países disminuyeron drásticamente desde el inicio de esta pandemia, así mismo se observa en el gráfico que Canadá fue el país más afectado disminuyendo en un 94% de la cantidad de reserva echas en el sector gastronómico, después se encuentra el país de Alemania con 90% en disminución de reservas, seguido de Irlanda con el 86% y finalmente tenemos a Estados Unidos con un 84% y Reino Unido con 82%, siendo estos los países más afectados en cantidad de reservas en comparación del año pasado.

Reservas comparadas con el mismo día del año pasado

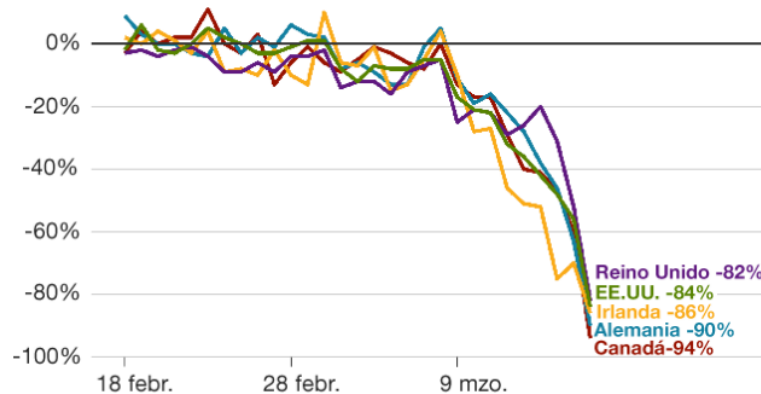


Figura 1. Las reservas en restaurantes en varios países se desplomaron.

Nota: El presente documento ha sido tomado de "BBC News. Coronavirus: 10 gráficos que muestran el impacto económico en el mundo del virus que causa covid-19," por Lora Jones, David Brown y Daniele Palumbo 2020.

En el Perú desde que inició la pandemia, el rubro de los restaurantes fue uno de los más afectados debido a las restricciones impuestas por el gobierno, es así como los clientes dejaron de consumir prefiriendo quedarse en sus casas donde se sentían más protegidos. A causa de esto el rubro gastronómico disminuyó su producción en 61.43% siendo este un golpe enorme a comparación del año 2019, que presentó un crecimiento del 4.87% en el subsector restaurantes (Instituto Nacional de Estadísticas e Informática, 2021).

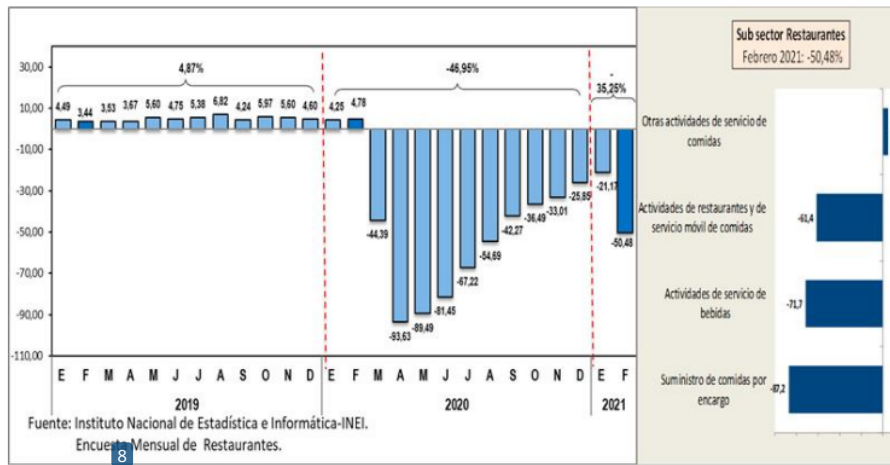


Figura 2. Producción del Subsector Restaurantes 2019-2021 (Variación porcentual respecto al similar mes del año anterior).

Nota: El presente documento ha sido tomado de "Instituto Nacional de Estadísticas e Informática: Subsector Restaurantes Decreció 50,48% en febrero De 2021".

Muchos restaurantes cerraron indefinidamente mientras que otros reabrieron después de un tiempo y estos estuvieron obligados a cumplir una serie de medidas sanitarias para poder evitar el contagio de trabajadores y clientes. Por esta razón el Ministerio Nacional de Salud (2020) especificó las acciones que los restaurantes deben de aplicar para empezar a atender a sus clientes de una manera segura entre las cuales se establece la importancia de utilizar los equipos de protección personal (EPP), conservar el distanciamiento social, desinfección de superficies y toma de temperatura, junto a ello se dio a conocer imágenes representativas dónde se muestra gráficamente la aplicación apropiada de estas medidas.



Figura 3. ¿Sabes qué medidas de bioseguridad deben cumplir los restaurantes durante la preparación de pedidos?

Nota: Recuperado de: <https://n9.cl/s66lz>.

Durante la cuarentena en la ciudad de Huancayo muchos restaurantes tuvieron que sufrir pérdidas monetarias debido a esta situación, sin embargo, cuando los contagios fueron disminuyendo y todo empezó a estabilizarse, el gobierno del Perú publicó un decreto en el cual explicaba todos los protocolos de bioseguridad que los restaurantes debían implementar en sus negocios, lamentablemente una gran cantidad de locales en Huancayo hicieron caso omiso al decreto establecido como se menciona en el artículo Huancayo: Más del 60% de restaurantes no cumplen con los protocolos de bioseguridad (2020), dónde dan a conocer que solo 65 de cada 170 locales cumplen correctamente el aforo permitido por las normas gubernamentales, además se menciona que el 62% de los establecimientos gastronómicos se encuentran en falta, debido a que no se respetan las normas sanitarias al momento de preparar los platillos y los propietarios de estas empresas buscan atender a un número mayor de clientes, resultado de esto se clausuró cinco conocidos restaurantes de la ciudad.

Se sabe que la crisis actual cambió totalmente el funcionamiento de muchos negocios, sin embargo se desconoce cómo la aplicación de las medidas de bioseguridad pueden afectar a la calidad de servicio que se ofrece en los restaurantes, ya que como menciona Flores (2020) lo concerniente a una búsqueda normal de la satisfacción del cliente cambió radicalmente desde que estalló la pandemia, es por esta razón que se necesita un instrumento actualizado a la situación actual con el que se pueda medir correctamente la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos que apliquen los respectivos protocolos otorgados por el gobierno y distintos organismos mundiales, de esta forma se logrará ayudar a las empresas con este giro de negocio a poder conocer las nuevas exigencias del mercado y así afrontar de mejor forma esta situación actual, además de contribuir con el desarrollo y crecimiento de este sector.

1.3. Formulación del Problema

¿Cuál es la consistencia interna de un instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad?

1.4. Objetivos de la Investigación

Evaluar la consistencia interna de un instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

A causa de la situación actual, los clientes de los establecimientos gastronómicos tienen una mayor preocupación en su protección y seguridad, sin embargo hasta la fecha no existe instrumento que pueda medir la calidad de servicio en estos tiempos difíciles, por esta razón, la presente tesis está justificada teóricamente porque se estructurará un instrumento para que los administradores de establecimientos gastronómicos puedan evaluar la calidad de servicio que tiene su empresa en medio de una crisis sanitaria como la que se atraviesa en estos

momentos y utilizar la información recolectada para tomar decisiones que sean beneficiosas tanto para el restaurante como para los clientes.

1.5.2. Justificación Práctica.

En el presente trabajo de tesis se hace evidente la importancia ¹ que tiene la medición adecuada ² de la calidad de servicio en restaurantes que apliquen los protocolos de bioseguridad ya que se desconoce como estas medidas pueden llegar a afectar en un normal funcionamiento de la empresa.

Además, la investigación que se llevará a cabo ayudará a todos los restaurantes a poder mejorar la calidad de servicio brindada junto a las medidas de bioseguridad implementadas con la finalidad de mejorar la satisfacción de sus clientes y tener un crecimiento favorable.

1.5.3. Justificación Metodológica.

Esta investigación está justificada de forma metodológica porque se validará un instrumento que servirá ⁵ para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos que apliquen los protocolos de bioseguridad implantados por el gobierno, lo cual aportará al método científico para que otros investigadores puedan implementarlo en sus trabajos ya que por su validación el instrumento será confiable para una reutilización.

1 Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

A nivel internacional, se encuentran diversos artículos científicos que resaltan la importancia que tiene la calidad de servicio en las empresas:

Vivar y Barragán (2017) en el artículo que titula *Elaboración de un modelo de evaluación para la calidad del servicio en restaurantes en Cuenca*, tuvo como objetivo “levantar, validar y valorar correctamente las dimensiones y variables para la medición de la calidad del servicio en restaurantes de la ciudad de Cuenca” (p. 62). El presente artículo consideró el nivel exploratorio, método Delphi; su muestra tuvo una cantidad de 270 habitantes de la ciudad de Cuenca. Las conclusiones a las que llegaron los autores fueron: (a) Para evaluar adecuadamente la calidad del servicio de los restaurantes en Cuenca son necesarias seis dimensiones; (b) estas dimensiones se dividen en veinticinco variables, si bien este modelo está relacionado con el modelo SERVQUAL en un 68%, el 32% restante son nuevas dimensiones y variables propuestas; (c) se encontraron valores totales que van desde 3.97 a 4.83 en una escala de 5 niveles, lo que indica que las diferentes dimensiones son por poca diferencia, equivalentes en importancia, esto concuerda con la opinión de los expertos respecto a que todas las dimensiones van de la mano para presentar un servicio de calidad; (d) el modelo de evaluación SERVQUAL no mide correctamente la calidad del servicio, pues por su carácter multidimensional hace necesaria un acoplamiento a la naturaleza de estudio.

Cabello y Chirinos, (2012) en el artículo que buscó la *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL para evaluar la satisfacción de usuarios externos en diversos servicios de salud*, trazaron como objetivo “Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un hospital público”

(p. 88). Los autores consideraron a la investigación de tipo descriptiva, con un diseño de investigación transversal; tomaron en cuenta una muestra de 383 usuarios de consulta externa y 384 de emergencia para generar los resultados de su instrumento. En este estudio se llegaron a las siguientes conclusiones: (a) El nivel de satisfacción general de los usuarios en CE fue 46,8% y E en 52,9 % (b) de ahí que ²⁶ las variables con mayor insatisfacción en consulta externa fueron: difícil acceso a citas, demora en la atención de farmacia y trato inadecuado; mientras que en emergencia fueron: deficiente resolución del problema, poca disponibilidad de ²⁷ medicinas y demora en admisión. (c) por esta razón se considera que las encuestas de consulta externa y emergencia han evidenciado propiedades psicométricas para ser consideradas como instrumentos válidos, confiables y aplicables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, además de ayudar a identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora.

Torres, Zárate y Matus (2011) en el artículo ¹ titulado Calidad de los registros clínicos de enfermería: Elaboración de un instrumento para su evaluación, tuvo como objetivo principal “Construir y validar un instrumento para evaluar la calidad de los registros clínicos de enfermería”. (p. 1). En este artículo se consideró el nivel descriptivo, diseño no experimental transversal; su muestra tuvo una cantidad ¹⁶ de 60 notas de enfermería, la unidad de análisis fueron los registros clínicos de enfermería contenidos en los expedientes clínicos, éstos se eligieron entre aquellos que cumplían con los criterios de inclusión. Finalmente, los autores llegaron a las siguientes conclusiones: (a) ¹⁶ Para obtener la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Kuder-Richardson, alcanzando un índice de 0.86; (b) también se aplicó la prueba no paramétrica ⁷ U de Mann-Whinney y la de Kruskal Wallis para determinar el poder de discriminación entre las variables, obteniendo una diferencia estadísticamente significativa de $p=0.0001$. (c) es por esa razón que el instrumento cumple con los factores ⁷ esenciales de confiabilidad y validez, así como el poder de discriminación entre las variables intervinientes.

(d) Por lo tanto, se propone como un instrumento para la evaluación objetiva de los registros clínicos de enfermería en instituciones de salud pública y privada.

