



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERIA Y
GASTRONOMIA**

**“NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL
RESTAURANTE KANKACHOS DOÑA JULIA JULIACA - PUNO
2022”**

PRESENTADO POR:

“BACH. ANDREE BRAHAN MAMANI CARI”

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TURISMO, HOTELERIA Y GASTRONOMIA**

ASESOR:

Dr. JOSE ABEL DE LA TORRE TEJADA

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo académico. A Dios por haberme otorgado unos padres maravillosos, del mismo modo dedico este el presente trabajo a mis padres, quienes creyeron en mí desde el inicio de mis estudios profesionales, y del mismo modo a mis hermanos por el apoyo incondicional. Espero contar siempre con su valioso apoyo, son el motivo para luchar y salir a delante.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios
Por permitir estar con vida, agradezco a la
Universidad Alas Peruanas por brindarme
las armas en el término académico con el
cual me permitieron convertirme en el
profesional en turismo que soy hoy en día,
ya que es lo que tanto me apasiona. Del
mismo modo a mis docentes que me
inculcaron estas herramientas que
formaron parte de este proceso integral de
formación. Por último mis compañeros
porque estuvieron a mi lado y por ser
unidos en este tramo de mi vida y a la vez
por haberme acompañado en la conclusión
satisfactoria de esta etapa Universitaria.

INTRODUCCION

La historia de la restauración tiene vestigios que está estrechamente relacionados con los hombres, tal es el punto que el estudio de los antropólogos e investigadores manifiestan que la práctica del fuego en la cocina es el punto de inicio para el surgimiento de la cultura del hombre, los presentes análisis de estudio efectuados en las antiguas civilizaciones, hay vestigios de la existencia de grandes procedencias en alimentos que hasta el día de hoy siguen existiendo en el ser humano moderno que son representados en el gastrónomo encargado de la preparación de los alimentos y el consumidor. Siendo estos los dos componentes principales de la historia de la gastronomía, es la esencia o caldo, que permite tostar, asar, ahumar los productos obtenidos por la pesca, recolección, caza, cosecha, facilitando que los productos alimenticios conserven y realcen su esencia y en algunos casos prolonguen el tiempo de vida de los productos alimenticios al respecto Ferré (Niricnck, Poaulain 2007)

Por ende se prestó a realizar el siguiente estudio en la cual se manifiesta que en el año 2018 la industria del turismo gastronómico en el mundo logro 79,6 millones de arribos internacionales promovidos por la cultura de la gastronomía de la zona, siendo Italia, España y EEUU los países que tuvieron mayores visitas de este tipo de turismo gastronómico a la vez en el Sur de América los países con mayor visita fueron de este tipo son Brasil y Perú con 800.000 y 500.000 respectivamente al respecto Lumba, Suarez (Promperú, 2019)

Con relación al ministerio de comercio exterior y turismo – Mincetur se aprecia que el departamento de Puno en el año 2018 con relación a los datos obtenidos se vio un crecimiento (6,8%) a diferencia del año 2017, las respectivas provincias del departamento de Puno con más tasas de crecimiento la conforman Puno con

una estimación de (48,3%), otra de las provincias que demuestran una tasa de crecimiento es San Román con una tasa de crecimiento de (27,7%) y por último se encuentra la provincia de Chucuito con una tasa de crecimiento de (6,1%). El móvil que propiciaron los arribos al departamento de Puno fueron propiciados por visita a sus amigos o parientes con una tasa de (42,7%) otro de los motivos está relacionado a los lasos comerciales con un crecimiento de (26,0%) y otras de las razones es por ocio con un crecimiento de (19,1%) al respecto Arias y León (Mincetur, 2018)

RESUMEN

El estudio del presente trabajo de investigación que tiene como título “Nivel de calidad de los servicios que ofrece el restaurante Kankachos Doña Julia Juliaca - Puno 2022” teniendo como finalidad de percibir el nivel de calidad en cuanto a los servicios ofrecidos por el restaurante, ya que este está dedicado a al área de alimentos y tiene como consumidores no solo a los adultos sino a los niños y en algunos casos pueden llegar a problemas digestivos en el mejor de los casos o intoxicaciones en el peor de los casos, por ende se pasó a utilizar las herramientas para ver el nivel de la calidad de su atención, dichas herramientas son la hoja de verificación, el servigual, la encuesta, el diagrama de Pareto, el histograma y el diagrama de Ishikawa teniendo como fin el de ver el nivel de los servicios que ofrecen, ya que están en el rubro la restauración.

El nivel de la investigación es de carácter cuantitativo, con carácter no experimental y de nivel descriptivo, por lo cual se utilizó la encuesta para la obtención de dicha información.

Fue de carácter probabilístico. Para el procesamiento y análisis de dicha información obtenida, para lo cual se utilizó programas de computadora como el office. Para la contabilización de la información obtenida como también de la realización de los diagramas. Facilitando a la conclusión de que el establecimiento gastronómico es bueno pero con las posibilidades de ser mejor en cuanto a su servicio.

INDICE

| | |
|---|------|
| CARATULA | 1 |
| DEDICATORIA | I |
| AGRADECIMIENTO | II |
| INTRODUCCION | III |
| RESUMEN | V |
| INDICE | VI |
| ÍNDICE DE FIGURAS | VII |
| ÍNDICE DE ANEXOS | VIII |
| CAPITULO I | 1 |
| Marco teórico | 1 |
| CAPÍTULO II | 2 |
| Breve introducción de la empresa del sector turismo | 2 |
| 1 Historia | 2 |
| 2 Misión | 3 |
| 3 Visión | 3 |
| CAPÍTULO III | 3 |
| 1 Mercado objetivo | 3 |
| 2 Servicios ofrecidos | 3 |
| 3 Organigrama | 4 |
| CAPÍTULO IV | 4 |
| Problemática | 4 |
| 1 Descripción el proceso que analizara | 4 |
| 2 Problemática identificada | 6 |
| 3 Clientes internos vinculados a la problemática | 6 |
| CAPÍTULO V | 7 |
| Análisis de la situación | 7 |
| 1 Metodología propuesta para el análisis | 7 |
| 2 Recolección de datos para cuantificación de la problemática | 9 |
| 3 Aplicación de las herramientas seleccionadas | 21 |
| 4 Procesamiento y análisis de la data obtenida | 24 |
| CAPÍTULO VI | 24 |
| Mejora del proceso | 24 |

| | |
|--|----|
| 1 Identificación de las arias de proceso | 24 |
| 2 Cambios propuestos en el proceso analizado | 25 |
| 3 Resultados esperados en la relación a los cambios propuestos.... | 29 |
| 4 Indicadores para los seguimientos y responsables | 30 |
| CAPÍTULO VII | 30 |
| Conclusiones | 30 |
| CAPÍTULO VIII | 31 |
| Recomendaciones | 31 |
| CAPÍTULO IX | 32 |
| Referencias bibliográficas y anexos | 32 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|------------------|----|
| Figura: 2 | 5 |
| Figura: 3 | 11 |
| Figura: 5 | 13 |
| Figura: 6 | 14 |
| Figura: 7 | 15 |
| Figura: 8 | 16 |
| Figura: 9 | 17 |
| Figura: 10 | 18 |
| Figura: 11 | 19 |
| Figura: 12 | 20 |
| Figura: 13 | 21 |
| Figura: 14 | 21 |
| Figura: 15 | 21 |
| Figura: 16 | 22 |
| Figura: 17 | 22 |
| Figura: 18 | 23 |
| Figura: 19 | 23 |
| Figura: 20 | 23 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1 en cuesta 1 | 37 |
| Anexo 2 encuesta 2 | 39 |
| Anexo 3 porcentual de encuesta por ítems | 41 |
| Anexo 4 porcentual de encuesta por ítems | 41 |
| Anexo 5 porcentual de encuesta por ítems | 42 |
| Anexo 6 porcentual de encuesta por ítems | 42 |
| Anexo 7 porcentual de encuesta por ítems | 43 |
| Anexo 8 porcentual de encuesta por ítems | 43 |
| Anexo 9 porcentual de encuesta por ítems | 44 |
| Anexo 10 porcentual de encuesta por ítems | 44 |
| Anexo 11 porcentual de encuesta por ítems | 45 |
| Anexo 12 porcentual de encuesta por ítems | 45 |
| Anexo 13 Imágenes del exterior Restaurante Kankachos Doña Julia | 46 |
| Anexo 16 fotos de la encuesta | 48 |
| Anexo 17 instrumentos utilizados | 49 |

CAPITULO I

Marco teórico

La gastronomía del Perú es el conglomerado de platos y de las técnicas culinarias propias del país, formando parte de la vida y tradición de los residentes del país, resultado de esto es la tradición, fusión y vida de los residentes, por ende la fusión de las técnicas culinarias de los antiguos peruanos con las técnicas europeas como de otras culturas. En el año 2011 la culinaria peruana obtiene el reconocimiento (Patrimonio Cultural de las Américas para el mundo) reconocimiento otorgado por la Organización de los Estados Americanos. Al respecto (Wikipedia, 2021)

Por ende, la gastronomía peruana se consolida como industria, puesto que emplea alrededor de 300.000 personas, moviendo recursos por alrededor de mil quinientos millones de dólares anuales, consolidándose como una de las más prósperas del mundo.

Tal como lo menciona la Asociación Peruana de Gastronomía (Apega) el país cuenta con 66. 000 restaurantes, de la cual 31.450 se encuentran en la capital del país.

El presidente Adolfo Perret del sub comité de Gastronomía de la Cámara de comercio de Lima, confía que este sector seguirá en crecimiento para atender y abastecer el mercado nacional, de igual manera el mercado internacional, puesto que hay una gran demanda de jóvenes cultivándose en el arte de la gastronomía peruana.

