



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE UN MODELO
PROTOCOLAR PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO DEL RESTAURANTE DOÑA ZULLY DEL
DISTRITO DE TARAPOTO EN EL AÑO 2010”**

Tesis que presenta el Bachiller:

CÉSAR AUGUSTO VÁSQUEZ SÁNCHEZ

Para obtener el Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**ASESORES: Lic. Adm. SEIDY JANICE VELA REÁTEGUI
M. Sc. ALBERTO SOTERO MONTERO**

**TARAPOTO – PERÚ
2011**

A las mujeres más extraordinarias del
mundo, mi mamá Ana Rosio y mi
hermana Anita Y.

Y a los más chicos, mis hermanos,
Rolando y Joaquin que siempre están
presentes en mi vida y corazón

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Este trabajo de investigación responde a un complejo trabajo que va mas allá de la aplicación de teorías y conocimientos que año tras año se ha ido adquiriendo, para formar parte de la base fundamental de un profesional que todo estudiante aspira, lleno de éxitos y de larga duración, donde el fin es la realización de metas, objetivos y logros, que con el tiempo cada individuo se va proyectando; sino que, va por un camino más apasionado, un sentimiento que va más allá de la búsqueda del sentirse bien en un establecimiento cualquiera, el amor por hacer las cosas con excelencia y superar en todo momento todas las expectativas que un mundo tan competitivo como el de hoy, nos pone como grandes retos progresivos.

Además, va en busca de resolver una problemática que aqueja nuestro entorno y que ha ido creciendo esporádicamente, una necesidad que muchos han dejado de lado resolver y sin darse cuenta, ha hecho que las empresas no vean mas allá de sus horizontes, por no contar con programas que normen una buena atención y calidad del servicio que todos los usuarios merecen tener, pues el beneficio es mutuo, la satisfacción compartida y la experiencia competitiva ganada.

Por estos y otros motivos, tengo a bien presentar la tesis titulada: “Evaluación y propuesta de un modelo protocolar para el mejoramiento de la calidad del servicio del Restaurante Doña Zuly del distrito de Tarapoto en el año 2010”

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Este trabajo de investigación responde a un complejo trabajo que va mas allá de la aplicación de teorías y conocimientos que año tras año se ha ido adquiriendo, para formar parte de la base fundamental de un profesional que todo estudiante aspira, lleno de éxitos y de larga duración, donde el fin es la realización de metas, objetivos y logros, que con el tiempo cada individuo se va proyectando; sino que, va por un camino más apasionado, un sentimiento que va más allá de la búsqueda del sentirse bien en un establecimiento cualquiera, el amor por hacer las cosas con excelencia y superar en todo momento todas las expectativas que un mundo tan competitivo como el de hoy, nos pone como grandes retos progresivos.

Además, va en busca de resolver una problemática que aqueja nuestro entorno y que ha ido creciendo esporádicamente, una necesidad que muchos han dejado de lado resolver y sin darse cuenta, ha hecho que las empresas no vean mas allá de sus horizontes, por no contar con programas que normen una buena atención y calidad del servicio que todos los usuarios merecen tener, pues el beneficio es mutuo, la satisfacción compartida y la experiencia competitiva ganada.

Por estos y otros motivos, tengo a bien presentar la tesis titulada: "Evaluación y propuesta de un modelo protocolar para el mejoramiento de la calidad del servicio del Restaurante Doña Zuly del distrito de Tarapoto en el año 2010"

El Autor

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por darme la mejor madre del mundo, quién me ha dado la vida y ahora me da la grandiosa oportunidad de realizar mis estudios, brindándome siempre motivación y apoyo necesario para la culminación triunfante de esta Tesis. Y a mi hermana, que siempre está conmigo, en las buenas y en las malas, alguien incondicional e imparcial que aporta tantas cosas en mí.

Agradezco también a mis asesores, M. Sc. Alberto Sotero Montero y Lic. Seidy Janice Vela Reátegui, por el tiempo y la paciencia que me han brindado, por los conocimientos impartidos para el desarrollo de esta investigación.

A la muy estimada, Obsta. Yolanda Navarro Barrera, por su asesoramiento comprometido y desinteresado que me ha brindado, por su genial forma de ser y el gran conocimiento que tiene considerándola una de mis motivadoras más asiduas.