Cadena, Heredia, Hernández y Vásquez (2013) en el artículo titulado Validez factorial del instrumento SERVQUALING en la medición del nivel de servicio a clientes por los restaurantes de Sonora, México, tuvo como objetivo “Obtener evidencias de validez de constructo (validez factorial) para el Instrumento SERVQUALING”. (p. 103). Para el presente artículo se consideró el nivel descriptivo, diseño no experimental transversal; su muestra tuvo una cantidad de 315 clientes los cuales se repartieron aleatoriamente en el estado de Sonora, después de dividir a la entidad en tres zonas: norte, sur y centro. Las conclusiones a las que llegaron los autores fueron: (a) Se cumplieron con los criterios necesarios para que se considere válido el análisis factorial donde el determinante de la matriz de correlaciones obtuvo un valor de 0,0000403; (b) además, la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativa y la prueba KMO de adecuación de la muestra fue de 0,932, con estos resultados fue válido efectuar un análisis factorial de la matriz de correlaciones. (c) además de que en cuanto a la confiabilidad del instrumento se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,926. (d) por lo tanto, los resultados muestran que el Instrumento SERVQUALING evidencia validez factorial y presenta consistencia interna en sus escalas.

De La Cruz et al. (2016) en el artículo titulado Validación de un instrumento para medir el nivel de Satisfacción de mujeres embarazadas durante el parto, tuvo como objetivo “Evaluar la validez y fiabilidad de un instrumento adaptado a partir de la escala SERVPERF para medir el nivel de satisfacción en gestantes durante el parto en una institución de salud en Lima, Perú” (p. 30). Para el presente artículo se consideró el nivel descriptivo, diseño no experimental transversal; su muestra tuvo de 347 pacientes. Las conclusiones a las que llegaron los autores fueron:

(a) ¹⁶ Para obtener la confiabilidad se utilizó el coeficiente de Kuder-Richardson, alcanzando un índice de 0.86, (b) también se aplicó la prueba no paramétrica ⁷ U de Mann-Whinney y la de Kruskal Wallis para de esa forma determinar el poder de discriminación entre las variables, obteniendo una diferencia estadísticamente significativa de $p=0.0001$, (c) es por esa razón que el instrumento cumple con los factores ²³ esenciales de confiabilidad y validez, así como el poder de discriminación entre las variables intervinientes; (d) por lo tanto, se propone como un instrumento para la evaluación objetiva de los registros clínicos de enfermería en instituciones de salud pública y privada.

2.1.2. Tesis Nacionales.

A nivel nacional se han registrado las siguientes investigaciones relacionadas a la importancia de la calidad de servicio en las empresas:

Narváez y Sáez (2020) en su trabajo ⁵⁰ de investigación titulado Validación del instrumento SERVQUAL en los clientes de la entidad financiera MiBanco, Lima, 2020; cuyo objetivo fue ⁵ “Evaluar la consistencia interna y confiabilidad del instrumento SERVQUAL mediante un análisis exploratorio” (p. 5). La investigación consideró el nivel ¹⁰ correlacional de diseño no experimental y transversal; la muestra estuvo conformada por 60 ¹⁸ clientes de la entidad financiera. Las conclusiones a las que llegaron los autores son: (a) ⁵ En cuanto a la consistencia interna del instrumento se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.811 en 60 ⁵ clientes de la entidad financiera MiBanco y para el análisis del instrumento se propusieron ⁵ 5 dimensiones según el modelo teórico de Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988), obteniéndose un índice de Káiser Meyer Olkin (KMO) aceptable de 0.721 y un Chi-cuadrado de 1078.000 con 231 ⁵ grados de libertad y nivel de significancia $=0.000$ ($p<.001$) mediante la prueba de esfericidad de Bartlett. (b) ⁵ Esto establece que, bajo los argumentos teóricos y los resultados empíricos de la escala SERVQUAL, el presente instrumento ⁵ reúne las evidencias necesarias

para la medición de la Calidad de servicio en una institución financiera, así como en cualquier otra organización.

Montalco (2016) en su tesis titulada ¹Validación de las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la peluquería y spa Sudeth peinados en la ciudad de Trujillo del año 2016, presentó como objetivo “determinar las dimensiones de la calidad del servicio al cliente en la peluquería y Spa Sudeth peinados en la ciudad de Trujillo del año 2016.” (p. 16). La ¹⁰investigación consideró el nivel descriptivo, diseño transversal; se tomó como muestra no probabilística a 30 clientes de manera no aleatoria de la peluquería y spa peinados Sudeth de la ciudad de Trujillo, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario. La dos principales conclusiones a la que llegó la autora son: (a) Mediante el desarrollo de esta encuesta se encontró que el 76.7% de los clientes encuestados se encontraron de acuerdo y muy de acuerdo con el servicio que brinda la Peluquería y Spa Sudeth Peinados. (b) Por otro lado, se debe mejorar la dimensión empatía ya que es uno de los aspectos donde el cliente no se encuentra del todo satisfecho, declarando solo el 30% que está de acuerdo y muy de acuerdo con este servicio.

Sandoval y Suxe (2017) en la tesis titulada ⁴Análisis factorial confirmatorio para validar la escala SERVQUAL modificada aplicada a los usuarios de la oficina registral de Chiclayo. ⁴Marzo - abril 2013, cuyo objetivo fue “evaluar la validez y confiabilidad de la escala ⁴SERVQUAL modificado para establecer la satisfacción de la calidad del servicio en usuarios de la Oficina Registral de Chiclayo.” (p. 13). La investigación consideró el nivel aplicativo, no experimental y transaccional, método descriptivo; la muestra estuvo conformada por 1073 ⁴usuarios que acudieron a la Oficina Registral de Chiclayo. Las principales conclusiones a las que llegaron los autores fueron: (a) ⁴El análisis factorial exploratorio determinó el número de dimensiones de la escala SERVQUAL a 04 y no 05; porque al considerar una quinta dimensión, ésta estaría conformado solo por 02 ítems, por lo que carecería de relevancia tener una

dimensión adicional con 02 ítems; (b) a pesar de que ⁴ la escala original consta de 05 dimensiones y nuestro análisis recomienda 04, cabe señalar que la diferencia está en que, para nuestra población, las dimensiones de Respuesta y Seguridad son igual valoradas por lo que ambas se considerarían en una sola dimensión; (c) además de eso, no se registraron cambios abruptos de ítems a otras dimensiones. (d) Por ende, el análisis realizado permite concluir de forma general que, tanto en confiabilidad como en validez, la escala utilizada para medir la calidad del servicio en usuarios de la Oficina Registral de Chiclayo es adecuada.

Díaz (2010), el título de ⁴⁷ su investigación fue Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales, su objetivo general fue ³¹ “elaborar un instrumento para evaluar la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas parroquiales” (p. 16). La investigación consideró el nivel explicativo, diseño cuasi experimental, método descriptivo - correlacional; la muestra estuvo conformada por 523 personas que pertenecen al instituto ya mencionado. Sus principales conclusiones son: ¹¹ (a) El instrumento elaborado para medir la calidad de los servicios que se brindan en la Institución Educativa Reina de la Paz tiene validez de constructo porque se han identificado nueve factores que han sido considerados adecuados por los expertos; (b) además, este mismo instrumento tiene validez de contenido porque el promedio de los índices de Osterlind encontrados es de 1,035, este promedio se obtuvo de los siguientes índices parciales: 0,571 para 71 ítems; 0,714 para 91 ítems; 1,857 para 36 ítems y 1,000 para 76 ítems. (c) Cabe mencionar que sólo 6 ítems de los 280 alcanzaron un índice de 0,429, es decir, menos del 50%, por lo que se consideraron no aptos. (d) Y, por último, los ¹¹ 274 ítems de los 280, o sea, el 97.86%, han sido considerados válidos, por lo que se asume que el instrumento tiene un alto nivel de validez de contenido.

2.1.2. Tesis Internacionales.

¹² A nivel internacional se han registrado las siguientes investigaciones relacionadas a la importancia de ¹⁰ la calidad de servicio en las empresas:

Arévalo (2016), el título de su investigación fue ³ Validación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario, su objetivo ³ general fue “construir y validar un instrumento psicométrico, que permita evaluar la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario.” (p. 5). La investigación consideró el ¹⁰ nivel descriptivo, diseño no experimental; la muestra estuvo ³ conformada por 478 estudiantes pertenecientes a los distintos programas ofertados por dicha institución. Las conclusiones a las que llegó la autora son: (a) ³ Es importante recalcar que los factores evaluados son de orden subjetivo a la experiencia de cada alumno dentro del servicio al cual ha sido accedido, (b) respecto al instrumento es importante mencionar que el factor 06 debe ser considerado por separado para futuras investigaciones con el fin de aumentar su confiabilidad y que en este caso este factor quede comprendido solo por 04 ítems, (c) además, se recomienda que la escala no tenga punto de calificación intermedio, para poder así descartar la opción de indeciso, con esto se logrará ³ que los resultados puedan ser mucho más precisos en relación a las percepciones positivas o negativas del usuario para futuras investigaciones; (d) por otro lado, ³ una recomendación que surgió después de la validación del instrumento, es que este debe ser adaptado al contexto institucional en el cual sea aplicado. (e) Finalmente, se sabe que, ³ como medida de evaluación, el instrumento permite tener acceso a diferentes áreas de la organización; donde sus resultados aportaran a planes de mejoramiento que contribuyan al desarrollo de la institución para lograr alcanzar altos niveles de calidad y estandarización educativa.

³⁶ Silva (2015), el título de su investigación fue Aplicación y validación de un modelo de medición de la calidad percibida del servicio (SERVPERF) para la industria automotriz en

Colombia (servicios posventa), y tuvo como ³ objetivo general “construir y validar un instrumento psicométrico, que permita evaluar la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario.” (p. 11). El estudio fue de tipo evaluativo con un enfoque cuantitativo de tipo documental y de campo; la muestra ⁶ estuvo conformada por 370 clientes que visitaron los talleres del concesionario de Automotores Llano Grande S.A. Las conclusiones a la que llegó el autor son: (a) ⁶ El trabajo cumplió con lo planteado en cuanto al objetivo general propuesto, el instrumento SERVPERF ha sido aprobado, ajustado y validado, aplicándolo en el rubro de los concesionarios prestadores del servicio de mantenimiento de una empresa ensambladora de vehículos en el país colombiano. (b) ⁶ La validación y fiabilidad del instrumento ha permitido una correcta aplicación del modelo de medición en la calidad percibida del servicio automotriz, su aplicación por internet ha representado un esfuerzo con resultados prácticos tangibles ya que ha logrado claros beneficios en la organización, (c) además ⁶ los resultados obtenidos son representativos en toda la población con elevados niveles de validez y fiabilidad para cada dimensión de la calidad evaluada en los concesionarios Chevrolet; (d) es así que, ⁶ el nivel de fiabilidad de la escala SERVPERF fue de 0.927, superior al que presentaron Cronin y Taylor en su investigación cuando propusieron el modelo ya mencionado. (e) Finalmente, un aspecto importante para ⁶ tener en cuenta de la evaluación en el servicio al vehículo es que la percepción de la calidad en este proceso es clave y fundamental ya que es aquí ⁶ donde se juega en gran parte el establecimiento de una relación a largo plazo con el cliente.

⁷ 2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de servicio.

2.2.1.1. Definición.

Según ¹⁸ menciona Hoffman et al, (2007). Para generar una explicación de calidad de servicio, primeramente, se debe de reconocer que diferencia tiene con la satisfacción del cliente, porque la mayoría de los expertos en el tema coinciden que la satisfacción se muestra

corto plazo y que esta medida específicamente al momento de la transacción, por otra parte, la calidad de servicio se puede definir como la actitud que ayuda a la evaluación del desempeño general. La calidad de servicio puede representarse como ² una vía para que se logre el éxito en los servicios en comparación a la competencia. Un ejemplo de esto son los bancos que ofrecen ² servicios casi idénticos, los cuales compiten dentro de una zona pequeña, donde la calidad en el servicio ofrecido puede ser lo único para que este tipo de empresas se pueda diferenciar., ya que de esta forma se genera una mayor participación de mercado y esto influye directamente en el éxito o fracaso.