Aunándose a estas alentadoras expectativas se viene sumando la existencia de más restaurantes que preparan mangares peruanos en el extranjero que viene

duplicándose en los últimos años, aumentando las expectativas y por ende incrementando la necesidad de productos nativos en el exterior al respecto (NTX, 2010)

CAPÍTULO II

Breve introducción de la empresa del sector turismo

1 Historia

KANKACHO DOÑA JULIA

El Kankacho Ayavireño, un rico asado de cordero que se cose, es un horno hecho a base de adobe y ladrillos, elaborado en el distrito de Ayaviri, provincia de Melgar, departamento de Puno.

Una de sus precursoras es Doña Julia que desde Ayaviri, la ciudad ganadera de Puno – Perú, la cual lleva 47 años en su elaboración de dicho potaje.

Su nombre completo es Julia Cleotilde Luna Aguilar, viuda de Mendoza, el potaje que prepara Doña Julia es un plato tradicional de Ayaviri, pueblo natal de la Sra. Julia, ya que en cada festividad, es infaltable este potaje llamado kankacho en la mesa. Es una tradición que heredo desde su abuela. Y va pasando de generación en generación.

En sus inicios vendió este potaje en la línea férrea en Ayaviri. Luego fue expandiéndose y llegando a tener su propio local ubicado a espaldas de la Iglesia Mayor de dicha localidad. En la actualidad posee diversas sucursales como en la ciudad Juliaca, Cuzco, Arequipa y Lima.

Participo en mistura desde el 2011 hasta el 2017, gano un premio en un concurso gastronómico en la ciudad lacustre de Puno, donde fue invitada por El Chef Flavio Solorsano a la feria internacional de mistura.

En el 2019 fue a una feria internacional en Nueva York, llevando en alto nuestra gastronomía de Perú. Y la gastronomía de la región de Puno.

2 Misión

Ofrecer a nuestros clientes el sabor típico del kankacho Ayavireño, en un ambiente acogedor y familiar, con precios accesibles.

3 Visión

Dar a conocer la gastronomía Puneña y el Kankacho Ayaviriño, a propios y extraños, llegando a un mercado local, nacional e internacional al respecto

Date Un Gusto En El Perú (Luna, 2021)

CAPÍTULO III

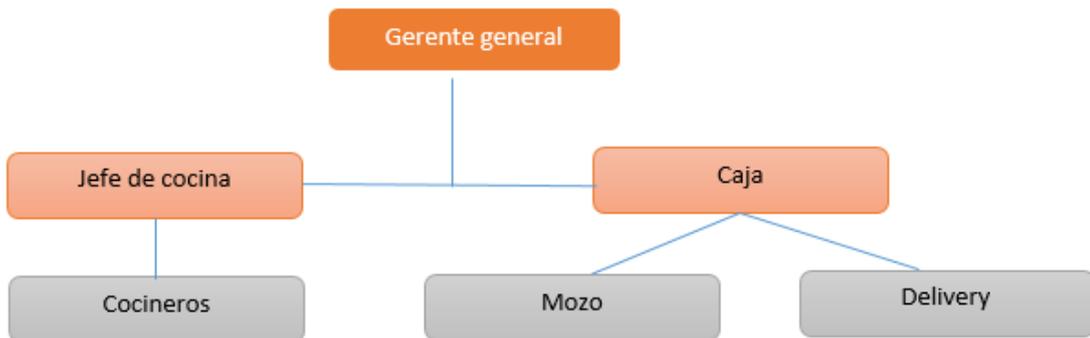
1 Mercado objetivo

Su mercado objetivo está dirigido para el público en general, puesto que su rubro es de alimentos

2 Servicios ofrecidos

El servicio que ofrece es del rubro de la restauración, el potaje kankacho como de bebidas gasificadas

3 Organigrama



Fuente: de autor

CAPÍTULO IV

Problemática

1 Descripción el proceso que analizara

El service blueprint es un organigrama visual de las diferentes relaciones que hay entre los componentes y servicios de las personas y negocio, procesos, lugares, objetos que se encuentran interrelacionados en el recorrido del consumidor o cliente.

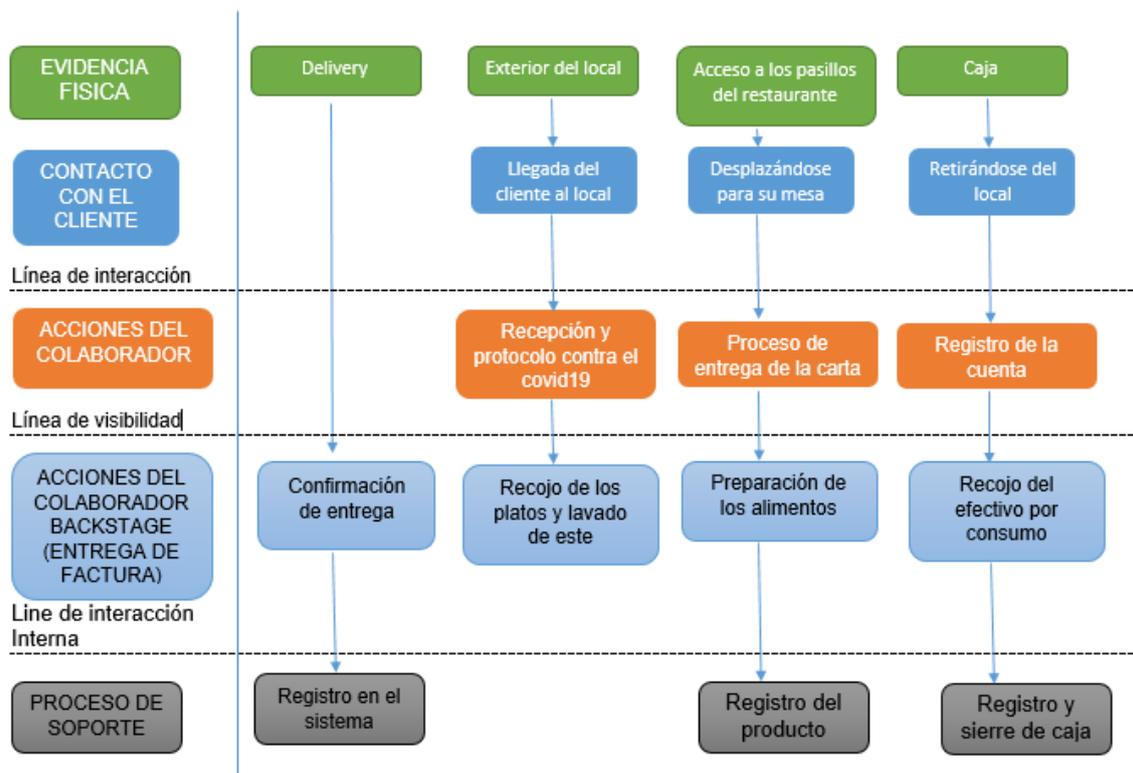
En un principio dicha técnica se introdujo con el fin de ver las distintas pautas que se llevan a cabo durante el proceso del servicio, teniendo de antemano los puntos de vista del cliente. Específicamente al recorrido que se lleva a cabo por el usuario. Al respecto (Ibanez, 2021)

El service blueprint elementos que lo conforman

➤ **Línea de visibilidad:** es lo que se visualiza entre el backstage (entre bastidores) y el frente. Lo comprenden los componentes que están en la línea de visión del cliente, lo cual tiene un impacto directo a la experiencia del cliente.

- **Línea de interacción:** hay ocasiones en la cual es útil realizar un trazo entre el entorno y espacio en los cuales los consumidores tienen interacción y en el que no.
- **Momentos del servicio:** es el proceso del servicio que se encuentran encapsulados en la actividad en un determinado tiempo, ya sea en el backstage (entre bastidores) como en el frontstage (en el escenario) siendo de importancia incluir el proceso del backstage (entre bastidores) hasta el momento en que llega al consumidor al respecto (Leal, 2017)

Figura: 2



Fuente: De autor.

2 Problemática identificada

Apartar de estas afirmaciones se sugiere la identificación de los problemas dentro restaurante:

- **Uniforme:** se percibe que los colaboradores no cuentan con el uniforme correspondiente, ya sea en el área de producción o en el área de atención o recepción
- **Protocolos de bio seguridad:** se percibe que el área de reacción no cuenta con las señalizaciones de separación implementadas por el covid-19.
- **Señalización de seguridad:** se percibe que en el área de producción no cuenta con la señalización correspondiente.
- **BMP (buenas prácticas en manipulación de alimentos):** se aprecia que les falta más énfasis en cuanto a los BPM.
- **HACCP (puntos críticos de control de alimentos)** tiene la función de evitar la contaminación cruzada de los alimentos como del personal

3 Clientes internos vinculados a la problemática

Está representado por las siguientes áreas del restaurante:

- El área de producción.
- el área caja.
- el área de atención.

CAPÍTULO V

Análisis de la situación

1 Metodología propuesta para el análisis

Kaoru Ishikawa en su tiempo fue administrador y químico industrial del rubro empresarial, nació en 1915 Tokio, Japón, su más grande aporte está ligado al sistema de control de calidad, terreno en el que da origen el modelo de causa y efecto, teniendo en el que aspira identificar las posibles problemáticas con los que se encuentra las empresas al respecto (Montano, 2020).

Por ende las 7 herramientas que conforman la calidad es el conglomerado de herramientas que fueron recopiladas por Kaoru Ishikawa, siendo implementadas en demasía de forma para la mejora del proceso de las empresas en general. Desde ese momento se viene utilizando en el sistema de dirección para la ayuda en las mejoras en cuanto a los procesos y los servicios

Dichas herramientas vienen siendo utilizadas para medir, analizar, definir y proponer solución a los problemas que suelen interferir en el óptimo rendimiento y en los resultados de las empresas, al respecto (Ramos, 2018)

Estas herramientas son diagrama de Ishikawa, tabla de datos, histograma, diagrama de dispersión, diagrama de Pareto, hoja de verificación y diagrama de flujo.