A mis amigos que, directa o indirectamente han colaborado conmigo, por el apoyo moral y la motivación espiritual que han confiado en mí.

Y un agradecimiento especial a mi tía Zully Moreno, por confiar en mí y brindarme el apoyo que he necesitado para poder aplicar y desarrollar esta investigación en su prestigioso “Restaurante Doña Zully”, por todos los datos que sin reparo alguno me ha ofrecido. A sus colaboradores, a la Sra. Rosa (Administradora), al Sr. Rolly García (Jefe de Salón), a la Sra. Loicí (Jefa de Cocina) y a sus respectivos colaboradores en general; por el tiempo y compromiso que me han concedido para hacerse parte en esta investigación.

ÍNDICE

Dedicatorias.....	ii
Presentación	iii
Agradecimientos	iv
Índice.....	v
Declaración jurada de plagio	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	xi
Introducción	xiii
CAPÍTULO I:	
MARCO METODOLÓGICO	14
1.1. El Problema	
1.1.1. Selección del Problema	14
1.1.2. Antecedentes del Problema.....	14
1.1.3. Formulación del Problema	19
1.1.4. Justificación	19
1.1.5. Limitaciones.....	20
1.2. Objetivos.....	21
1.3. Hipótesis.....	21
1.4. Variables – Indicadores	22
1.5. Diseño de la Ejecución.....	23
1.5.1. Tipo de diseño.....	23
1.5.2. Población – Muestra.....	23
1.5.3. Técnicas, Instrumentos, Fuentes E Informantes.....	24

CAPÍTULO II**MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO**

2.1. Marco Teórico	25
a. Protocolo	25
b. Calidad Total	39
c. Servicio.....	46
d. Calidad de Servicio	47
2.2. Marco Conceptual.....	59

CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	64
---------------------------------	----

CAPITULO IV

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	79
---------------------------------	----

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
------------------------------	----

CAPÍTULO VI**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones.....	82
6.2 Recomendaciones.....	83

CAPÍTULO VII**BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS**

6.1 Bibliografía	84
6.2 Anexos	86

PROPUESTA DEL PROTOCOLO DE CALIDAD	103
---	------------

ÍNDICE DE TABLAS

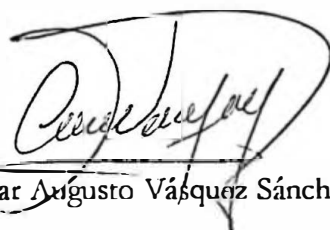
Tabla N° 1: Variables – Indicadores	22
Tabla N° 2: Técnicas, Instrumentos y Fuentes.....	24
Tabla N° 3: Tabla Servqual	55
Tabla N° 4: Procedimientos.....	64
Tabla N° 5: Indicadores de la Calidad del servicio.....	65
Tabla N° 6: Acciones en el proceso para identificar deficiencia del Salón.....	71
Tabla N° 7: Acciones en el proceso para identificar deficiencia de la cocina.....	74

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, César Augusto Vásquez Sánchez, con documento Nacional de Identidad N° 45602851, con domicilio habitual en el Jr. San Martín N° 430, en el Distrito de Tarapoto, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales:

DECLARO BAJO JURAMENTO: Ser el autor de la presente investigación titulada **“Evaluación y propuesta de un modelo protocolar para el mejoramiento de la calidad de servicio del Restaurante “Doña Zully” del Distrito de Tarapoto en el año 2010”**; las referencias y citas de otros autores han sido consignadas siguiendo la metodología establecida y a su vez no existe plagio en el desarrollo de la presente tesis. Además, que la presente investigación no ha sido parcial ni completamente presentada anteriormente.

Tarapoto, Marzo del 2011.



César Augusto Vásquez Sánchez

D.N.I. 45602851

RESUMEN

Con el pasar del tiempo, en cualquier parte del mundo, es de vital importancia buscar siempre mejorar la calidad de los servicios de todas las organizaciones, la exigencia de los comensales incrementan con el pasar de los años, los nuevos conocimientos y tecnologías. Es por eso que se ha visto fundamental dar un lugar especial a los restaurantes, ya que lo que se busca dentro de un establecimiento de este rubro, no solo es saciar la necesidad de hambre, sino, saciar deseos personales, autorrealización o necesidades básicas que desean ser cubiertas con expectativas desbordantes.