Por otra parte, se considera también la definición aportada por Lovelock y Wirtz. (2009). Donde mencionan ²⁹ que la calidad de servicio es un aspecto evidente dentro de una empresa porque si se ofrece una mala calidad, esto coloca a un negocio en desventaja frente a la competencia, lo cual muy probablemente aleje a los clientes insatisfechos, además ¹ menciona que la calidad de servicio también puede estar basada en el valor o excelencia costeable, ya que se considera un intercambio ente el desempeño ofrecido y el precio. Por lo que un negocio que tiene la intención de ofrecer un servicio de calidad también debe de considerar un precio que valla de la mano.

A partir de estas dos definiciones se determina ²⁹ que la calidad de servicio es sumamente importante dentro de una empresa porque su buena aplicación ayuda a diferenciarse y resaltar frente a la competencia y una mala aplicación de esta puede verse representada como una gran desventaja.

2.2.1.2. Características.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la calidad de servicio cuenta con tres características que la diferencian de los productos:

- Intangibilidad: ⁴³ Hace referencia a que la calidad de servicio para poder ser medida hace uso de la percepción de los clientes a través de los cinco sentidos.

- Heterogeneidad: La calidad de servicio siempre va a ser percibida de diferente forma dependiendo de las personas que reciben el servicio y quienes lo ofrecen.
- Inseparabilidad: Está referida a ⁴¹ que la calidad de servicio es la medición de la producción y consumo en simultaneo y no por separado.
- Perecederos: Con la calidad de servicio no se puede evaluar la durabilidad de los servicios ya que estos no pueden ser almacenados, por consiguiente, no pueden ser devueltos.

2.2.1.3. Importancia.

Según lo mencionado por Kotler y Keller (2012), la calidad de servicio está puesta a prueba en cada instante del encuentro de servicio, por este motivo es importante darle interés a la frecuencia de uso que tienen los clientes, además un buen manejo de la calidad puede hacer que el cliente sea leal y recomiende el negocio, ayudando a tener un mayor número de clientes.

2.2.1.4. Modelos.

2.2.1.4.1. Modelo SERVQUAL.

El presente modelo elaborado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1985), es uno de los que más se usan en los trabajos académicos por que de acuerdo con lo mencionado por los autores la finalidad de este instrumento es medir la diferencia ⁹ que existe entre las expectativas y percepciones que tiene un cliente sobre la calidad de servicio en una empresa.

En sus inicios el modelo SERVQUAL tenía diez dimensiones que fueron consideradas como importantes para la presentación de un servicio.

- Elementos Tangibles. Imagen y apariencia que tienen ¹⁹ las instalaciones físicas, equipos o maquinarias, personal y materiales.
- Fiabilidad. Representado como la capacidad de la empresa para lograr la ejecución del servicio prometido ² fiable y cuidadosamente.

- **Capacidad de Respuesta. Disposición para** resolver algunos problemas y ayudar a los clientes, además de una atención rápida por parte de la empresa.
- Profesionalidad. Destrezas y conocimiento requerido en el personal para el proceso de prestación de un servicio.
- Cortesía. Habilidades blandas por parte del personal de contacto, como respeto, amabilidad y atención.
- ¹⁸ **Credibilidad. Es la** evidencia de **veracidad y honestidad** reflejados **en el servicio** ofrecido.
- Seguridad. Carencia de peligro, riesgo o duda al momento de entregar el servicio a los clientes.
- Accesibilidad. Accesibilidad y facilidad de contacto del cliente con la empresa.
- Comunicación. Constante comunicación con los clientes haciendo uso de un lenguaje adecuado y que ellos puedan entender, además de una escucha activa.
- Comprensión del cliente. Esfuerzo que se hace para conocer bien las necesidades de los clientes.

No obstante, después de un tiempo se hicieron muchas críticas respecto a este instrumento, por esta razón los autores ² **Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988)**, tomaron la decisión **de** reducir a cinco **el** número **de** dimensiones, ya que se consideró que unas estaban dentro de otras.

- Tangibilidad. ⁴³ Imagen, **apariciencia de las instalaciones físicas, equipos o** maquinarias, materiales **y personal**.
- Fiabilidad. Representado como **la** capacidad **de** la empresa para lograr la ejecución del servicio prometido ² **fiable y cuidadosamente**.
- **Capacidad de Respuesta. Disposición para** resolver algunos problemas y ayudar a los clientes, además de una atención rápida por parte de la empresa.

- Seguridad. Carencia de peligro, riesgo o duda al momento de entregar el servicio a los clientes.
- Empatía. La importancia al cuidado y atención de forma individual proporcionada a los clientes.

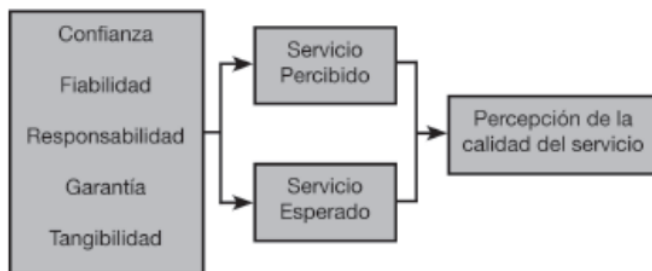


Figura 4. Modelo SERVQUAL

Nota: Tomado de “Calidad total en la gestión de servicios. Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores” por Díaz de Santos, 1993. Madrid: Parasuraman, Zeithaml, Berry.

La aplicación del modelo dentro de una investigación está basada en un cuestionario compuesto por dos partes:

Primeramente, se consideran las expectativas, dónde se recogen 22 afirmaciones con la finalidad de identificar expectativas generales de los clientes.

Segundo, se toma en cuenta las percepciones, dónde se consideran las mismas 22 afirmaciones del primer proceso, pero se diferencia en que no hace referencia a un servicio específico, sino a lo que recibe el cliente de una empresa en concreto.

2.2.1.4.1. Modelo SERVPERF.

El presente instrumento surgió como resultado de las críticas realizadas por los autores Cronin y Taylor (1992), hacia el conocido instrumento SERVQUAL. Es así como los investigadores crearon un instrumento alternativo basado en la medición de las percepciones y desempeño.

La **escala** que utiliza el instrumento SERVPERF es la misma utilizada en SERVQUAL, sin embargo, varía en el enfoque de evaluación y preguntas del instrumento.

SERVPERF en el ámbito de percepción posee los veintidós ítems de la escala SERVQUAL, no obstante, no se toma en consideración a las expectativas, es por ello que su aplicación está basada únicamente en las percepciones, ya que los autores afirman que los cálculos aritméticos no logran registrar ni interpretar el comportamiento y expectativas del consumidor, en adición mencionan que la forma más apropiada para generar un concepto claro **de la calidad de servicio en una empresa** es considerarla **como** actitud.

La siguiente fórmula es la forma de hallar la calidad percibida.

$$Q_i = \sum_{j=1}^k W_j P_{ij}$$

Dónde:

Q_i = **calidad percibida global del elemento i.**

K = **número de atributos, 22 en este caso.**

P_{ij} = **percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j.**

W_j = **importancia del atributo j en la calidad percibida.**

Como se muestra en la fórmula planteada, la escala hace uso de ponderaciones que tienen relación a **la importancia de cada atributo** dentro de **la evaluación de calidad**, cuanto mayor sea **la** suma de las percepciones, la empresa ofrecerá una mayor calidad de servicio.

El presente modelo cuenta con **5** dimensiones las cuales son: **Elementos tangibles, Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía**; los cuales fueron sustraídos de SERVQUAL, cada uno con sus respectivos indicadores, resultando en 22 ítems además de la

posibilidad de ponderar cada indicador de acuerdo con el valor indicado por el investigador. (Ramos, Mogollón, Santur y Cherre. 2020).

Como indican Duque y Canas (2014), El instrumento SERVPERF se diferencia del modelo creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, al momento de su aplicación, por que únicamente se considera al cliente después de realizada la compra, basándose en las percepciones, obteniendo un mejor resultado y facilitando el proceso de medición.

Por ello el presente trabajo de investigación tomará como base al modelo SERVPERF, ya que se considera necesario dejar de lado las expectativas para obtener resultados más confiables y sin ningún tipo de variación, además de que el modelo considerado resulta más fácil de aplicar y analizar para los investigadores que harán uso del instrumento resultante en esta tesis.

2.2.2. Estándares y clasificación de restaurantes.

Son muchos los aspectos que se tienen en consideración para evaluar la calidad de los restaurantes, sin embargo, la mayoría de los restaurantes del mundo se clasifican y categorizan según el número de tenedores con los que cuentan, esto ¹⁴ con la finalidad de distinguir los diferentes tipos ²¹ de calidad de servicio que ofrecen. Para determinar qué cantidad de tenedores se asigna a cada establecimiento se tienen en cuenta diversos parámetros, como la cualificación del personal, los uniformes, los equipos, las instalaciones y la distribución del local, tal y como especifique la normativa de cada comunidad autónoma, en el caso de Perú se rige por el Decreto Supremo - N° 011-2019-MINCETUR donde se explican que consignas deben cumplir los restaurantes para obtener el tenedor 1,2,3,4 o 5. A continuación se detalla la clasificación de los tipos de restaurantes por tenedores según el gobierno peruano:

Restaurantes de cinco tenedores: Se caracterizan por su eficiente organización y gran control empresarial, las políticas internas y externas son de suma importancia, además cuentan con vajillas de calidad, lámparas, alfombras y alimentos de excelencia gastronómica de tal

forma que ofrecen una gran cantidad de platos, por otro lado, sus instalaciones tienen entradas independientes, ascensores, servicios sanitarios, vestíbulo, bares y taquillas. En caso del personal, los trabajadores deben estar correctamente uniformados y deben tener conocimientos de idiomas como el francés e inglés.

Restaurantes de cuatro ¹³tenedores: También se le conoce como restaurante completo, a diferencia de los establecimientos de lujo ofrecen una menor cantidad de platos, aproximadamente van de cinco a siete menús y de igual forma sucede con las bebidas alcohólicas ya que tienen una selección muy limitada. ¹³Mientras los restaurantes de cinco ¹³tenedores son muy exclusivos, los de cuatro son un poco más comunes, pero de igual forma cuentan con elevadores y con instalaciones de calidad, la cocina está totalmente equipada y los insumos son de primera, en cuanto al personal, los trabajadores deben estar muy bien uniformados y la atención debe ser personalizada.

Restaurantes de tres ¹³tenedores: Se los ¹³conoce como restaurante turístico; se diferencia de los dos primeros ¹³porque no tiene acceso especial para los empleados y proveedores; los ¹³empleados y proveedores lo utilizan de la misma manera que los clientes en un horario donde no hay servicio.

Es cierto que cuentan con menos lujos y un espacio más reducido, así como con una carta mucho más restringida, pero el servicio que se brinda se considera de buena calidad porque sus insumos son buenos y el personal siempre está uniformado y brindando una excelente atención al cliente. Probablemente son los restaurantes con más afluencia de comensales por su relación de calidad y precio.

Restaurantes de dos ¹³tenedores: No cuenta con grandes lujos ni cristalería fina, pero mantienen una buena presentación. La carta solo presenta tres o cuatro menús y el personal posee un uniforme sencillo., también utilizan una misma entrada para clientes y trabajadores. De igual forma, como en todo restaurante, debe haber ¹³baños para hombres y mujeres. En

general, a este tipo de establecimiento se le considera ¹³ como un “restaurante promedio”, de buena calidad sin los lujos de restaurantes más finos, pero que mantiene una buena presentación y precios mucho más accesibles, su objetivo principal es cubrir las necesidades básicas de los clientes sin llegar a ser lujosos.

Restaurantes de un tenedor: Son los más comunes y la condición más básica para estos lugares de trabajo es que el comedor debe estar separado de la cocina. La vajilla, la cristalería y los manteles deben ser simples y sencillos, pero limpios y resistentes. Los trabajadores solo deben tener una presentación impecable; no es necesario que usen uniformes. El menú de estos restaurantes es limitado, con platos sencillos y menos variedad. La funcionalidad y la accesibilidad son más importantes que el lujo o la apariencia. Independientemente de su clasificación y nivel de exigencia, todos los restaurantes deben mantener y procurar un propio estilo, prioridad de la higiene y calidad de los insumos y productos, además de la presentación de sus platillos.