1.1 La hoja de verificación

La Herramienta hoja de verificación o compilación de la 7 herramientas es considerada como la más simplista de las demás. Es representada como la manera de mostrar y organizar los datos de diagrama de cuadros o

tabulación, dicha tabla u hoja de cálculo facilita su recolección y los análisis de los datos.

La utilización de dicha hoja verificación ahorra el tiempo, facilitando el tiempo al eliminar el trabajo de escribir números o dibujar figuras repetitivas sin comprometer los datos o sus análisis al respecto (Meire, 2018)

1.2 Histograma

Muestra la distribución y los valores de una variable continua ayudando a ver el centro la extensión de forma de gráfica de datos, teniendo la posibilidad de usarse como instrumento visual que permite comprobar con normalidad mostrando los datos en cada barra que corresponda en un rango predeterminado de valor al respecto (LLC, 2022)

1.3 Diagrama de Pareto

Fue promovido por vez primera por el Sociólogo, Economista, Ingeniero y Filósofo Vilfredo Pareto en Italia 1848-1923 mediante el estudio sobre la distribución económica del país de Italia en su época, llegando a concluir de que el 80% de la economía se encuentra a disposición del 20% de los pobladores, en cuanto al otro 20% de la economía está distribuida en el 80% de los pobladores al respecto (Souza, 2019)

Comprender como se interpreta el diagrama de Pareto es indispensable en distintas áreas tales como el de marketing, ya que parece que se cumple en este último también (también se aprecia que se cumple en virtualmente) alrededor del 20% de la clientela produce el 80% de divisas. Por ende es en estos clientes en los cuales concentrar el 80% de nuestra

atención y viceversa, el diagrama de Pareto permite ver qué acciones son de importancia al respecto (Rus, 2020)

1.4 Diagrama de Ishikawa

El diagrama de Ishikawa, comúnmente identificado como el diagrama de causa y efecto o el diagrama de espina de pescado, es el instrumento que ayuda a la calidad ayudando a identificar las raíces u causas de un determinado problema, estudiando los diversos problemas que lo involucran.

Fue creado por Kaoru Ishikawa en la década de los 60, dicho diagrama toma en cuenta los diversos puntos de vista que conllevan a los distintos tipos de problemas, al momento de ponerlo en praxis disminuye la posibilidad de haber olvidado algo.

En esta metodología todo tiene causa, la cual debe de ser analizada y debe ser verificada, afín de encontrar cuál de estas es el efecto del problema al respecto (Jeison, 2018)

2 Recolección de datos para cuantificación de la problemática

El servqual fue publicado a principios del año 1988, con el tiempo fue pasando por numerosos cambios para mejor como inspecciones desde entonces.

El servqual como técnica sirve para la el estudio comercial, que permite la realización de la evaluación del servicio como calidad, conociendo la expectativa del consumidor como el consumidor aprecia los servicios prestados.

Este enfoque permite la utilización de aspectos ya sea de manera cuantitativa o de manera cualitativa de los consumidores, permitiendo conocer los aspectos ya sea imprevistos o incontrolables de los consumidores.

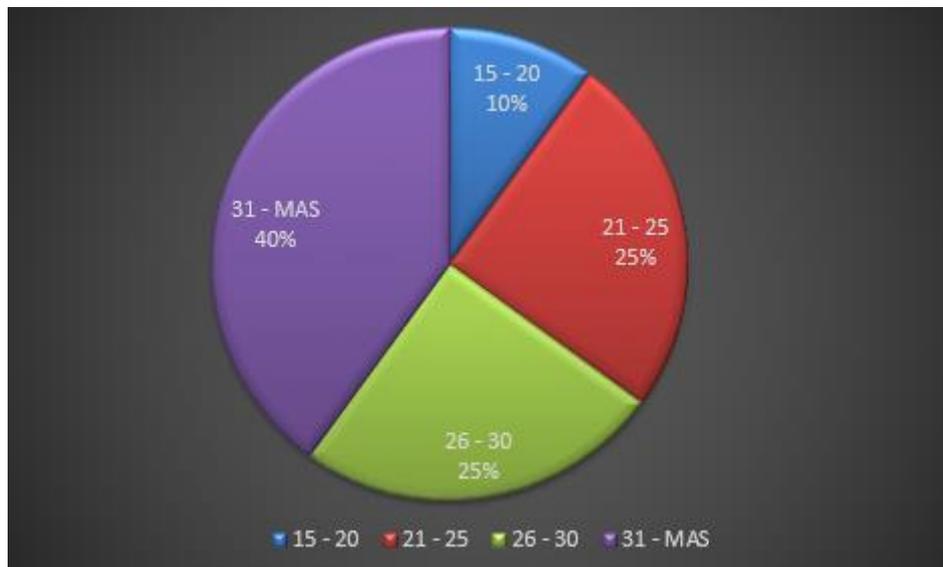
Este enfoque nos permite obtener los datos en detalle, ya sea de opiniones de los consumidores sobre la calidad de los servicios prestados de la empresa, estos comentarios por parte de los consumidores facilitan la mejora en ciertos aspectos de la empresa o ya sea con respecto a los colaboradores si es que cumplen con las expectativas del consumidor al respecto (Matsumoto, 2014)

Hoja de entrevista falta

Por lo cual se pasó a desarrollar la hoja de entrevista, se realizó dicha entrevista a personas que consumieron en el restaurante kankachos Doña Julia Juliaca - Puno.

Figura: 3

Cuantos años tiene aproximadamente



Fuente: de autor.

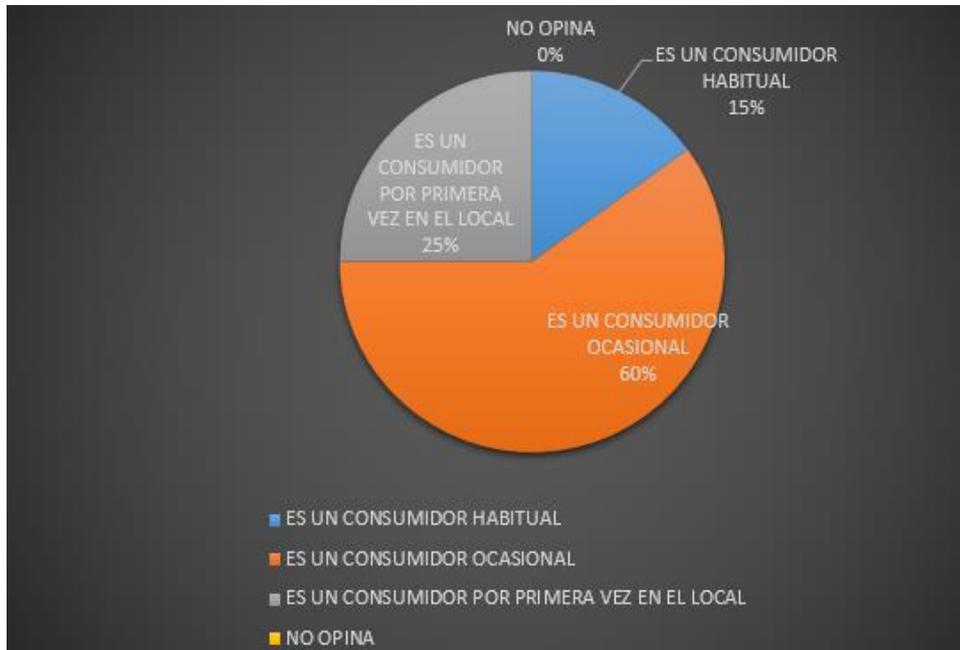
La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el ítem 1. Se aprecia que el 40% de los consumidores tienen una edad aproximada de 31 a más, mientras que un 25% tiene una edad entre 26 a 30 años y otro 25% una edad aproximada de 21 a 25 años, solo un 10% es de 15 años a 20 años

Se aprecia que su público objetivo del local está oscilando entre 21 años a más, tomando énfasis en los consumidores de 30 años para adelante.

Figura: 4

Cuántas veces va al local a consumir



Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el ítem 2. Se aprecia que el 60% de los consumidores son ocasionales, mientras que el 25% de los consumidores van al local por primera a probar el plato tradicional, mientras que un 15% de los consumidores son clientes consolidados del local.

Figura: 5

Cuando acude al local, lo hace acompañado.



Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el ítem 3. Se aprecia que el 50% de los consumidores acude al local con su familia y o amigos, mientras que el 25% de los consumidores acude solo con su familia, mientras que el otro 15% de los consumidores solo acude con sus amigos, solo un 10% de los consumidores acude al local solo consumir dicho plato.

Se aprecia que para la mayoría de los consumidores estos acuden al establecimiento gastronómico, ya sea con sus amigos, compañeros del trabajo u familiares a para apreciar este potaje tradicional de Ayaviri

Figura: 6

Qué opina de la infraestructura del local



Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el Ítem 4. Se aprecia que el 75 % de los consumidores estimó que la infraestructura si es acorde para su atención en el rubro de la restauración, mientras que el 15% de los consumidores estiman que debería de mejorar este último, mientras que el 10% de los consumidores no opina.

Se aprecia que para la mayoría de los consumidores la infraestructura del local si es el adecuado para brindar dicho servicio.

Figura: 7

Considera que el área de atención es el adecuado para el cliente



Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el ítem 5. El 75% de los consumidores afirman que el área de atención si es el adecuado para su atención, mientras que el 15% de los consumidores presume que si es el adecuado, mientras que el 10% de los consumidores no opinan al respecto.

Vemos que para la mayoría de los consumidores el área de atención si es el adecuado para su consumo y servicio.