PROTOCOLO

Modelo Protocolar - Manual de Calidad:

A los fines prácticos se entenderá por tal al conjunto de procedimientos escritos que avalen la reproducibilidad de los procesos y aseguren la calidad de los mismos y sus productos resultantes. Se considera indispensable que el Manual abarque cómo mínimo los siguientes requerimientos de un Sistema de Gestión de la Calidad:

- Política de Calidad de la Empresa.
- Organigrama.
- Datos personales del Responsable de Calidad.
- Croquis del establecimiento
- Planificación de la realización de producto.
- Procedimientos operativos
- Sistema de rastreabilidad mínima.
- Capacitación del personal.
- Descripción del sistema de auditorías.

CALIDAD

Se implementa la PREVENCIÓN como una palabra clave en la definición de la calidad total. Lo que se quiere eliminar es que la calidad se da por medio de inspección, de pruebas, y de revisiones. Esto nos originaría pérdidas tanto de tiempo como de materiales. La mentalidad de inspección esto está preparando al personal a fallar, así que “hay que prevenir y no corregir”. Crosby propone 4 pilares que debe incluir un programa corporativo de la calidad, los cuales son:

1. Participación y actitud de la administración.
2. Administración profesional de la calidad.
3. Programas originales.
4. Reconocimiento.

CALIDAD DE SERVICIO

El objeto de estudio de este trabajo de investigación serán los clientes y trabajadores en general del Restaurante “Doña Zully”. Se realizará una investigación de tipo descriptivo (utilizando el método SERVQUAL) en donde se seleccionará una muestra representativa de la población de los clientes que acuden al restaurante y a todo el personal que laboran en ella para aplicarles cuestionarios, las cuales tienen como objetivo medir cualidades que perciben los clientes sobre la calidad en el servicio y la atención que ofrece dicho restaurante.

Después de la aplicación de encuestas, los resultados se capturarán y posteriormente se analizarán aportando una interpretación más clara sobre las percepciones de los clientes sobre el servicio. A partir de la información obtenida del análisis de los resultados, se formularán una serie de conclusiones y recomendaciones relacionadas al tema donde finalmente a partir de éstas, se elaborará un “Protocolo” que servirá como régimen para todas las operaciones donde serán evaluadas constantemente

ABSTRACT

As the times pass by, anywhere in the world, it is always vital to enhance the quality of service of all organizations, the demands of the customers increase over the years, also the new techniques and technologies do so. That is the reason finding a special place for restaurants seems fundamental, given that what is expected by customers is not only to satisfy the need for food, but also, satisfy personal desires, self-realization, or other basic needs that are expected to be fulfilled.

PROTOCOL

Protocol model – Quality manual

By this name means the written procedures that guarantee the reproducibility of the processes and ensure their quality and the resultant products. It is considered to be indispensable that the manual includes as minimum the following requirements of a Quality Management System:

- Company Quality Policy.
- Organizational Structure
- Personal Information of the Quality Manager.
- Map of the food establishment
- Planning of product realization
- Operating procedures.
- Minimum rastreability system.
- Staff training.
- Auditing system description.

QUALITY

The word prevention is used as the key word in the definition for total quality. Since the paradigm that Crosby wants to eliminate is that in which the quality is given by inspection, prove, and revisions. This will cause loss of both time and equipments, given that with the inspection mentality the staff is being prepared to fail, that is why we must “prevent and not mend”. Crosby proposes 4 bases that must include a corporate quality program:

1. Participation and personality from the management
2. Professional quality management.
3. Licensed programs.
4. Acknowledgement.

SERVICE QUALITY

The subject under study will be the customers and staff of the Restaurant “Dona Zully”. A descriptive research will be performed (SERVQUAL framework), where a representative sample from the customer and staff population will be taken, in order to administer a questionnaire to them, which has the objective to measure the qualities perceived by the customers about customer service quality.

Following the questionnaire administration, the results will be captured and analyzed for a clear interpretation on the customers perceptions about the service offered at the restaurant.

From the information gotten from the analysis of the results, a series of conclusions and recommendations on the subject will be formulated, a “Protocol” will be elaborated that will be the rule for all operating procedures where they will be constantly evaluated.