2.2.3. Validez de instrumentos.

El autor Supo (2013) en su libro menciona que existen diez para poder crear y validar un instrumento exitoso, los cuales se siguen secuencialmente.

- Paso 1. Revisión de literatura: Para poder elaborar un instrumento es importante considerar la existencia de un modelo o teoría previa para poder partir de los conocimientos que se tienen hasta el momento sobre un tema.
- Paso 2. Exploración del concepto: Este procedimiento se aplica únicamente si en la etapa de revisión de literatura se encontró un concepto claro sobre lo que se quiere medir, en ese caso se puede utilizar de base la teoría encontrada para elaborar un instrumento, dónde el contenido alcance el constructo base y resulte de fácil elaboración.

- Paso 3. Enlistar temas: En caso no se tenga ningún concepto claro sobre el tema a tratar se puede realizar una entrevista a expertos donde se realiza la anotación de palabras clave para lograr definir el concepto, para posteriormente poder realizar la definición de ítems.
- Paso 4. Formulación de ítems: Es el conjunto de enunciados o afirmaciones de manera interrogativa o afirmativa en cual resulta de la obtención de información recolectada en los anteriores pasos.
- Paso 5. Selección de jueces: Se realiza la solicitud a personas que dispongan de tiempo para ayudar a los investigadores a evaluar los ítems formulados, los jueces son conocedores del tema, sin embargo, no son necesariamente expertos.
- Paso 6. Aplicación de prueba piloto: En este momento el instrumento ya puede declararse como creado y tiene validez en su contenido, sin embargo, se debe realizar una prueba para observar sus propiedades métricas.
- Paso 7. Evaluación de consistencia: En este momento se realizará la validez hacia adentro del instrumento o también denominada consistencia interna, dónde primeramente se obtiene la calificación global de cada encuestado en la prueba piloto, después se define cada ítem considerando que tenga una buena la correlación el resultado total mediante el cálculo de Alf de Cronbach.
- Paso 8. Reducción de ítems: En este paso se realiza la eliminación de ítems utilizando procedimientos netamente matemáticos ya que ordenando los ítems teniendo como criterio la correlación de estos con el resultado total, se procede a la eliminación de los que generen menor magnitud dependiendo del caso.
- Paso 9. Reducción de dimensiones: Se reduce la cantidad de dimensiones en caso se pueda agrupar los ítems sobrantes en un concepto más amplio que invalide una o más dimensiones en cuestión.

- Paso 10. Identificación del criterio: En este punto se realiza la validez hacia afuera, dónde los resultados obtenidos en el instrumento veden de ser consistentes con los resultados de otros instrumentos que hayan sido aplicados a la misma población.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Calidad de Servicio. Está definida como la percepción de los clientes sobre un determinado servicio recibido, la cual es obtenida a partir de la discrepancia ocasionada entre las expectativas antes del servicio y el desempeño final, no obstante, la calidad de servicio no puede ser percibida de forma unidimensional, esto debido a que la información recabada se divide en diferentes dimensiones. (Zeithaml y Bitner, 2000).
- SERVPERF. Instrumento para la medición de la calidad de servicio que se encuentra basado en el desempeño ofrecido y las percepciones de los clientes. (Cronin y Taylor, 1992).
- Servicios. Es la agrupación de actividades económicas ofrecidas de una parte a otra, haciendo uso de ciertos desempeños basados en el tiempo, consiguiendo el mejor resultado esperado por el cliente. (Loverlock y Wirtz, 2009).
- Expectativa. De acuerdo con Thompson (2006). La expectativa es la esperanza que tienen los clientes por conseguir algo de ²⁹ un producto o servicio.
- Percepción. Es el proceso por el cual los consumidores hacen la selección, organización e interpretación de la información, con el objetivo de formarse una imagen significativa sobre algo. (Kotler y Armstrong, 2012).
- Protocolos de Bioseguridad. Agrupación de medidas de prevención destinadas al control de compuestos de riesgo que proceden a partir de agentes físicos, químicos y biológicos, dando la certeza que al desarrollarse dichas prácticas no se atente contra la salud y estabilidad de la población. (Ministerio de Salud, 2020).

- ⁵³ Covid-19. Es una enfermedad infecciosa ocasionada por el coronavirus, fue descubierto en el mes de diciembre del año 2019 en Wuhan en China. El virus y la enfermedad que provoca en los seres humanos se propagó a nivel mundial dando lugar a una pandemia. (Organización Mundial de la Salud, 2020).
- Restaurante. Establecimiento en el que se preparan de bebidas y alimentos para el consumo del cliente, quienes eligen platos variados de la carta y son atendidos por los colaboradores del local. (Durón, 2006).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

Al ser una investigación que busca validar por consistencia interna un instrumento creado no generamos una hipótesis estadística, se esperan resultados a través del análisis factorial.

3.2. Identificación de Variables

Calidad de servicio

3.3. Operacionalización de Variables

De entrada, no se tiene la operacionalización completa, al término de la comprobación de validez por consistencia interna recién se tendrá la forma adecuada de operacionalizar ya que aún no están definidas las dimensiones modificadas. Sin embargo, es necesario mencionar que en el proceso de la investigación se utilizará como herramientas de insumo al modelo SERVPERF, los protocolos de bioseguridad del MINSA y los estándares de clasificación de restaurantes. (ver apéndice A).

Capítulo IV: Metodología

4.1. Métodos de Investigación

El presente trabajo de tesis utilizará como método general el científico ya que según ⁴⁶ Bonilla y Rodríguez (2000) este método se explica como la agrupación de postulados, reglas y normas utilizadas para el estudio y solución generados por un problema de investigación. Por ese motivo, se evaluará la consistencia interna de la variable planteada, junto al apoyo de ¹⁰ métodos de recolección de datos que indiquen la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos que apliquen protocolos de bioseguridad. Asimismo, como método particular se utilizará el deductivo porque de acuerdo con Bernal (2010) dicho método consiste en considerar conclusiones generales con el fin de obtener explicaciones de forma particular. Es por ello, que la investigación tomará partida en un análisis global con la finalidad de lograr una aplicación específica, es decir desde la calidad de servicio y los protocolos de bioseguridad en su forma extrínseca, hasta la modificación y aplicación de un instrumento de recolección de datos en la ciudad de Huancayo.

² 4.2. Configuración de la Investigación

4.2.1. Enfoque de la investigación

De acuerdo con Hernández et al. (2014), El enfoque complejo o híbrido implica la agrupación de procesos de recolección, vinculación y análisis de información de manera cuantitativa y cualitativa dentro de un mismo estudio o agrupación de investigaciones para lograr responder al planteamiento del problema. Creswell y Plano (2007) refieren que la investigación mixta está enfocada en analizar e integrar datos cualitativos y cuantitativos, combinándolos en un mismo estudio. Por lo tanto, la presente tesis será realizada bajo el enfoque híbrido ya que en primera instancia se hará el análisis profundo a cerca de la teoría sobre la calidad de servicio, estándares y protocolos necesarios para el correcto funcionamiento

de un restaurante en la actualidad, obteniendo a base de ello un instrumento de recolección de información, el cual será puesto a prueba en una segunda instancia haciendo el uso del análisis estadístico.

4.2.2. Tipo de investigación

Según Carrasco (2006), la investigación básica busca su ampliación y profundización en el conjunto de conocimientos científicos existentes relacionados con la realidad, además su objeto de estudio está constituido por las mismas teorías científicas analizadas para perfeccionar los contenidos. Es por lo que el presente trabajo de tesis corresponde a una investigación básica, ya que se busca generar conocimiento mediante la adaptación de instrumentos de medición para la calidad de servicio.

4.2.3. Nivel de investigación

Según Hernández et al. (2014), los estudios de nivel descriptivo buscan la especificación de las propiedades, características y perfiles de grupos, personas, comunidades, objetos, procesos o algún otro fenómeno que sea sometido a un análisis, por ello pretenden la medición o recolección de información de forma independiente o conjunta a cerca de conceptos o variables, además su objetivo no indica cómo se relacionan éstas.

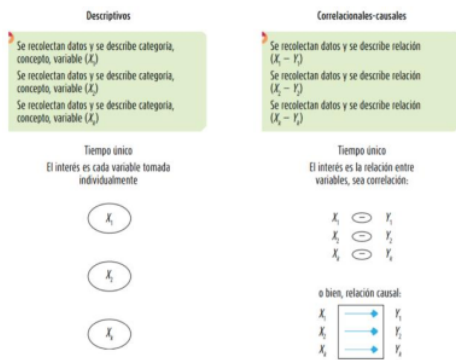


Figura 5. Comparación de diseños transeccionales descriptivos y correlacionales-causales.

Nota: Donde “X” representa a la variable independiente y “Y” a la variable dependiente. Tomado de “Metodología de la investigación” por Mc Graw Hill. 2014. México: Hernández, Fernández, Del Pilar Baptista, Méndez y Mendoza.

Por este motivo, el presente trabajo de tesis es de nivel descriptivo, ya que se pretende recoger información a través de una encuesta para describir correctamente el tema de estudio en base a la información recolectada estadísticamente.

4.2.4. Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández et al. (2014) el diseño de investigación exploratorio secuencial tiene como primera fase la recopilación y análisis de datos cualitativos, para seguidamente realizar una recopilación, análisis e interpretación de datos cuantitativos, por esta razón en la presente tesis se hace uso de un diseño exploratorio secuencial ya que en una primera instancia se realizará la modificación de un instrumento el cual será sometido a una evaluación por expertos y posterior a un análisis de los datos recabados se aplicará un enfoque cuantitativo dónde se implementará el instrumento a un grupo piloto del cual resultará un análisis e interpretación de los resultados finales.

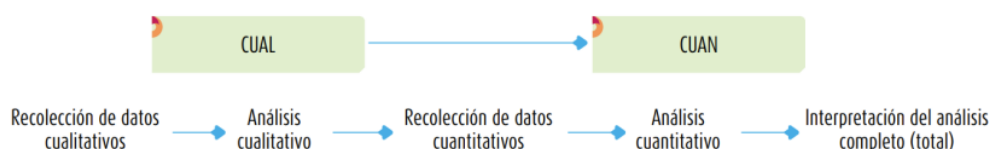


Figura 6. Esquema del diseño exploratorio secuencial (DEXPLOS).

Nota: Tomado de "Metodología de la investigación" por Mc Graw Hill, 2014. México: Hernández, Fernández, Del Pilar Baptista, Méndez y Mendoza

El objetivo del análisis factorial es encontrar las variables fundamentales o los factores que explican las correlaciones en un conjunto de variables observadas. Este análisis también es útil en la reducción de datos, ya que permite identificar una pequeña cantidad de factores que expliquen la mayor parte de la varianza observada en una gran cantidad de variables manifiestas. Además, el análisis factorial puede ser utilizado para generar hipótesis sobre mecanismos causales o para inspeccionar variables para su posterior análisis. (IBM, 2023). Por este motivo, el presente trabajo de investigación hará uso del análisis factorial por componentes

principales en el proceso cualitativo para poder reducir los datos con menor relevancia y obtener un instrumento consistente.

1 4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población.

La población es todo el grupo de casos que tienen concordancia en un conjunto de especificaciones (Hernández et al. 2014). En este sentido la población en la presente tesis es infinita ya que, una vez creado el instrumento, para someterlo a prueba se necesitará la respuesta y participación de personas, que para el caso serán habitantes de la ciudad de Huancayo.

4.3.2. Muestra.

La muestra es la sub-agrupación de una población del cual se tiene el interés para la recolección de datos, además tiene que estar definido, delimitado con precisión y ser representativo de una población (Hernández et al., 2014). La muestra que se determinó para el presente trabajo es de 385 personas que radican en la ciudad de Huancayo y se someterán a la prueba del instrumento.

56 4.3.2.1. Unidad de análisis.

La presente tesis tendrá como unidad de análisis al instrumento creado a partir de la información recabada a cerca de la calidad de servicio y protocolos de bioseguridad.

2 4.3.2.2. Tamaño de la muestra.