Figura: 8

Considera que la forma de preparación es la adecuada



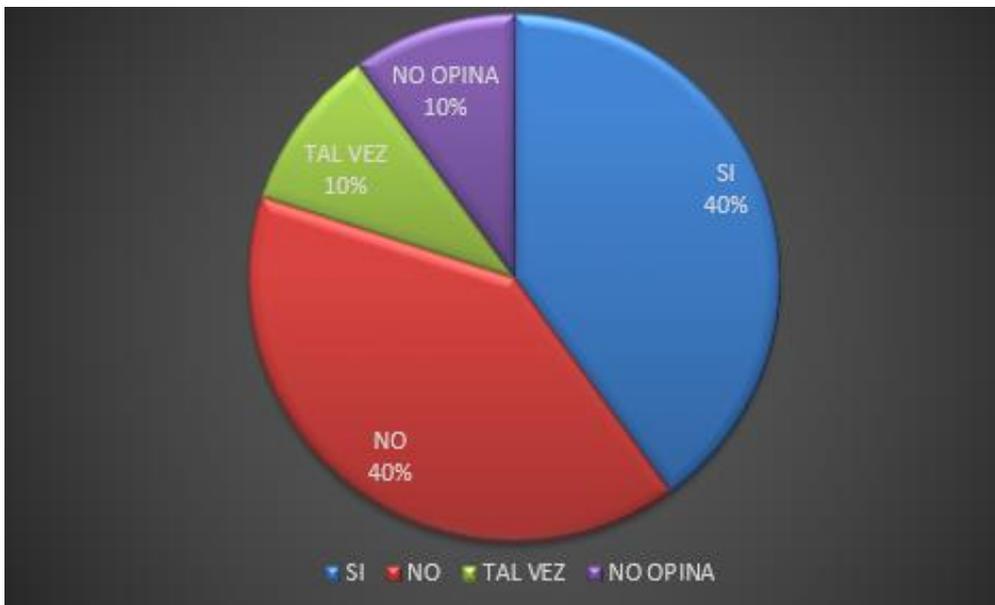
Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el Ítem 6. Se aprecia que el 90% de los encuestados se encuentran satisfechos en la forma de preparación del potaje típico Ayavireño denominado el KanKacho, mientras que solo el 10% de los encuestados creen que la forma de la preparación de dicho plato es la adecuada.

Figura: 9

Considera que los colaboradores usan los implementos adecuados para los BPM (buenas prácticas de manipulación de alimentos)



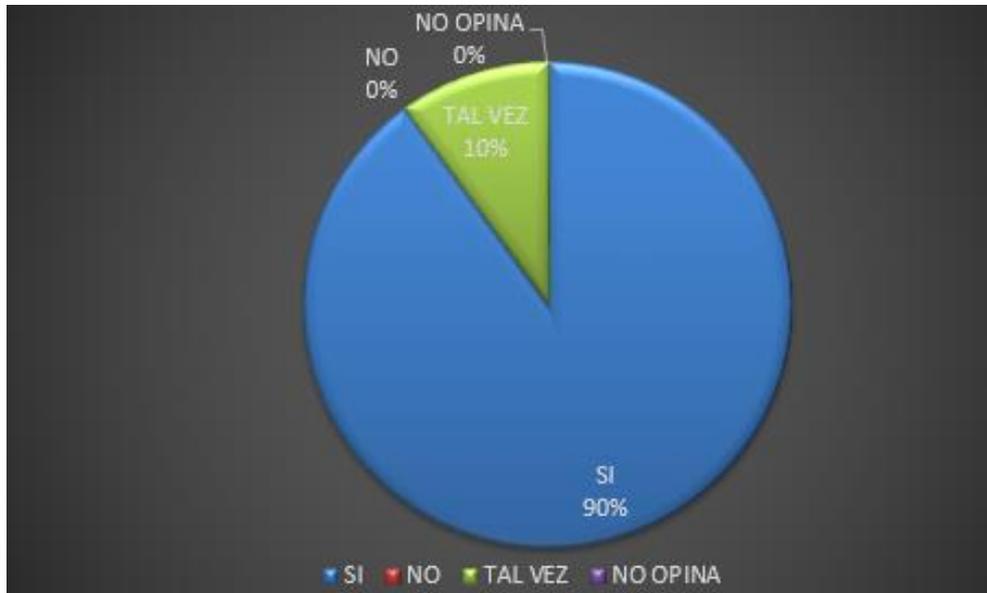
Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el Ítem 7. Se aprecia que el 40% de los encuestados afirman que los colaboradores que si ponen en práctica los BPM al momento de la preparación de los alimentos, mientras que el otro 40% de los encuestados piensa que no practican adecuadamente los BPM para la preparación de los alimentos, el otro 10% de los encuestados presumen que pobremente si estén poniendo en práctica los BMP en la preparación de los alimentos mientras el otro 10% de los encuestados no opinan al respecto.

Figura: 10

Considera que ponen en práctica el HACCP (puntos críticos de control de alimentos evitando la contaminación cruzada de los alimentos)



Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el ítem 8. Se aprecia que 90% de los encuestados afirman que los colaboradores si toman en práctica el HACCP (puntos críticos de control) evitando la contaminación cruzada de los alimentos, mientras que el 10% de los encuestados presumen que los colaboradores ponen en práctica el HACCP evitando la contaminación cruzada de los alimentos para seguridad de los consumidores.

Figura: 11

Considera que los colaboradores en el área de servicios se encuentran capacitados



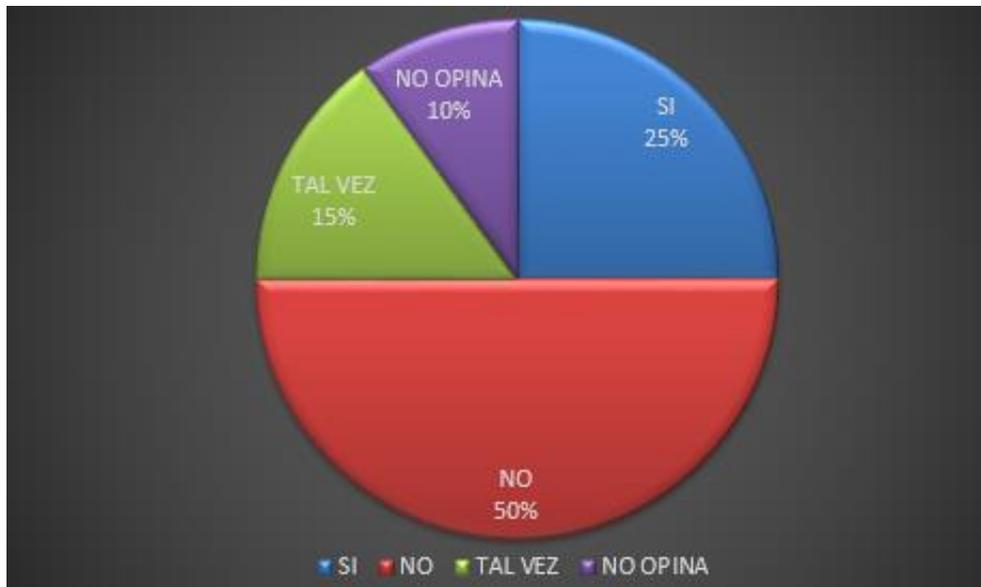
Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el ítem 9. Se aprecia que el 60% de los encuestados afirman que los colaboradores del restaurante si se encuentran capacitados para brindar un buen servicio, mientras que 25% de los encuestados manifiestan que los colaboradores atienden acorde al lugar, pero que les falta capacitarse para brindar un mejor servicio a los consumidores del local mientras tanto el 15% de los encuestados afirman que los colaboradores no están capacitados para brindar un buen servicio a los consumidores del local.

Figura: 12

Considera que la vestimenta de los colaboradores es el adecuado ya que manipulan alimentos



Fuente: de autor.

La entrevista fue realizada a los consumidores del restaurante Kanakacho Doña Julia, en la cual se llevó a cabo desde el mes de febrero, hasta a mediados del mes de marzo del año 2022.

Se observa según el cuadro estadístico de la entrevista, se visualiza que el ítem 10. Que aprecia que el 50% de los consumidores manifiestan que la vestimenta de los colaboradores no es adecuada para el servicio de restauración del cual se espera, no obstante se aprecia que el 25% de los consumidores afirman que si es adecuado para el servicio de restauración mientras que el 15% de los encuestados considera que tal vez si sea el adecuado para el servicio de restauración no estante solo el 10% de los encuestados no opinan al respecto.

3 Aplicación de las herramientas seleccionadas

Figura: 13

Hoja de verificación

| HOJA DE VERIFICACIÓN | | | | | | |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| PROBLEMA | SEMANA (1) | SEMANA (2) | SEMANA (3) | SEMANA (4) | SEMANA (5) | SEMANA (6) |
| UNIFORME | //// | // | /// | / | /// | // |
| PROTOCOLOS DE VIO SEGURIDAD | ////// | //// | ////// | ////// | ////// | //// |
| SEÑALIZACION DE SEGURIDAD | /// | // | //// | // | /// | //// |
| BPM | //// | /// | // | /// | / | // |
| HACCP | / | // | / | / | // | / |

Fuente: de autor hoja de verificación que fue realizado a los consumidores que acudieron al restaurante Kankachos Doña Julia, desde inicios del Mes de Febrero a mediados de Marzo.

Herramienta histograma

Figura: 14

| hoja de verificación | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| problema | semqna (1) | semana (2) | semana (3) | semana (4) | semana (5) | semana (6) |
| uniforme | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 |
| protocolos de vio seguridad | 6 | 4 | 5 | 5 | 6 | 4 |
| señalización de seguridad | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| BMP (buenas prácticas en manipulación) | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| HACCP (control de contaminación cruzada) | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |

Fuente: de autor

Formula del histograma

Figura: 15

| | | | |
|-------|----|----|--------------|
| N° | 30 | K= | 5.477225575 |
| R-max | 6 | K= | 6 |
| R-min | 1 | A= | 0.8333333333 |
| R= | 5 | | |

Fuente: de autor

Formula de las frecuencias

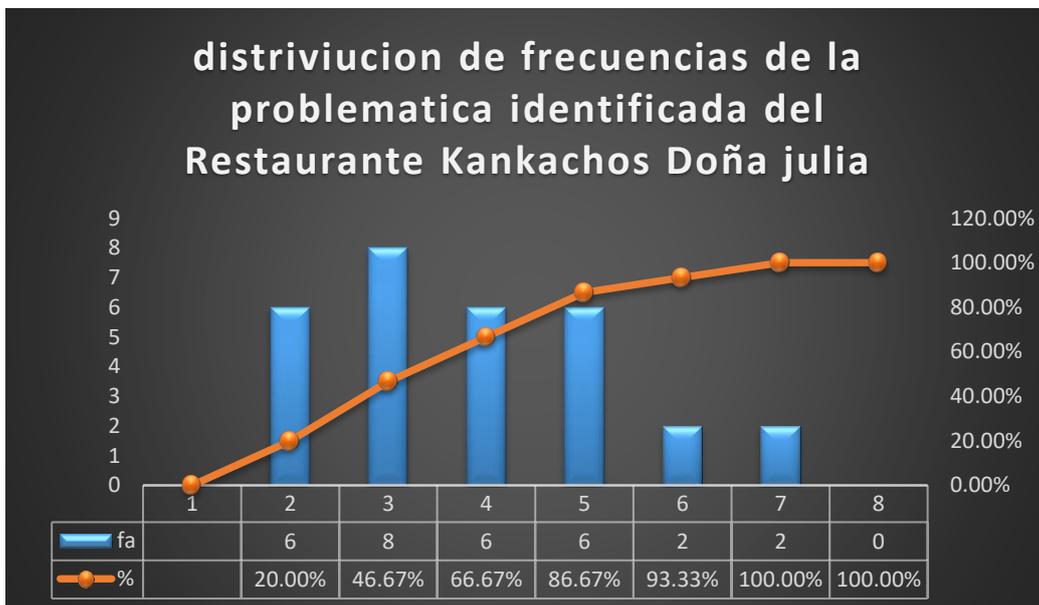
Figura: 16

| clases | | | xi | fa | faA | fr | FrA | % |
|-----------|------------|------------|------------|----|-----|------------|------------|---------|
| intervalo | li | ls | | | | | | |
| 1 | 1 | 1.83333333 | 1.41666667 | 6 | 6 | 0.2 | 0.2 | 20.00% |
| 2 | 1.83333333 | 2.66666667 | 2.25 | 8 | 14 | 0.26666667 | 0.46666667 | 46.67% |
| 3 | 2.66666667 | 3.5 | 3.08333333 | 6 | 20 | 0.2 | 0.66666667 | 66.67% |
| 4 | 3.5 | 4.33333333 | 3.91666667 | 6 | 26 | 0.2 | 0.86666667 | 86.67% |
| 5 | 4.33333333 | 5.16666667 | 4.75 | 2 | 28 | 0.06666667 | 0.93333333 | 93.33% |
| 6 | 5.16666667 | 6 | 5.58333333 | 2 | 30 | 0.06666667 | 1 | 100.00% |
| 7 | 6 | 6.83333333 | 6.41666667 | 0 | 30 | 0 | 1 | 100.00% |
| total | | | | | 30 | | 1 | |

Fuente: de autor

Grafico del histograma

Figura: 17



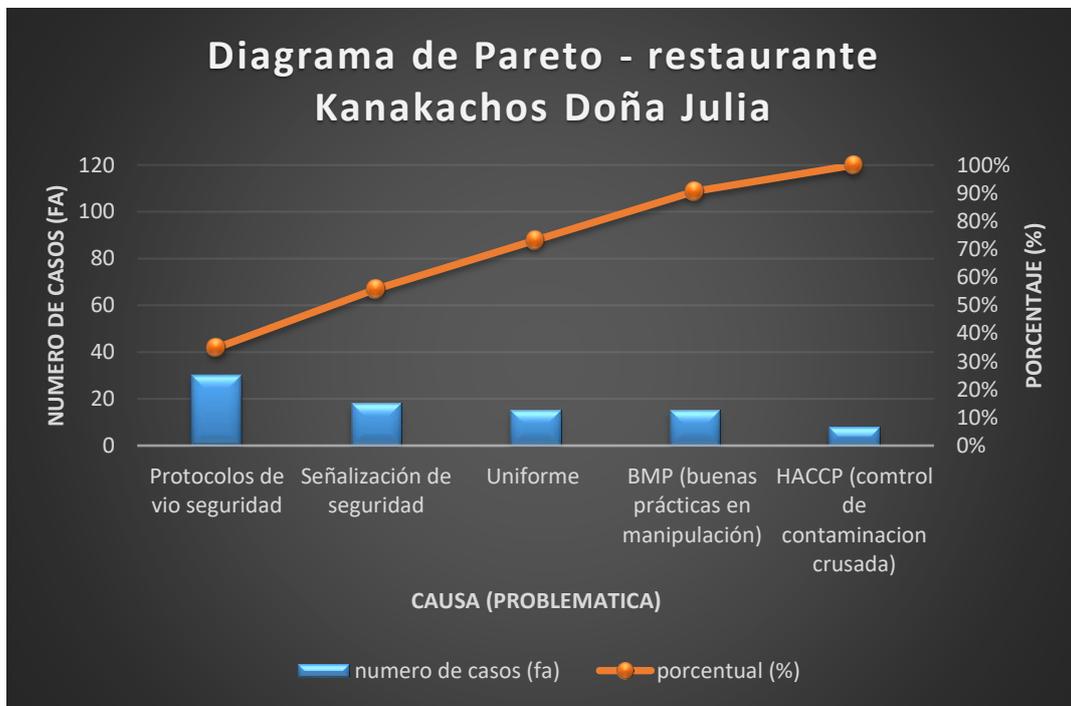
Fuente: de autor

Diagrama Pareto

Figura: 18

| causa (problematica) | numero de caso (fa) | fr | frA | % |
|--|---------------------|-------------|------|------|
| Uniforme | 15 | 0.17 | 0.17 | 17% |
| Protocolos de vio seguridad | 30 | 0.35 | 0.52 | 52% |
| Señalización de seguridad | 18 | 0.21 | 0.73 | 73% |
| BMP (buenas prácticas en manipulación) | 15 | 0.17 | 0.91 | 91% |
| HACCP (control de contaminacion crusada) | 8 | 0.09 | 1.00 | 100% |
| Total (N°) | 86 | 1.00 | | |

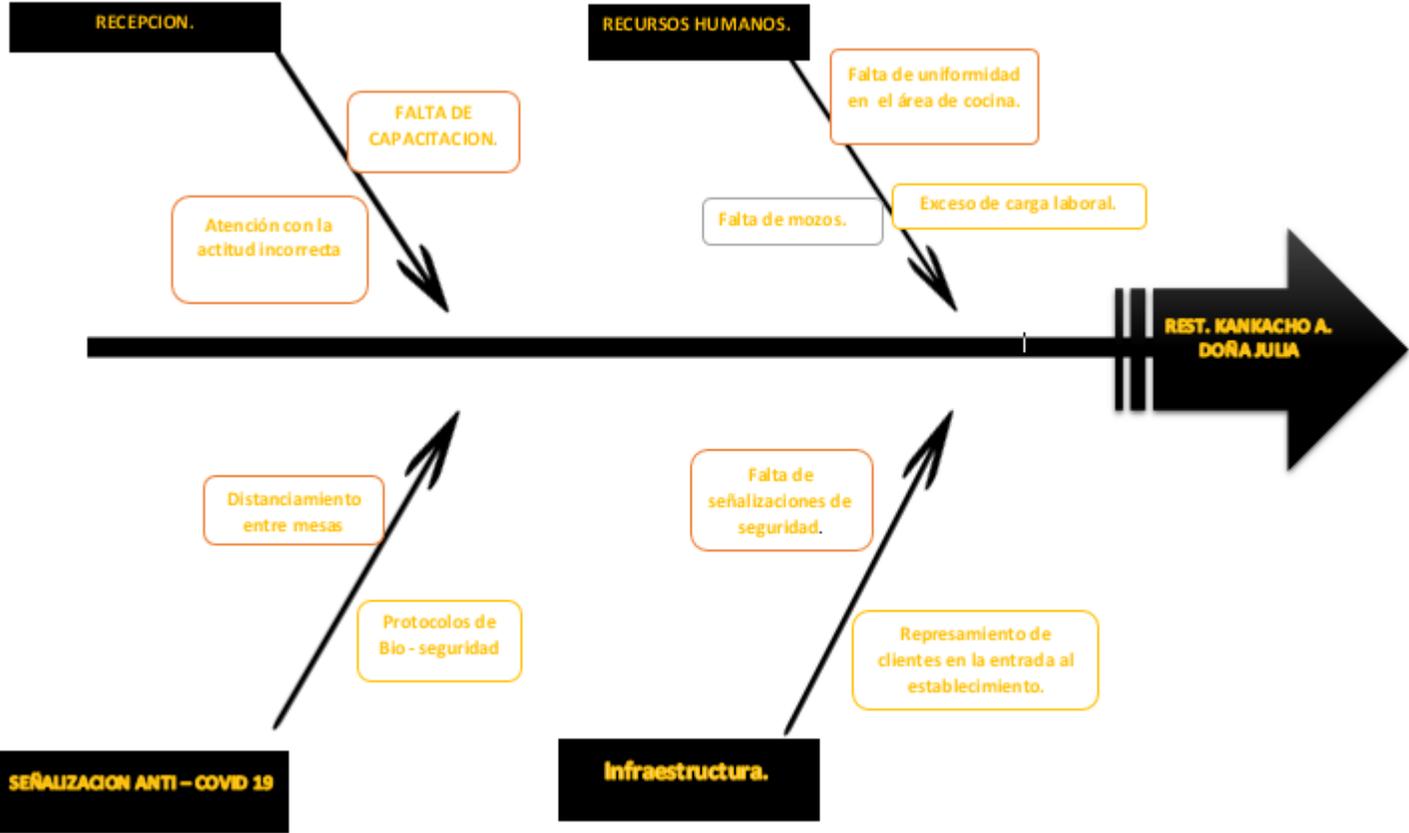
Figura: 19



Fuente: de autor

Herramienta ishikawa

Figura: 20



Fuente: de autor

4 Procesamiento y análisis de la data obtenida

Participantes

Los miembros que participaron en dicha investigación fueron los consumidores del restaurante Kankacho Doña Julia de la ciudad de Juliaca – Puno, ya que los consumidores del restaurante son los que cuenta con el conocimiento sobre el local, información que es de importancia para dicha investigación.