El tamaño de muestra que se considera para la presente tesis se conforma por las personas que viven en la ciudad de Huancayo.

Es por lo que en la presente investigación se utilizara la formula estadística para hallar el tamaño de muestra en una población infinita.

$$n = \frac{Z^2 \times p(1 - p)}{e^2}$$

Donde:

- ¹⁷ Nivel de confianza. 95%; $Z = 1.96$
- Margen de error. $e = 5\%$
- Probabilidad de éxito. $p = 50\%$
- Probabilidad de fracaso. $q = (1-p)$; $(1-p) = 50\%$
- Muestra. $n = 384.16$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2}$$

$$n = 384.16$$

4.3.2.3. Selección de la muestra.

De acuerdo con García, Reding y López (2013), el objetivo principal para la selección de la muestra es realizar inferencias estadísticas (consideración de muchos o un parámetro en relación con el grupo de interés) sobre la población que se desea investigar. Es así como la muestra tendrá como selección probabilística un 95%, junto a un margen de error del 5%, haciendo el uso de un muestreo probabilístico simple.

¹⁰ **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Instrumento creado en la etapa cualitativa

4.5. Proceso de recolección de datos

Es un cuestionario que se recolectará aleatoriamente en establecimientos gastronómicos de la ciudad.

4.6. Descripción del Análisis de datos

Para esta etapa de la investigación se elegirá el método de extracción por análisis de componentes principales, este es un método que se emplea para la creación de combinaciones lineales de variables observadas que no estén correlacionadas entre sí. (IBM, 2023).

Seguidamente se hará un análisis de varianzas para extraer los componentes principales a través de una matriz de componente rotado dónde se calcularán las cargas factoriales en cada uno de los componentes, una vez realizada la evaluación se utilizará la prueba de KMO que servirá para determinar si los datos son adecuados para llevar a cabo un análisis de factores y la prueba de Barlett para evaluar si las correlaciones entre las variables observadas son lo suficientemente fuertes para justificar la realización de un análisis factorial. Después, se calculará una matriz de comunalidades donde se comparará el valor inicial con el valor de extracción, de esa manera se podrá saber qué variables son importantes para ser incluidas en el modelo.

Finalmente, se efectuará la prueba del análisis factorial confirmatorio en el que se determinará la cantidad de factores consistentes para generar la versión final del instrumento.

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Inicialmente se planteó una estructura del instrumento a partir de la información recabada por los investigadores, para ello se determinó como punto de partida al instrumento SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor, quienes presentaron un modelo con 5 dimensiones y 22 preguntas, adicionalmente se consideró los estándares y clasificación de restaurantes según tenedores en función a las consignas establecidas por el Decreto Supremo - N° 011-2019-MINCETUR, por último se tomó en cuenta los protocolos implementados a causa del Covid-19, resultando en una primera versión del instrumento, el cual contaba con 4 dimensiones y 41 ítems.

Para realizar la revisión por expertos de la primera versión del instrumento se consideró a cinco personas con experiencia en el campo administrativo y en el rubro gastronómico. Primeramente, se consideró al licenciado Wilfredo Caro Hurtado; quién es dueño y gerente del restaurante Carnívoros con más de diez años en el mercado Huancaíno, el segundo experto fue Jean Charles Huarcaya Gago; él cuenta con una amplia experiencia en el rubro gastronómico de comida rápida y es dueño del restaurante Inka Bros, el tercer experto fue el licenciado Víctor Solís Ugarte; quién creó la pollería Family Chicken en la ciudad de Huancayo junto a su esposa, ambos tienen experiencia en el rubro de pollos y parrillas, la cuarta experta es la licenciada Isamar Laura Donaires; quién estudió Administración de empresas y trabajó como directora de restaurantes turísticos de la ciudad de Ica en la Huacachina dónde obtuvo mucha experiencia en el rubro gastronómico, el quinto experto es el licenciado Marín Maturano Aquino; quién cuenta con amplios conocimientos en el campo administrativo ya que estudió Administración y Marketing, se desempeñó en diferentes rubros a lo largo de su carrera. El resultado de la

revisión de expertos generó una segunda versión que cuenta con 32 ítems y cuatro dimensiones. (ver apéndice B).

Posteriormente con la segunda versión del instrumento se realizó una prueba piloto con 82 comensales quienes fueron encuestados aleatoriamente en los establecimientos de los restaurantes Carnívoros, Inka Bros y Family Chicken. Con las encuestas ya rellenas se procedió a vaciar los datos al programa SPSS para después realizar un análisis factorial exploratorio el cual determinó que la encuesta está bien formulada, además ayudó a agrupar los enunciados en tres dimensiones lo que resultó en la eliminación de 5 ítems, quedando así solo 27 para la tercera versión.

Finalmente, con la versión anterior se pasó a elevar la cantidad de encuestados asumiendo una población infinita de 385 comensales en los diferentes establecimientos gastronómicos de la ciudad de Huancayo. El resultado de esta investigación de campo fue analizado con el software Stata 16, el cual sugirió la eliminación de tres reactivos ya que no cumplían con las prerrogativas requeridas, obteniendo así la cuarta versión del instrumento que cuenta con 24 ítems y tres dimensiones. (ver apéndice C).

5.2. Presentación de Resultados

La revisión documentaria conllevó a proponer 4 dimensiones, las cuales son: Elementos tangibles, compromiso con el cliente, capacidad de atención e higiene y seguridad; que incluyen 41 ítems y están representados con los siguientes códigos: Et_un1, Et_un2, Et_ca1, Et_ca2, Et_ca3, Et_ca4, Et_if1, Et_if2, Et_if3, Et_pr1, Et_pr2, Et_pr3, Et_en1, Et_en2, Co_co1, Co_co2, Co_ra1, Co_ra2, Co_ra3, Co_di1, Co_di2, Co_po1, Co_po2, Ca_am1, Ca_am2, Ca_em1, Ca_em2, Ca_cn1, Ca_cn2, Ca_cn3, Hs_de1, Hs_de2, Hs_li1, Hs_li2, Hs_di1, Hs_di2, Hs_di3, Hs_cs1, Hs_cs2, Hs_la1, Hs_la2. Estas preguntas fueron sometidas a juicio de expertos resultando en un análisis de coeficiente de validez de contenido donde se eliminaron 9 reactivos debido a que presentaban menor índice de correlación y mayor cantidad

de observaciones, para obtener estos resultados se promedió la calificación de cada pregunta generada por los 5 expertos, posteriormente se procedió a aplicar la fórmula matemática correspondiente.

$$Cvc_i = \frac{M_x}{V_{mx}}$$

Donde:

- Cvc_i = Coeficiente de Validez de Contenido Inesgado.
- M_x = Promedio de valoración de los expertos.
- V_{mx} = Valoración máxima posible de la escala.

Después de efectuar este proceso se extrajo la probabilidad de error acorde a la cantidad de expertos que participaron de la investigación.

$$Pe_i = \left(\frac{1}{j}\right)^j$$

$$Pe_i = \left(\frac{1}{5}\right)^5$$

$$Pe_i = 0.0003$$

Donde:

- Pe_i = Probabilidad de error.
- j = Número de jueces o expertos.

Obteniendo el resultado de 0.0003 como probabilidad de error, el cual fue restado al Coeficiente de Validez de Contenido Inesgado a cada una de las 41 preguntas resultando en la siguiente operación matemática.

$$Cvc_{ic} = Cvc_i - Pe_i$$

Donde:

- $Cvcic =$ Coeficiente de Validez de Contenido Inesgado Corregido.
- $Cvci =$ Coeficiente de Validez de Contenido Inesgado.
- $Pei =$ Probabilidad de error.

Este proceso dio como resultado el Coeficiente de Validez de Contenido Inesgado Corregido, que ayudó a descartar los ítems con menor índice de contribución, resultando en la eliminación de las siguientes 9 preguntas: Et_ca3, Et_pr2, Co_co2, Co_ra2, Ca_am2, Hs_de2, Hs_li2, Hs_di2, Hs_la2. Además, este coeficiente permitió valorar el grado de acuerdo que tienen los expertos respecto al instrumento en general, por lo que se procedió con la aplicación de estas bases matemáticas.

$$Cvc_t = \frac{\sum Cvc_t}{N}$$

$$Cvc_t = 0.97773$$

Donde:

- $Cvct =$ Coeficiente de Validez de Contenido Total.
- $N =$ Número de reactivos.

El resultado obtenido, también fue sometido a la extracción de la probabilidad de error respecto a la cantidad de expertos cuestionados.

$$CVC_{tc} = Cvct - \left(\frac{1}{j}\right)^j$$

$$CVC_{tc} = 0,97741$$

Donde:

- $CVC_{tc} =$ Coeficiente de Validez de Contenido Total Corregido.
- $Cvct =$ Coeficiente de Validez de Contenido Total.

Obteniéndose como resultado ³⁵ el promedio de los Coeficientes de Validez de Contenido por cada pregunta, las cuales tuvieron una corrección por concordancia aleatoria entre los expertos, resultando en el puntaje de 0.9774 el cual determina que existe un excelente grado de acuerdo respecto al instrumento en general y lo que da como resultado una segunda versión del instrumento con 4 dimensiones y 32 ítems.

Tabla 1 ⁴¹

Matriz de componente rotado

Ítems	Componentes			
	1	2	3	4
27hig-seg_Los espacios físicos del restaurante se encuentran limpios y listos para su uso.	.848			
31hig-seg_Los empleados de la empresa evidencian buenas prácticas en la manipulación de alimentos.	.765	.346		
32hig-seg_Los alimentos denotan un buen estado de conservación y fresca.	.761	.426		
28hig-seg_En la empresa. los espacios del lavado de manos están bien implementados y son suficientes para el local.	.758			
29hig-seg_El área del comedor está correctamente distribuida y respeta su capacidad de aforo.	.751		.338	
26hig-seg_La empresa cuenta con los implementos necesarios para una correcta y constante desinfección.	.721		.330	
30hig-seg_En la empresa se respeta el distanciamiento social.	.577		.445	
13com-cli_En la empresa. los empleados comunican a los clientes sobre cualquier demora o inconveniente con el servicio.	.336	.707		.303
20cap-ate_Los empleados son amables y atentos con los clientes en todo momento.	.451	.689		
23cap-ate_Los clientes se sienten seguros en los ambientes de la empresa.	.357	.639		.315
22cap-ate_La empresa y sus empleados están preparados para actuar ante un evento desafortunado.	.430	.624		

17com-cli_Al momento de pagar por el servicio. el cliente recibe una atención rápida.	.595	.503	
25cap-ate_Las transacciones digitales de la empresa transmiten confianza hacia los clientes.	.539	.595	
14com-cli_Los empleados siempre están atentos al llamado de los clientes. dispuestos a ayudarlos y en constante comunicación.	.576	.444	
15com-cli_Es evidente la correcta asignación de empleados a cada mesa del restaurante.	.567	.503	.322
16com-cli_Cuando el cliente llega a las instalaciones recibe una atención rápida por parte de los empleados.	.554	.504	.387
21cap-ate_Los empleados son empáticos entendiendo las necesidades de personas con capacidades diferentes.	.452	.533	
2ele-tan_Los empleados de la empresa cuentan con elementos de protección personal (mascarilla. guantes. cofia. etc.).	.405	.744	
5ele-tan_La carta de platos se encuentra en medios electrónicos o virtuales diferentes a la forma física. (QR. pantallas. apps).		.696	
1ele-tan_Todos los empleados de la empresa se encuentran con el uniforme respectivo.	.403	.679	
3ele-tan_La carta de platos tiene una apariencia atractiva.	.415	.646	.313
6ele-tan_El área de comida está correctamente conservada. mantenida y es visualmente atractiva.	.531	.630	
7ele-tan_Los servicios higiénicos están correctamente implementados.		.338	.745
8ele-tan_Las entradas tienen fácil acceso para personas con capacidades diferentes.		.354	.725
12ele-tan_Los envases usados para el despacho están en buen estado y mantienen el sabor. aroma y textura de los alimentos.	.378	.375	.724
11ele-tan_Los envases usados para el despacho de alimentos son amigables con el medio ambiente y no dañan la salud.	.368	.316	.719
10ele-tan_La presentación de los alimentos es visualmente atractiva y acorde a lo ofrecido en la carta.	.344	.408	.637

Nota: Los valores presentados en la tabla son las cargas factoriales que se obtuvieron con la técnica de extracción de componentes rotados.