Método de análisis de datos

Se busca organiza la información anteriormente proporcionada para el beneficio de la presente investigación gracias a las diferentes herramientas mencionadas anteriormente. Por lo tanto, la elaboración de las tablas que ayuden a la comprensión y ayude a interpretar dicha información de forma coherente.

CAPÍTULO VI

Mejora del proceso

1 Identificación de las arias de proceso

El proceso de áreas es la agrupación de procesos que busca realizarse de forma colectiva, que tiene como fin la de conseguir metas determinadas, el área de desarrollo de procesos relacionados en el área determinada, buscando la implementación de manera conjunta.

Estas áreas buscan cubrir desde la producción como los de servicio hasta el alineamiento del mismo, ya sea independiente de la materia de la organización al respecto (Ojeda, 2018)

Uniforme: se aprecia que los colaboradores del restaurante Kankacho Doña Julia no portan la vestimenta adecuada para el servicio de restauración, ya sea en el área de preparación como en el área del servicio del restaurante.

Protocolos de bio seguridad: se aprecia que en el local no se implementó a su totalidad los protocolos de bio seguridad contra el covid-19 para seguridad su los consumidores de este local.

Señalizaciones de seguridad: se aprecia que en el área de producción de alimentos no cuenta con los protocolos de seguridad.

BMP (buena manipulación de manufactura - alimentos): se aprecia que los colaborados que preparan los alimentos no lo hacen con los implementos adecuados para su preparación.

HACCP (puntos críticos de control de alimentos): se aprecia que les falta más capacitación en cuanto a los puntos críticos de control de alimentos, ya que ellos tienen el contacto directo con los productos alimenticios.

2 Cambios propuestos en el proceso analizado

El uniforme de los colaboradores: en cuanto la vestimenta para los colaboradores en el área de producción se recomienda que utilicen os uniformes correspondiente, ya que este material es el adecuado para el área de calientes con los cuales están en contacto los colaboradores, y sobre los colaboradores del área de servicio se recomienda que usen el uniforme y bien vestidos, ya que ellos trasportan los alimentos a los consumidores, puesto que este demuestra la pulcritud en la cual se está manipulando los alimentos para el consumidor.

Al respecto, sobre la vestimenta del chef, pese a que pase desapercibida, tiene un papel importante, ya sea en cuanto a la imagen de los colaboradores como de la institución juega un papel indispensable, ya que cumple la labor de protección a los colaboradores del área de cocción, de acuerdo a la función.

Las personas que estén en contacto con los alimentos para su cocción es indispensable que cuenten con su uniforme, el lugar de trabajo y el laboratorio de cocina deben de cumplir con las mejores condiciones de higiene y que brinden la protección necesaria, puesto que algunos enseres pueden contener filo o estar calientes, lo que conlleva a accidentes al respecto (BravoUniforms, 2020)

En cuanto a la vestimenta de los mozos, es indispensable que la prenda a utilizar sea ligera, cómoda y fresca, que les facilite el desplazamiento de forma ágil, y que les brinde comodidad y seguridad, por ende una prenda indispensable es el delantal tanto para cocina como para los mozos.

Al igual que el delantal, el calzado también es de importancia, ya que debe de ser antideslizante sin olvidar de la comodidad para evitar lidas durante el movimiento continuo, también, puesto que estos colaboradores se encuentran constantemente de pie en su jornada laboral. Al respecto (Naisa.es, 2020)

Protocolos de bio seguridad: se recomienda que pongan más énfasis en los controles o protocolos de bio seguridad para su seguridad como para los comensales que acuden al local. Las medidas continúan, de manera obligatoria con las medidas de seguridad de doble mascarilla para el desplazamiento de vías públicas como en espacios cerrados el protector debe

de contar con buena capacidad de filtración como a la vez de buena fijación al rostro esto es posible con el uso de doble mascarilla de tres pliegues a la vez se busca la seguridad en los ambientes laborales, medios de transporte, establecimientos en el rubro de la restauración entre otros, a la vez que cuenten con la ventilación pertinente preferentemente natural, manteniendo puertas y ventanas abiertas, con relación a los protocolos de distanciamiento se recomienda un metro y medio de separación con los demás consumidores al respecto (Nota de Prensa, 2021)

Señalización de seguridad: Se recomienda que pongan en vigor la utilización de las señalizaciones de seguridad en el laboratorio de alimentos, no solo en el área de servicio, puesto que se trabaja con temperaturas altas y utensilios filosos, ya que puede haber accidentes y estos pueden ayudar a contrarrestar según sea el caso.

Las señalizaciones de seguridad sirven para advertir a los colaboradores como informar del riesgo que puede existir, como los parámetros a seguir para poder eludirlo, la señalización y elementos que brindan la seguridad como su ubicación al respecto (Seguridad, 2004)

Ya sea en el caso de incendios en el laboratorio de alimentos se recomienda la utilización de los extintores que están en el laboratorio para prevenir accidentes, también como la forma de su utilización al respecto (Seguridad y salud en las cocinas industriales, 2014)

BPM: Se recomienda que los colaboradores pongan más énfasis en los BPM (buenas prácticas de manufactura) ya estos manipulan los alimentos, ya que pueden provocar intoxicación o problemas estomacales a los consumidores. Por lo tanto, los BPM son las herramientas básicas que se aplican en todo el proceso de producción y tratamiento de los productos alimenticios garantizando la inocuidad de los alimentos para el consumo humano, puesto que se centra en la higiene de los productos alimenticios como su manipulación, lo primordial para un buen uso de los alimentos es el correcto almacenamiento, un control en la recepción de los alimentos, previa preparación, desinfección de los productos alimenticios, correcta preparación de los alimentos y correcto servicio de los alimentos a los consumidores finales este protocolo garantiza la seguridad de los consumidores al respecto (Restaurante.pe, 2020)

HACCP: recomienda que los colaboradores del establecimiento cumplan a cabalidad el HACCP (análisis puntos críticos de control - contaminación cruzada), puesto que ellos manipulan los alimentos y pueden ocasionar la contaminación cruzada de los alimentos.

El HACCP está relacionada netamente con la producción alimenticia e inocua, de acuerdo con la FAO es el factor sistemático y preventivo, está determinado a la precaución y el control de riesgos biológicos, químicos y físicos basado en una serie parámetros entrelazados, al proceso de alimentos ya sea de forma industrial o aplicado a los eslabones de las cadenas de la producción de la materia prima hasta el consumo de los alimentos, teniendo como punto

de inicio identificar los peligros potenciales de los alimentos como las medidas de los peligros que pueden presentarse al respecto (Organización Panamericana de la Salud, 2017)

3 Resultados esperados en la relación a los cambios propuestos

Uniforme: En cuanto a los uniformes de los colaboradores, se espera que el restaurante lo implemente para seguridad de los colaboradores como de los consumidores, puesto que es una empresa dedicada al rubro de la restauración.

Protocolos de bio seguridad: En cuanto a los protocolos de bio seguridad, se estima que el restaurante tenga más estricto con esta medida, ya que está en juego la seguridad de los consumidores como la de sus colaboradores.

Señalización de seguridad: Con relación a las señalizaciones de seguridad esperamos que lo implemente lo antes posible, ya que el laboratorio de alimentos es un lugar en la cual está en constante contacto con la zona de calientes, como a la vez de utensilios filosos.

BMP: Se espera que el restaurante haga capacitaciones en cuanto a los BPM con regularidad, ya que los colaboradores manipulan los alimentos y en algunos casos estos mismos no se encuentran capacitados para hacerlo.

HACCP: Se espera que el restaurante haga capacitaciones sobre el HACCP para todos los colaboradores, ya que los colaboradores ajenos al rubro de la restauración ingresan al laboratorio de cocina y por ende pueden contaminar dicha área, porque ellos tienen contacto con los consumidores.

4 Indicadores para los seguimientos y responsables

Se encuentra representado por los jefes de áreas ya sea el área del laboratorio de alimentos el cual está representado por el chef ejecutivo, el cual entre sus funciones es el de ver el control de los productos en el almacén para no sufrir de desabastecimiento, y otra de sus funciones es que se ponga en práctica los protocolos anteriormente mencionados o de la capacitación de esta para sus miembros, otra de las áreas es la del jefe de caja encargado del área de servicio, los cuales están encargados de supervisar y capacitar a sus miembros, como a la vez del flujo de caja, de igual manera la capacitación para una buena atención al cliente, por encima de ellos se encuentra el gerente general encargado de supervisar que todo esto se lleve a cabo.

CAPÍTULO VII

Conclusiones

Se percibe que el Restaurante Kankachos Doña Julia demuestra falencias en las áreas de producción con en el área de servicio, ya que este último es del rubro de la restauración, debe de seguir las buenas prácticas en la prelación de los alimentos como en las áreas de seguridad, esto se debe a que las entidades responsables no realizan controles de rutinarios.

INDECÍ (Defensa Civil) Está encargado de las normas técnicas en el área de restauración como en el laboratorio de cocina, por lo cual esta entidad debería de hacer controles de las normas técnicas en el local y ver si este cumple adecuadamente.

DIGESA (Dirección General de Salud Ambiental) Se encarga de regular a las instituciones, ya sean públicas o privadas, a cumplir con las normativas correspondientes más en el área de restauración, ya que estos tienen contacto con los alimentos.

CAPÍTULO VIII

Recomendaciones

Se recomienda realizar programas de capacitación por parte del restaurante Kankachos Doña Julia con la colaboración de las entidades como **INDECÍ** y **DIGESA** para una mejor atención y seguridad para los consumidores que acuden al restaurante.

Se recomienda que **INDUCÍ** (Defensa Civil) realice los controles correspondientes con regularidad para que el restaurante se esfuerce en mejorar y por ende mejore su calidad de servicio para beneficio del mismo como para los consumidores.

En cuanto a **DIGESA** (Dirección General de Salud Ambiental) se recomienda que hacer los controles de bio seguridad con frecuencia y también que haga lo mismo en cuanto a los **BPM** y **HACCP** para un mejor control en los alimentos y que el restaurante se preocupe por mejorar para el cuidado de los consumidores como también de sus colaboradores, ya que estos últimos hacen funcionar el restaurante.

CAPÍTULO IX

Referencias bibliográficas y anexos

Referencias Bibliográficas

Arias Quispe, P. C., & Leon Ticona, R. (2021). *Conciencia turística de los pobladores del distrito de Juliaca Puno 2021* [Univercidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65251/Arias_QPC-Leon_TR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

BravoUniforms. (2020). *Uniformes de chef: importancia y elementos que lo conforman*.

<https://bravouniforms.com/blogs/noticias/uniformes-de-chef-importancia-y-elementos-que-lo-conforman>

Date Un Gusto En El Perú. (2021). *KANKACHO AYAVIREÑO DOÑA JULIA*. Youtube.Com.

<https://www.youtube.com/watch?v=Htm9rGJHwEE>

Ferré Quispe, L. J. (2021). *Ruta Gastronómica en Los Principales Restaurantes De La Ciudad De Trujillo, 2021* [Univercidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81189/Fasanando_NFWA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ibanez Gracia, M. (2021). *¿ Qué es un Service Blueprint y cómo te*

puede ayudar a optimizar la experiencia de usuario ? Hiberus Blog. <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/que-es-un-service-blueprint-y-como-te-puede-ayudar-a-optimizar-la-experiencia-de-usuario/>

Jeison. (2018). *Diagrama de Ishikawa*. Qualiex Blog de La Calidad. <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-ishikawa/>

Leal, B. M. (2017). *Service Blueprint, herramienta estratégica para el diseño de servicios*. IDA BLOG.

LLC, J. S. D. (2022). *Portal de formación estadística Histograma*. Jmp Statical Discovery.

Lumba Saavedra, L. Y., & Suarez Silva, S. A. (2021). *Perfil gastronómico del turista extranjero que visita Lima Metropolitana, 2019* (Vol. 1) [Univercidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71119/Lumba_SLY-Suarez_SSA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181–209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Meire. (2018). *Hoja de Verificación*. Qualiex Blog de La Calidad.

<https://blogdelacalidad.com/hoja-de-verificacion/>

Montano, J. (2020). *Kaoru Ishikawa: biografía, principios de la*

calidad, aportes. <https://www.lifeder.com/kaoru-ishikawa/>

Naisa.es. (2020). *Vestuario en hostelería : la importancia del*

uniforme. Naisa Proteccion Laboral.

<https://naisa.es/blog/vestuario-en-hosteleria-la-importancia-del-uniforme/#:~:text=Dentro del mundo de la,hora de desempeñar sus tareas.>

Nota de Prensa. (2021). Minsa actualiza protocolos de bioseguridad

para la prevención y control de la COVID-19 en el Perú -

Gobierno del Perú. *Plataforma Digital Única Del Estado*

Peruano, 1–2.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/551627-minsa-actualiza-protocolos-de-bioseguridad-para-la-prevencion-y-control-de-la-covid-19-en-el-peru/>

NTX. (2010). *Moviliza gastronomía peruana mil 500 millones de*

dólares al año. [https://www.informador.mx/Economia/Moviliza-](https://www.informador.mx/Economia/Moviliza-gastronomia-peruana-mil-500-millones-de-dolares-al-ano-20100522-0015.html)

[gastronomia-peruana-mil-500-millones-de-dolares-al-ano-](https://www.informador.mx/Economia/Moviliza-gastronomia-peruana-mil-500-millones-de-dolares-al-ano-20100522-0015.html)

[20100522-0015.html](https://www.informador.mx/Economia/Moviliza-gastronomia-peruana-mil-500-millones-de-dolares-al-ano-20100522-0015.html)

Ojeda, rosi m. (2018). 22 áreas de proceso de CMMI. In *áreas de*

proceso (pp. 1–12).

https://issuu.com/rosmarj.ojeda01/docs/areas_de_proceso

Organización Panamericana de la Salud. (2017). Análisis de peligros y puntos críticos de control - HACCP. *Repositorios IRIS*, 1 171. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/food-safety-hacpp-cha-analisis-peligros-puntos-criticos-control.pdf><http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2013/05/GuiaHACCP.pdf>

Ramos, D. (2018). *Las siete herramientas de la calidad*.

Histogramas. Qualiex Blog de La Calidad.

<https://blogdelacalidad.com/las-siete-herramientas-de-la-calidad/>

Restaurante.pe. (2020). *¿Qué son las BPM y por qué aplicarlas en mi Restaurante?* (<https://restaurant.pe/blog/que-es-bpm-y-por-que-aplicarlas-en-mi-restaurante/>). Restaurant.Pe Blog.

<https://restaurant.pe/blog/que-es-bpm-y-por-que-aplicarlas-en-mi-restaurante/>

Rus Arias, E. (2020). *Diagrama de Pareto*. Economipedia Haciendo Facil La Economia.

<https://economipedia.com/definiciones/diagrama-de-pareto.html>

Seguridad, señal de. (2004). instituto Sindical de trabajo, Ambiental y Salud. *Istas*, 2, 85. <https://istas.net/salud-laboral/actividades->

Anexos

Anexo 1 en cuesta 1 día 10/03/22

ESCUELA DE TURISMO HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Hoja de encuesta a los comensales del restaurante (Kankachos Ayavireño Doña Julia)

Sr. (a) de ante mano se le agradece la colaboración del llenado de esta encuesta, por favor complete todas las preguntas de la encuesta de antemano se recalca que dicha encuesta es de carácter confidencial y la información obtenida de este último es de carácter netamente académico.

PUBLICO

1. Cuantos años tiene aproximadamente.
 - a 15-20
 - b 21-25
 - c 26-30
 - d 30- mas

2. Cuantas veces va al local a consumir.
 - a Es un consumidor habitual
 - b Es un consumidor ocasional
 - c Es un cliente por primera vez en el local
 - d No opina

3. Cuando acude al local lo hace acompañado.
 - a Acude en familia
 - b Acude con amigos
 - c Acude con amigos y familia
 - d Acude al local solo

ELEMENTOS TANGIBLES

4. Qué opina de la infraestructura del local.
 - a es adecuado para la atención
 - b falta adecuarlo para la atención
 - c no es adecuado para la atención
 - d no opina

5. Considera que el área de atención es el adecuado al cliente.
 - a si es adecuado
 - b tal vez es el adecuado
 - c no es adecuado
 - d no opina

CONFIABILIDAD

6. Considera que la forma de preparación es la adecuada.

- a si
- b no
- c tal vez
- d no opina

7. Considera que los colaboradores usan los implementos adecuados para los **BPM (buenas prácticas de manipulación de alimentos)**.

- a si
- b no
- c tal vez
- d no opina

8. Considera que ponen en práctica el **HACCP (puntos críticos de control de alimentos- evitando la contaminación cruzada de los alimentos)**.

- a si
- b no
- c tal vez
- d no opina

CAPACIDAD DE RESPUESTA.

9. Considera que los colaboradores en el área de servicios se encuentran capacitados.

- a Si se encuentra capacitado
- b No se encuentra capacitado
- c Falta capacitar
- d No opina

10. Considera que la vestimenta de los colaboradores es el adecuado ya que manipulan alimentos.

- a Si
- b No
- c Tal vez
- d No opina

Anexo 2 encuesta 2 día 10/03/22

ESCUELA DE TURISMO HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Hoja de encuesta a los comensales del restaurante (Kankacho A. Doña Julia.)

Sr. (a) de ante mano se le agradece la colaboración del llenado de esta encuesta, por favor complete todas las pregunta de la encuesta de antemano se recalca que dicha encuesta es de carácter confidencial y la información obtenida de este último es de carácter netamente académico.