El instrumento en su versión 2 a su vez fue sometido a un análisis factorial exploratorio dónde se eliminaron las preguntas, Et_ca2, Et_pr1, Co_po1, Co_po2, Ca_cn2; por ello en la tabla 1 se puede observar la matriz de componente rotado resultante al extraer los ítems que generan discrepancias y la agrupación de estos en diferentes dimensiones.

Adicionalmente también se extrajo la prueba de KMO y Bartlett para todo el instrumento a partir de una prueba piloto realizada a 82 personas.

25

Tabla 2

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.909
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2154,664
	gl	351
	Sig.	.000

Nota: Las abreviaturas gl significa grado de libertad y Sig. nivel de significancia.

En la tabla 2 respecto a la prueba KMO se observa que se obtuvo un resultado de 0,909 el cual indica que a partir los datos recolectados se extrajo un análisis factorial útil y se realizó un correcto muestreo, obteniendo también un nivel de significancia de 0,000 dónde se determina que la técnica de reducción de datos es adecuada.

Tabla 3

Comunalidades

Ítems	Inicial	Extracción
1ele-tan_Todos los empleados de la empresa se encuentran con el uniforme respectivo.	1.000	.651
2ele-tan_Los empleados de la empresa cuentan con elementos de protección personal (mascarilla. guantes. cofia. etc.).	1.000	.783
3ele-tan_La carta de platos tiene una apariencia atractiva.	1.000	.745
5ele-tan_La carta de platos se encuentra en medios electrónicos o virtuales diferentes a la forma física. (QR. pantallas. apps).	1.000	.607

6ele-tan_El área de comida está correctamente conservada. mantenida y es visualmente atractiva.	1.000	.813
7ele-tan_Los servicios higiénicos están correctamente implementados.	1.000	.747
8ele-tan_Las entradas tienen fácil acceso para personas con capacidades diferentes.	1.000	.723
10ele-tanLa presentación de los alimentos es visualmente atractiva y acorde a lo ofrecido en la carta.	1.000	.729
11ele-tanLos envases usados para el despacho de alimentos son amigables con el medio ambiente y no dañan la salud.	1.000	.831
12ele-tanLos envases usados para el despacho están en buen estado y mantienen el sabor, aroma y textura de los alimentos.	1.000	.810
13com-cli_En la empresa, los empleados comunican a los clientes sobre cualquier demora o inconveniente con el servicio.	1.000	.784
14com-cli_Los empleados siempre están atentos al llamado de los clientes, dispuestos a ayudarlos y en constante comunicación.	1.000	.649
15com-cli_Es evidente la correcta asignación de empleados a cada mesa del restaurante.	1.000	.711
16com-cli_Cuando el cliente llega a las instalaciones recibe una atención rápida por parte de los empleados.	1.000	.738
17com-cli_Al momento de pagar por el servicio, el cliente recibe una atención rápida.	1.000	.689
20cap-ate_Los empleados son amables y atentos con los clientes en todo momento.	1.000	.799
21cap-ate_Los empleados son empáticos entendiendo las necesidades de personas con capacidades diferentes.	1.000	.561
22cap-ate_La empresa y sus empleados están preparados para actuar ante un evento desafortunado.	1.000	.708
23cap-ate ¹⁹ Los clientes se sienten seguros en los ambientes de la empresa.	1.000	.715
25cap-ate_Las transacciones digitales de la empresa transmiten confianza hacia los clientes.	1.000	.765

26hig-seg_La empresa cuenta con los implementos necesarios para una correcta y constante desinfección.	1.000	.712
27hig-seg_Los espacios físicos del restaurante se encuentran limpios y listos para su uso.	1.000	.856
28hig-seg_En la empresa. los espacios del lavado de manos están bien implementados y son suficientes para el local.	1.000	.810
29hig-seg_El área del comedor está correctamente distribuida y respeta su capacidad de aforo.	1.000	.793
30hig-seg_En la empresa se respeta el distanciamiento social.	1.000	.616
31hig-seg_Los empleados de la empresa evidencian buenas prácticas en la manipulación de alimentos.	1.000	.771
32hig-seg_Los alimentos denotan un buen estado de conservación y fresca.	1.000	.779

Nota: Los valores que se representan en la tabla son la medida de la varianza explicada por los factores que se extrajeron en el análisis factorial.

La tabla 3 representa a las comunalidades, dónde se encuentran los indicadores resultantes con mayor índice de extracción, se observa que los resultados son altos, mayores a 0,3 lo que indica que las variables están bien representadas a partir de los componentes extraídos.

Posterior al análisis factorial exploratorio se extrajo una tercera versión del instrumento, el cual consta de 27 ítems y 3 dimensiones, este a su vez fue sometido a otra prueba piloto con 385 participantes, a partir del cual se realizó el análisis factorial confirmatorio.

Tabla 4

Análisis factorial confirmatorio

Variables	Originalidad
Et_un2 Los empleados de la empresa cuentan con elementos de protección personal (mascarilla. guantes. cofia. etc.).	.6071
Et_ca1 La carta de platos tiene una apariencia atractiva y muestra la información precisa de los platillos.	.5564

Et_ca2	La carta de platos se encuentra en medios electrónicos o virtuales diferentes a la forma física. (QR, pantallas, apps).	.5718
Et_if1	El área de comida y las vajillas están correctamente conservadas, mantenidas y son visualmente atractivas.	.4155
Et_if2	Los servicios higiénicos están correctamente implementados.	.4673
Et_if3	Las entradas tienen fácil acceso para personas con capacidades diferentes.	.4333
Et_pe1	La presentación de los alimentos es visualmente atractiva y acorde a lo ofrecido en la carta.	.5267
Et_pe2	Los envases usados para el despacho de alimentos son amigables con el medio ambiente y no dañan la salud.	.5599
Et_pe3	Los envases usados para el despacho están en buen estado y mantienen el sabor, aroma y textura de los alimentos.	.5262
Cc_di1	En la empresa, los empleados comunican a los clientes sobre cualquier demora o inconveniente con el servicio.	.5192
Cc_di2	Los empleados siempre están atentos al llamado de los clientes, dispuestos a ayudarlos y en constante comunicación.	.5568
Cc_ra1	Cuando el cliente llega a las instalaciones recibe una atención rápida por parte de los empleados.	.5420
Cc_ra2	Al momento de pagar por el servicio, el cliente recibe una atención rápida.	.5491
Cc_ae1	Los empleados son amables y atentos con los clientes en todo momento.	.5446
Cc_ae2	Los empleados son empáticos entendiendo las necesidades de personas con capacidades diferentes.	.4724
Cc_ae3	La empresa y sus empleados están preparados para actuar ante un evento desafortunado.	.4771
Cc_col	Los clientes se sienten seguros en los ambientes de la empresa.	.5372
Hs_dl1	La empresa cuenta con los implementos necesarios para una correcta y constante desinfección.	.5777
Hs_dl2	Los espacios físicos del restaurante se encuentran limpios y listos para su uso.	.5618

Hs_dl3	En la empresa. los espacios del lavado de manos están bien implementados y son suficientes para el local.	.5535
Hs_di1	El área del comedor está correctamente distribuida y respeta su capacidad de aforo.	.5232
Hs_di2	En la empresa se respeta el distanciamiento social.	.5998
Hs_cs1	Los empleados de la empresa evidencian buenas prácticas en la manipulación de alimentos.	.4169
Hs_cs2	Los alimentos denotan un buen estado de conservación y frescura.	.5012

Nota: Los datos representados en la tabla 22 muestran el valor de originalidad de cada ítem los cuales fueron extraídos del software de base de datos Stata 16.

En la tabla 4 se evidencia el resultado del análisis factorial confirmatorio dónde según Brown (2015), para la interpretación de originalidad se identifican las varianzas que no están explicadas por cada factor latente en cada uno de los reactivos. En otras palabras, se evidencia las preguntas que se entienden como independientes y no son redundantes a partir del resultado obtenido por los 380 participantes, dónde los ítems que obtuvieron un valor *uniqueness* (originalidad) mayor a 0.6 tuvieron que ser retirados, resultando en la extracción de las preguntas Et_un1, Cc_di3, Cc_co2 y obteniendo como consecuencia los puntajes ya mencionados, dónde se decidió mantener a la pregunta Et_un2 ya que en una primera instancia no obtuvo un valor mayor a 0.6 y no se encuentra lejos a este valor.

Capítulo VI: Discusión

6.1. Discusión de resultados

Los autores Vivar y Barragán (2017) y Cadena, Heredia, Hernández y Vásquez (2013), determinan que es necesario el uso de entre 6 y 5 dimensiones para la medición de calidad, generando un contraste con la presente investigación, ya que al igual que Torres, Zárate y Matus (2011) se presenta como necesarias tres dimensiones para el instrumento. Por otra parte, los autores primeramente mencionados a pesar de tener mayor cantidad de dimensiones presentan una cantidad similar de ítems en sus cuestionarios, 25 y 22 respectivamente, los cuales tienen una aproximación respecto al instrumento actual, el cual cuenta con 24 reactivos, mientras que los autores Torres, Zárate y Matus (2011) plantean la cantidad de 32 ítems necesarios. Por otra parte, Arévalo (2016) en su trabajo de tesis mediante un análisis factorial determina que es necesario el uso de 6 factores y 40 ítems siendo el instrumento más amplio entre todos los autores revisados.

Cabello y Chirinos, (2012), Cadena, Heredia, Hernández y Vásquez (2013), De La Cruz et al. (2016), Narváez y Sáez (2020), Sandoval y Suxe (2017) y Silva (2015), aplicaron la prueba de adecuación de KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) para identificar un análisis factorial apropiado en sus instrumentos, casi la totalidad de los autores obtuvieron un puntaje mayor al 0.9 en sus resultados, siendo similar al del presente trabajo que es de 0.909, únicamente los autores Narváez y Sáez tuvieron como resultado 0.721, sin embargo todos están dentro del rango adecuado para obtener un resultado favorable.

En la gran mayoría de investigaciones, al igual que para la presente tesis hizo uso de la escala de Likert para la recolección de información en sus instrumentos, esto debido a que esta es presentada en los modelos SERVPERF y SERVQUAL, sin embargo, el autor Díaz (2010) eligió la escala centesimal para la evaluación de sus ítems, brindándole una calificación y peso

porcentual a cada una de sus preguntas. Montalco (2016) es quien se acerca más a la escala presentada en esta tesis, ya que de igual forma califica el nivel de concordancia de el enunciado planteado, sin embargo, su escala cuenta con un rango del 1 al 7 y no del 1 al 5 como en este caso.

Torres, Zárate y Matus (2011) a diferencia del estudio en cuestión utilizaron el coeficiente Kuder-Richardson para obtener la confiabilidad de su instrumento, pero también obtuvieron alto grado de consistencia interna en su instrumento, ya que su índice KR fue de 0.86. lo que indica que existe una fuerte correlación entre los ítems planteados y las respuestas obtenidas en su prueba piloto.

Narváez y Sáez (2020), Montalco (2016), Sandoval y Suxe (2017), Arévalo (2016) y Silva (2015) utilizaron como población a los clientes de una empresa específica para la aplicación de su instrumento, enfocando su investigación en una población finita, a diferencia de Díaz (2010) y el presente modelo planteado donde se consideró una población infinita tomando como partida a los habitantes de una ciudad e integrantes de distintas instituciones.

Tabla 5

Interpretación de RestQual

Nombre del instrumento: RestQual (Proveniente de las palabras en ingles <i>Restaurant Quality</i> , referente a la calidad de servicio brindada por un restaurante).			
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de Servicio: Significado: Está definida como la percepción de los clientes sobre un servicio gastronómico recibido, es decir, se mide el desempeño final que los comensales reciben en un	Elementos Tangibles:	Carta	Et_ca1
	Significado: Describen diversos aspectos que pueden ser		Et_ca2
	percibidos físicamente por los	Instalaciones	Et_if1
	clientes ya que hacen uso de sus	físicas	Et_if2
	sentidos para captar el correcto		Et_if3
	funcionamiento de cada indicador	Presentación y	Et_pe1
	en establecimientos de expendio	Envasado	Et_pe2
	de comida.		Et_pe3

establecimiento de expendio de comida (MINSA, 2020); no obstante, al ser un concepto multidimensional, requiere evaluarse desde la tangibilización de la infraestructura, el compromiso con los clientes, la atención y la higiene (Zeithaml y Bitner, 2000)	<p>Valor final:</p> <p>-Altamente presentable: 30 a 40.</p> <p>-Medianamente presentable: 19 a 29.</p> <p>-Nada presentable: 8 a 18.</p>		
<p>Valor Final:</p> <p>Sumar algebraicamente los puntajes obtenidos y dividir sobre la cantidad de pruebas aplicadas:</p> <p>-Alta Calidad de Servicio: 88 a 120.</p> <p>-Media Calidad de Servicio: 56 a 87.</p> <p>-Baja Calidad De Servicio: 24 a 55.</p>	Comunicación y Capacidad de Atención:	Disponibilidad y Seguridad	Cc_di1
	Indica la capacidad de un establecimiento de expendio de comida para hacer sentir	Rapidez	Cc_di2
	satisfechos a sus clientes a partir de la interacción directa por parte de los empleados.	Amabilidad y Empatía	Cc_di3
	Valor final:		Cc_ra1
	- Permanente: 30 a 40.		Cc_ra2
	- Regular: 19 a 29.		Cc_ae1
	- Esporádico: 8 a 18.		Cc_ae2
	Higiene y Bioseguridad:	Desinfección y Limpieza	Cc_ae3
	Actividades enfocadas a brindar higiene y salubridad a los comensales con la finalidad de garantizar la protección frente a distintos virus o bacterias dentro del área de servicio en los establecimientos de expendio de comida.	Distanciamiento	Hs_dl1
	Valor final:	Conservación	Hs_dl2
- Presente: 30 a 40.		Hs_dl3	
- Regular: 19 a 29.		Hs_dl4	
- Ausente: 8 a 18		Hs_di1	
		Hs_di2	
		Hs_cs1	
		Hs_cs2	

Nota: Las abreviaturas en los ítems son la representación de la dimensión e indicadores a los que pertenecen.

34

En la tabla 5 se muestra la forma de interpretación del instrumento denominado RestQual, el cual representa ciertas diferencias con los autores recabados.

Debido a la existencia de muchas interpretaciones de los términos empleados en el presente instrumento de recolección, se decidió presentar un glosario dónde se evidencia la explicación considerada como adecuada por parte de los autores:

1. Establecimiento de expendio de comida. Se refiere a restaurantes que pueden ser de distintas categorías, pero cuentan con espacios físicos para la degustación de sus platillos.
2. Establecimiento de expendio de comida itinerante. Restaurantes ambulatorios que no mantienen un local fijo o únicamente brindan sus servicios al paso, para los cuales el instrumento RestQual no puede ser aplicado.
3. Carta: Elementos virtuales o impresos en un restaurante los cuales tienen como finalidad comunicar los precios, características y contenido de los platillos ofertados.
4. Instalaciones físicas. Área del restaurante designada a la entrega del servicio y degustación de los platillos, incluyendo también espacios afines como los servicios higiénicos.
5. Presentación y envasado. Imagen del platillo presentado ante el cliente para su degustación y métodos de guardado de estos alimentos para un fácil transporte.
6. Disponibilidad y seguridad. Se refiere a la presencia constante por parte de los empleados y la seguridad que brindan estos a los comensales.
7. Rapidez. El tiempo de respuesta que reciben los clientes por parte de la empresa.
8. Amabilidad y empatía. Los valores presentes al momento de la atención por parte de los empleados dentro del proceso de servicio.

9. Desinfección y limpieza. Acciones de higienización dentro de las instalaciones del restaurante para asegurar la salud de los comensales.
10. Distanciamiento. Medidas enfocadas a mantener la distancia ente personas o grupos de personas para evitar la propagación de enfermedades y asegurar la comodidad de los clientes.
11. Conservación. Métodos de manipulación y almacenado de los insumos utilizados para la preparación de platillos en un restaurante.

Conclusiones

La investigación en curso buscó evaluar la consistencia interna ⁵ de un instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad, donde se obtuvo ⁴⁹ en la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO) un 0.909 el cual es muy aceptable por la alta cercanía al 1.0, este resultado dio a conocer ³³ la idoneidad de los ¹⁷ datos para el análisis factorial y el correcto muestreo realizado, junto a ello también se halló la prueba de esfericidad de Barlett a partir ³⁴ del cual se obtuvo un Chi-cuadrado de 2154.664 con 351 ⁵ grados de libertad y un nivel de significancia del =0.000 lo ⁵ que indicó una diferencia significativa entre la varianza de las muestras comparadas, posteriormente, se realizó el análisis factorial confirmatorio donde se extrajeron las preguntas que obtuvieron un índice de originalidad menor a 0.6 generando un modelo de instrumento sólido y confiable que consta de 3 dimensiones, 9 indicadores y 24 ítems que servirá ⁵ para medir correctamente la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos ya ⁵ que se han reducido la mayor cantidad de factores con el menor número de ítems posibles para indagar esta variable.

Recomendaciones

1. Metodológicamente, se recomienda que el instrumento en próximas investigaciones sea sometido a prueba en distintos tipos de restaurantes, evaluando la posibilidad de algunos ajustes para su aplicación en la gran variedad de establecimientos de expendio de comida existentes.

2. Se recomienda la comprensión y valoración de los protocolos de bioseguridad que tiene las personas encargadas de la aplicación del instrumento, una vez finalizada la pandemia.

3. Es importante recomendar la aplicación del instrumento en ámbitos nacionales e internacionales que cuenten con medidas sanitarias activas, dependiendo de el origen de estas medidas los investigadores pueden generar la adaptación correspondiente.

4. Es recomendable la creación de un nuevo instrumento o adaptación del presente para su aplicación en establecimientos gastronómicos itinerantes, ya que únicamente se considera a los establecimientos de expendio de comida con espacios físicos para la degustación de platillos.

5. Si el instrumento será aplicado en un futuro por distintas empresas, es recomendable brindar la capacitación necesaria para minimizar la posibilidad de inconvenientes al momento de la recolección de datos.

6. Es importante considerar a futuro realizar validaciones adicionales utilizando similares o distintos métodos, además considerar distintos contextos geográficos y culturales para así fortalecer y fomentar la fiabilidad y aplicación del instrumento.

Referencias

- Arévalo, L. (2016). *Validación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio al cliente externo en el ámbito universitario*. (tesis de pregrado). Corporación Universitaria Minuto De Dios Centro Regional Soacha, Soacha, Colombia.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra ed.). Colombia: Pearson.
- Bonilla, E. y Rodríguez, S. (2005). *Más allá del dilema de los métodos: La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Norma.
- Brown, T. (2015). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research* (2da ed.). Estados Unidos: Guilford Press.
- Cabello, E., y Chirinos J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Cadena, J., Heredia A., Hernández R. y Vásquez J. (2013). Validez Factorial del Instrumento SERVQUALing en la Medición del Nivel de Servicio a clientes por los Restaurantes de Sonora, México. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, 7(25), 99-116.
- Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica*. (1ra ed.). Perú: San Marcos.
- Creswell, J. y Plano, V. (2007). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3ra ed.). Estados Unidos: SAGE Publications.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A re- examination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.

- De La Cruz, J., Rodríguez, S., Roldan, L., Medina, A., Huamán, M. y Pérez, M. (2016). Validación de un Instrumento para Medir el Nivel de Satisfacción de Mujeres Embarazadas Durante el Parto. *Artículo Original, 16(3)*, 30-37.
- Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Duque, E. y Canas, A. (2014). Validación del modelo SERVPERF en el ámbito de internet: un caso colombiano. *Suma de Negocios, 5(12)*, 115-123.
- Durón, C. (2006). *El plan de negocios para la industria restaurantera*. (1ra ed.). México: Editorial Trillas.
- Flores, H. (21 de mayo de 2020). Empresas peruanas se reinventan para afrontar crisis generada por coronavirus. *Forbes*. Recuperado de <https://forbescentroamerica.com/2020/05/21/empresas-peruanas-se-reinventan-para-afrontar-crisis-generada-por-coronavirus/>.
- García, A., Reding, A. y López J. (2013). Sample size calculation in medical education research, México, *Investigación educ. médica, 2(8)*, 217-224.
- Hernández, R., Fernández, C., Del Pilar Baptista, M., Méndez, S. y Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Hoffman, D., Czinkota, M., Dickson, P., Dunne, P. B., Sheth, J., Shimp, T., Urbany, J. (2007). *Principios de Marketing y sus mejores prácticas* (3ra ed.). México D.F.: Editores S.A.
- Huancayo: Más del 60% de restaurantes no cumplen con los protocolos de bioseguridad. (2020 16 de octubre). *RPP Noticias*. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/junin/huancayo-mas->

del-60-de-restaurantes-no-cumplen-con-los-protocolos-de-bioseguridad-noticia-1298888?ref=rpp.

IBM. (2023). *Análisis factorial*. Recuperado de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/29.0.0?topic=features-factor-analysis>.

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. (2021, 20 de abril). *Subsector Restaurantes Decreció 50,48% en febrero de 2021*. [Comunicado de prensa]. Recuperado de <http://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-057-2021-inei.pdf>.

Jones, L.; Brown, D. y Palumbo, D. (2020). Coronavirus: 10 gráficos que muestran el impacto económico en el mundo del virus que causa covid-19. *BBC News*, párr. 17. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51971991>.

Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14va ed.). México: Pearson.

Kotler, P., y Armstrong G. (2012). *Marketing* (14va ed.). México: Pearson.

Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia* (6ta ed.). México: Pearson.

Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia* (6ta ed.). México: Pearson.

Ministerio de salud del Perú. (2020). Protocolo de restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local). Recuperado de <https://cutt.ly/hf3SDyF>.

Ministerio de salud del Perú. (2020). *Protocolo de restaurantes y afines autorizados para entrega a domicilio (con propia logística del establecimiento y protocolo de seguridad y recojo en local)*. Recuperado de <https://cutt.ly/hf3SDyF>.

- Montalco, N. (2016). *Validación de las Dimensiones de la Calidad del Servicio al Cliente en la Peluquería y Spa Sudeth Peinados en la Ciudad de Trujillo del Año 2016*. (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Narváez, A., y Sáez, P., (2020). *Validación del instrumento SERVQUAL en los clientes de la entidad financiera MiBanco, Lima, 2020*. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Coronavirus disease (COVID-19): Food businesses. *Autor*, párr. 1. Recuperado de <https://www.who.int/News-Room/Questions-and-Answers/Item/Coronavirus-Disease-Covid-19-Food-Businesses>.
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para Las empresas alimentarias*. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (abril de 1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (primavera de 1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Sandoval, A. y Suxe, M. (2017). *Análisis factorial confirmatorio para validar la escala SERVQUAL modificada aplicada a los usuarios de la Oficina Registral de Chiclayo*.

Marzo -abril 2013. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Pedro Gallo, Lambayeque, Perú.

Silva, L. (2015). *Aplicación y validación de un modelo de medición de la calidad percibida del servicio (Serperf) para la industria automotriz en Colombia (servicios posventa)*. (tesis de maestría). Universidad Nacional De Colombia, Bogotá, Colombia.

Supo, J. (2013). *Cómo validar un instrumento – La guía para validar un instrumento en 10 pasos*. Recuperado de <https://n9.cl/9poc>.

Thompson, I. (2006). La Satisfacción del Cliente. *Promonegocios*, 1-10. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>.

Torres, M., Zárate, R. y Matus R. (2011). Calidad de los registros clínicos de enfermería: Elaboración de un instrumento para su evaluación. *Enfermería universitaria*, 8(1), 17-25.

Vivar, J., y Barragán M. (2017). Elaboración de un modelo de evaluación para la calidad del servicio en restaurantes en Cuenca. *Revista de la Facultad de Ciencias Químicas*, 1(16), 62-77.

Zeithaml, V. y Bitner, M. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. (2da ed.). Boston: McGraw-Hill.

Apéndice A

Matriz de Operacionalización RestQual

Título del Instrumento: RestQual		Ítems	Escala
Variable: Calidad de Servicio	Definición Conceptual: Está definida como la percepción de los clientes sobre un servicio gastronómico recibido, es decir, se mide el desempeño final que los comensales reciben en un establecimiento de expendio de comida (MINSa, 2020); no obstante, al ser un concepto multidimensional, requiere evaluarse desde la tangibilización de la infraestructura, el compromiso con los clientes, la atención y la higiene (Zeithaml y Bitner, 2000).		
Definición Operacional:	Dimensiones	Indicadores	
Súmbese algebraicamente todos los valores señalados por las cuatro dimensiones.	Elementos Tangibles:	Carta	Et_ca1
	Describe diversos aspectos que pueden ser percibidos físicamente por los clientes ya que hacen uso de sus sentidos para captar el correcto funcionamiento de cada indicador en establecimientos de expendio de comida.	Carta	Et_ca2
		Instalaciones físicas	Et_if1
		Et_if2	
		Et_if3	
		Presentación y Envasado	Et_pe1
		Et_pe2	
		Et_pe3	
		Disponibilidad y Seguridad	Cc_di1
		Atención:	Cc_di2
	Indica la capacidad de un	Cc_di3	

45	Los clientes se sienten seguros en los ambientes de la empresa.	5 =	Totalmente de acuerdo
establecimiento de expendio de comida para hacer sentir satisfechos a sus clientes a partir la interacción directa por parte de los empleados.	Rapidez	Cc_ra1	Cuando el cliente llega a las instalaciones recibe una atención rápida por parte de los empleados.
		Cc_ra2	Al momento de pagar por el servicio, el cliente recibe una atención rápida.
	Amabilidad y Empatía	Cc_ae1	Los empleados son amables y atentos con los clientes en todo momento.
		Cc_ae2	Los empleados son empáticos entendiendo las necesidades de personas con capacidades diferentes.
		Cc_ae3	La empresa y sus empleados están preparados para actuar ante un evento desafortunado.
Higiene y Bioseguridad:	Desinfección y Limpieza	Hs_dl1	La empresa cuenta con los implementos necesarios para una correcta y constante desinfección.
Actividades enfocadas a brindar higiene y salubridad a los comensales con la finalidad de garantizar la protección frente a distintos virus o bacterias dentro del área de servicio en los establecimientos de expendio de comida.		Hs_dl2	Los espacios físicos del restaurante se encuentran limpios y listos para su uso.
		Hs_dl3	En la empresa, los espacios del lavado de manos están bien implementados y son suficientes para el local.
		Hs_dl4	Los empleados de la empresa cuentan con elementos de protección personal (mascarilla, guantes, cofia, etc.).
	Distanciamiento	Hs_di1	El área del comedor está correctamente distribuida y respeta su capacidad de aforo.
		Hs_di2	En la empresa se respeta el distanciamiento social.
	Conservación	Hs_cs1	Los empleados de la empresa evidencian buenas prácticas en la manipulación de alimentos.
		Hs_cs2	Los alimentos denotan un buen estado de conservación y frescura.

Apéndice B
Validación por expertos

Carta de Presentación

Licenciado: Wilfredo Caro Hurtado

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle los saludos a nombre del equipo de investigación de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo – Perú.

El proyecto de investigación en curso es denominado Validación de instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad, razón por la cual es imprescindible contar con la aprobación de profesionales expertos en la validación cualitativa del instrumento diseñado para el logro de los objetivos; conocedores de su trayectoria y profesionalismo recurrimos a usted para solicitar su participación como experto validador de instrumento de medición de la variable Calidad de Servicio.

Se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de operacionalización
- Tabla de calificaciones
- El cuestionario
- Informe de opinión de experto

Agradecido por su muy valioso aporte a esta investigación reiteramos nuestras muestras de respeto y consideración.

Atentamente:



Bach. STEFHANY GHERALDINE RODRIGUEZ DONAIRES



Bach. FERNANDO MICHAEL VARGAS CCANTO

Carta de Presentación

Licenciado: Jean Charles Huarcaya Gago

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle los saludos a nombre del equipo de investigación de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo – Perú.

El proyecto de investigación en curso es denominado Validación de instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad, razón por la cual es imprescindible contar con la aprobación de profesionales expertos en la validación cualitativa del instrumento diseñado para el logro de los objetivos; conoedores de su trayectoria y profesionalismo recurrimos a usted para solicitar su participación como experto validador de instrumento de medición de la variable Calidad de Servicio.

Se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de operacionalización
- Tabla de calificaciones
- El cuestionario
- Informe de opinión de experto

Agradecido por su muy valioso aporte a esta investigación reiteramos nuestras muestras de respeto y consideración.

Atentamente:



Bach. STEFHANY GHERALDINE RODRIGUEZ DONAIRES



Bach. FERNANDO MICHAEL VARGAS CCANTO

Carta de Presentación

Licenciada: Isamar Rosario Laura Donaires

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle los saludos a nombre del equipo de investigación de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo – Perú.

El proyecto de investigación en curso es denominado Validación de instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad, razón por la cual es imprescindible contar con la aprobación de profesionales expertos en la validación cualitativa del instrumento diseñado para el logro de los objetivos; conocedores de su trayectoria y profesionalismo recurrimos a usted para solicitar su participación como experto validador de instrumento de medición de la variable Calidad de Servicio.

Se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de operacionalización
- Tabla de calificaciones
- El cuestionario
- Informe de opinión de experto

Agradecido por su muy valioso aporte a esta investigación reiteramos nuestras muestras de respeto y consideración.

Atentamente:



Bach. STEFHANY GHERALDINE RODRIGUEZ DONAIRES



Bach. FERNANDO MICHAEL VARGAS CCANTO

Carta de Presentación

Gerente: Victor Ahmad Solís Ugarte

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle los saludos a nombre del equipo de investigación de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo – Perú.

El proyecto de investigación en curso es denominado Validación de instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad, razón por la cual es imprescindible contar con la aprobación de profesionales expertos en la validación cualitativa del instrumento diseñado para el logro de los objetivos; conocedores de su trayectoria y profesionalismo recurrimos a usted para solicitar su participación como experto validador de instrumento de medición de la variable Calidad de Servicio.

Se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de operacionalización
- Tabla de calificaciones
- El cuestionario
- Informe de opinión de experto

Agradecido por su muy valioso aporte a esta investigación reiteramos nuestras muestras de respeto y consideración.

Atentamente:



Bach. STEFHANY GHERALDINE RODRIGUEZ DONAIRES



Bach. FERNANDO MICHAEL VARGAS CCANTO

Carta de Presentación

Licenciado: Marin Manturano Aquino

Asunto: Validación de instrumento a través de juicio de experto.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle los saludos a nombre del equipo de investigación de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental de la ciudad de Huancayo – Perú.

El proyecto de investigación en curso es denominado Validación de instrumento para medir la calidad de servicio en establecimientos gastronómicos con aplicación de protocolos de bioseguridad, razón por la cual es imprescindible contar con la aprobación de profesionales expertos en la validación cualitativa del instrumento diseñado para el logro de los objetivos; conocedores de su trayectoria y profesionalismo recurrimos a usted para solicitar su participación como experto validador de instrumento de medición de la variable Calidad de Servicio.

Se adjunta los siguientes documentos:

- Matriz de operacionalización
- Tabla de calificaciones
- El cuestionario
- Informe de opinión de experto

Agradecido por su muy valioso aporte a esta investigación reiteramos nuestras muestras de respeto y consideración.

Atentamente:



Bach. STEFHANY GHERALDINE RODRIGUEZ DONAIRES



Bach. FERNANDO MICHAEL VARGAS CCANTO

Apéndice C

Instrumentos de recolección de datos

Variables	Totalmente		44		Totalmente
	En desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	
1 La carta de platos tiene una apariencia atractiva y muestra la información precisa de los platillos.	1	2	3	4	5
2 La carta de platos se encuentra en medios electrónicos o virtuales diferentes a la forma física. (QR, pantallas, apps).	1	2	3	4	5
3 El área de comida y las vajillas están correctamente conservadas, mantenidas y son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
4 Los servicios higiénicos están correctamente implementados.	1	2	3	4	5
5 Las entradas tienen fácil acceso para personas con capacidades diferentes.	1	2	3	4	5
6 La presentación de los alimentos es visualmente atractiva y acorde a lo ofrecido en la carta.	1	2	3	4	5
7 Los envases usados para el despacho de alimentos son amigables con el medio ambiente y no dañan la salud.	1	2	3	4	5
8 Los envases usados para el despacho están en buen estado y mantienen el sabor, aroma y textura de los alimentos.	1	2	3	4	5
9 En la empresa, los empleados comunican a los clientes sobre cualquier demora o inconveniente con el servicio.	1	2	3	4	5
10 Los empleados siempre están atentos al llamado de los clientes, ⁴⁵ puestos a ayudarlos y en constante comunicación.	1	2	3	4	5
11 Los clientes se sienten seguros en los ambientes de la empresa.	1	2	3	4	5
12 Cuando el cliente llega a las instalaciones recibe una atención rápida por parte de los empleados.	1	2	3	4	5

13	Al momento de pagar por el servicio, el cliente recibe una atención rápida.	1	2	3	4	5
14	Los empleados son amables y atentos con los clientes en todo momento.	1	2	3	4	5
15	Los empleados son empáticos entendiendo las necesidades de personas con capacidades diferentes.	1	2	3	4	5
16	La empresa y sus empleados están preparados para actuar ante un evento desafortunado.	1	2	3	4	5
17	La empresa cuenta con los implementos necesarios para una correcta y constante desinfección.	1	2	3	4	5
18	Los espacios físicos del restaurante se encuentran limpios y listos para su uso.	1	2	3	4	5
19	En la empresa. los espacios del lavado de manos están bien implementados y son suficientes para el local.	1	2	3	4	5
20	Los empleados de la empresa cuentan con elementos de protección personal (mascarilla, guantes, cofia, etc.).	1	2	3	4	5
21	El área del comedor está correctamente distribuida y respeta su capacidad de aforo.	1	2	3	4	5
22	En la empresa se respeta el distanciamiento social.	1	2	3	4	5
23	Los empleados de la empresa evidencian buenas prácticas en la manipulación de alimentos.	1	2	3	4	5
24	Los alimentos denotan un buen estado de conservación y frescura.	1	2	3	4	5

Informe final de Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	1library.co Fuente de Internet	1%
3	uniminuto-dspace.scimago.es Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
9	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%

10	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	www.cursosgastronomia.com.mx Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
17	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
18	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
19	libros.metabiblioteca.org Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.publico.es Fuente de Internet	<1 %

22	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unam.mx Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	revistas.lamolina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.buenastareas.com Fuente de Internet	<1 %
27	creativecommons.org Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uees.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
32	es.finance.yahoo.com Fuente de Internet	<1 %
33	onlinelibrary.wiley.com Fuente de Internet	<1 %

34	bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
35	dspace.casagrande.edu.ec:8080 Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	revistas.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	archive.org Fuente de Internet	<1 %
39	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
40	es.studenta.com Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	ridum.umanizales.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1 %
44	theses.gla.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.uide.edu.ec Fuente de Internet	<1 %

46

documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

47

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

48

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

49

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

50

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

51

repositorio.puce.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

52

www.scielosp.org

Fuente de Internet

<1 %

53

www.ucipfg.com

Fuente de Internet

<1 %

54

www.academia.edu

Fuente de Internet

<1 %

55

(6-20-16)

<http://159.90.80.55/tesis/000153391.pdf>

Fuente de Internet

<1 %

56

cybertesis.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

57

dspace.unl.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 14 words

Excluir bibliografía

Activo

Informe final de Tesis

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/0

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70

PÁGINA 71

PÁGINA 72

PÁGINA 73

PÁGINA 74

PÁGINA 75

PÁGINA 76

PÁGINA 77

PÁGINA 78

PÁGINA 79

PÁGINA 80