PUBLICICO

1. Cuantos años tiene aproximadamente.
 - a 15-20
 - b 21-25
 - c 26-30
 - d 30- mas

2. Cuantas veces va al local a consumir.
 - a Es un consumidor habitual
 - b Es un consumidor ocasional
 - c Es un cliente por primera vez en el local
 - d No opina

3. Cuando acude al local lo hace acompañado.
 - a Acude en familia
 - b Acude con amigos
 - c Acude con amigos y familia
 - d Acude al local solo

ELEMENTOS TANGIBLES

4. Qué opina de la infraestructura del local
 - a es adecuado para la atención
 - b falta adecuarlo para la atención
 - c no es adecuado para la atención
 - d no opina

5. Considera que el área de atención es el adecuado al cliente.
 - a si es adecuado
 - b tal vez es el adecuado
 - c no es adecuado
 - d no opina

CONFIABILIDAD

6. Considera que la forma de preparación es la adecuada

- a si
- b no
- c tal vez
- d no opina

7. Considera que los colaboradores usan los implementos adecuados para los **BPM (buenas prácticas de manipulación de alimentos)**

- a si
- b no
- c tal vez
- d no opina

8. Considera que ponen en práctica el **HACCP (puntos críticos de control de alimentos- evitando la contaminación cruzada de los alimentos)**

- a si
- b no
- c tal vez
- d no opina

CAPACIDAD DE RESPUESTA

9. Considera que los colaboradores en el área de servicios se encuentran capacitados

- a Si se encuentra capacitado
- b No se encuentra capacitado
- c Falta capacitar
- d No opina

10. Considera que la vestimenta de los colaboradores es el adecuado ya que manipulan alimentos.

- a Si
- b No
- c Tal vez
- d No opina

Anexo 3 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | | PUBLICO | | | |
|------------------------|-------|-----------|-------------------------------------|----------|---------------|-------|
| ítems: 1 | | | CUANTOS AÑOS TIENE APROXIMADAMENTE. | | | |
| Nº | ITEMS | RESPUESTA | ESCALA DE VALOR | | TOTAL DE TEMS | |
| 1 | 1 | 1 | RESPUESTA | VALOR | VALOR | TOTAL |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 15 - 20 | 15 - 20 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 21 - 25 | 21 - 25 | 5 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 26 - 30 | 26 - 30 | 5 |
| 5 | 1 | 3 | 4 | 31 - MAS | 31 - MAS | 8 |
| 6 | 1 | 2 | | | TOTAL | 20 |
| 7 | 1 | 3 | | | | |
| 8 | 1 | 2 | | | | |
| 9 | 1 | 3 | | | | |
| 10 | 1 | 2 | | | | |
| 11 | 1 | 3 | | | | |
| 12 | 1 | 3 | | | | |
| 13 | 1 | 4 | | | | |
| 14 | 1 | 4 | | | | |
| 15 | 1 | 4 | | | | |
| 16 | 1 | 4 | | | | |
| 17 | 1 | 4 | | | | |
| 18 | 1 | 4 | | | | |
| 19 | 1 | 4 | | | | |
| 20 | 1 | 4 | | | | |

Fuente: de autor

Anexo 4 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | | PUBLICO | | | |
|------------------------|-------|-----------|---------------------------------------|--|--|-------|
| ítems: 2 | | | CUANTAS VECES VA AL LOCAL A CONSUMIR. | | | |
| Nº | ITEMS | RESPUESTA | ESCALA DE VALOR | | TOTAL DE TEMS | |
| 1 | 2 | 2 | RESPUESTA | VALOR | VALOR | TOTAL |
| 2 | 2 | 2 | 1 | ES UN CONSUMIDOR HABITUAL | ES UN CONSUMIDOR HABITUAL | 3 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | ES UN CONSUMIDOR OCASIONAL | ES UN CONSUMIDOR OCASIONAL | 12 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | ES UN CONSUMIDOR POR PRIMERA VEZ EN EL LOCAL | ES UN CONSUMIDOR POR PRIMERA VEZ EN EL LOCAL | 5 |
| 5 | 2 | 3 | 4 | NO OPINA | NO OPINA | 0 |
| 6 | 2 | 1 | | | TOTAL | 20 |
| 7 | 2 | 3 | | | | |
| 8 | 2 | 2 | | | | |
| 9 | 2 | 2 | | | | |
| 10 | 2 | 3 | | | | |
| 11 | 2 | 2 | | | | |
| 12 | 2 | 1 | | | | |
| 13 | 2 | 3 | | | | |
| 14 | 2 | 2 | | | | |
| 15 | 2 | 2 | | | | |
| 16 | 2 | 1 | | | | |
| 17 | 2 | 3 | | | | |
| 18 | 2 | 2 | | | | |
| 19 | 2 | 2 | | | | |
| 20 | 2 | 2 | | | | |

Fuente: de autor

Anexo 5 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | |
|---|-------|-----------|
| PUBLICO | | |
| ítems: 3 CUANDO ACUDE AL LOCAL, LO HACA ACOMPAÑADO. | | |
| Nº | ITEMS | RESPUESTA |
| 1 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 1 |
| 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 1 |
| 5 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 |
| 7 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 2 |
| 9 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 2 |
| 11 | 3 | 2 |
| 12 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 1 |
| 14 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 1 |
| 17 | 3 | 1 |
| 18 | 3 | 3 |
| 19 | 3 | 4 |
| 20 | 3 | 4 |

| ESCALA DE VALOR | |
|-----------------|----------------------------|
| RESPUESTA | VALOR |
| 1 | ACUDE EN FAMILIA |
| 2 | ACUDE CON AMIGOS |
| 3 | ACUDE CON AMIGOS Y FAMILIA |
| 4 | ACUDE AL LOCAL SOLO |

| TOTAL DE TEMS | |
|----------------------------|-----------|
| VALOR | TOTAL |
| ACUDE EN FAMILIA | 5 |
| ACUDE CON AMIGOS | 3 |
| ACUDE CON AMIGOS Y FAMILIA | 10 |
| ACUDE AL LOCAL SOLO | 2 |
| TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 6 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | |
|--|-------|-----------|
| ELEMENTOS TANGIBLES | | |
| ítems: 4 QUE OPINA DE LA INFRAESTRUCTURA DEL LOCAL | | |
| Nº | ITEMS | RESPUESTA |
| 1 | 4 | 1 |
| 2 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 1 |
| 5 | 4 | 1 |
| 6 | 4 | 2 |
| 7 | 4 | 2 |
| 8 | 4 | 1 |
| 9 | 4 | 1 |
| 10 | 4 | 1 |
| 11 | 4 | 1 |
| 12 | 4 | 1 |
| 13 | 4 | 1 |
| 14 | 4 | 1 |
| 15 | 4 | 1 |
| 16 | 4 | 1 |
| 17 | 4 | 2 |
| 18 | 4 | 1 |
| 19 | 4 | 1 |
| 20 | 4 | 1 |

| ESCALA DE VALOR | |
|-----------------|----------------------------------|
| RESPUESTA | VALOR |
| 1 | ES ADECUADO PARA LA ATENCION |
| 2 | FALTA ADECUARLO PARA LA ATENCION |
| 3 | NO ES ADECUADO PARA LA ATENCION |
| 4 | NO OPINA |

| TOTAL DE TEMS | |
|----------------------------------|-----------|
| VALOR | TOTAL |
| ES ADECUADO PARA LA ATENCION | 15 |
| FALTA ADECUARLO PARA LA ATENCION | 3 |
| NO ES ADECUADO PARA LA ATENCION | 0 |
| NO OPINA | 2 |
| TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 7 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | |
|------------------------|--|-----------|
| CONFIABILIDAD | | |
| ítems: 5 | CONSIDERA QUE EL AREA DE ATENCION ES EL ADECUADO PARA EL CLIENTE | |
| Nº | ÍTEMS | RESPUESTA |
| 1 | 5 | 1 |
| 2 | 5 | 4 |
| 3 | 5 | 1 |
| 4 | 5 | 1 |
| 5 | 5 | 1 |
| 6 | 5 | 1 |
| 7 | 5 | 4 |
| 8 | 5 | 2 |
| 9 | 5 | 1 |
| 10 | 5 | 2 |
| 11 | 5 | 1 |
| 12 | 5 | 1 |
| 13 | 5 | 1 |
| 14 | 5 | 1 |
| 15 | 5 | 1 |
| 16 | 5 | 1 |
| 17 | 5 | 1 |
| 18 | 5 | 2 |
| 19 | 5 | 1 |
| 20 | 5 | 1 |

| ESCALA DE VALOR | |
|-----------------|------------------------|
| RESPUESTA | VALOR |
| 1 | SI ES ADECUADO |
| 2 | TAL VEZ ES EL ADECUADO |
| 3 | NO ES ADECUADO |
| 4 | NO OPINA |

| TOTAL DE ÍTEMS | |
|------------------------|-----------|
| VALOR | TOTAL |
| SI ES ADECUADO | 15 |
| TAL VEZ ES EL ADECUADO | 3 |
| NO ES ADECUADO | 0 |
| NO OPINA | 2 |
| TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 8 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | |
|------------------------|--|-----------|
| CONFIABILIDAD | | |
| ítems: 6 | CONSIDERA QUE LA FORMA DE PREPARACIÓN ES LA ADECUADA | |
| Nº | ÍTEMS | RESPUESTA |
| 1 | 6 | 1 |
| 2 | 6 | 3 |
| 3 | 6 | 1 |
| 4 | 6 | 1 |
| 5 | 6 | 3 |
| 6 | 6 | 1 |
| 7 | 6 | 1 |
| 8 | 6 | 1 |
| 9 | 6 | 1 |
| 10 | 6 | 1 |
| 11 | 6 | 1 |
| 12 | 6 | 1 |
| 13 | 6 | 1 |
| 14 | 6 | 1 |
| 15 | 6 | 1 |
| 16 | 6 | 1 |
| 17 | 6 | 1 |
| 18 | 6 | 1 |
| 19 | 6 | 1 |
| 20 | 6 | 1 |

| ESCALA DE VALOR | |
|-----------------|----------|
| RESPUESTA | VALOR |
| 1 | SI |
| 2 | NO |
| 3 | TAL VEZ |
| 4 | NO OPINA |

| TOTAL DE ÍTEMS | |
|----------------|-----------|
| VALOR | TOTAL |
| SI | 18 |
| NO | 0 |
| TAL VEZ | 2 |
| NO OPINA | 0 |
| TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 9 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | | | | | |
|--|-------|-----------|-----------------|----------|---------------|-----------|
| CONFIABILIDAD | | | | | | |
| ítems: 7 CONSIDERA QUE LOS COLABORADORES USAN LOS IMPLEMENTOS ADECUADOS PARA LOS BPM (BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS) | | | | | | |
| N° | ITEMS | RESPUESTA | ESCALA DE VALOR | | TOTAL DE TEMS | |
| | | | RESPUESTA | VALOR | VALOR | TOTAL |
| 1 | 7 | 1 | 1 | SI | SI | 8 |
| 2 | 7 | 2 | 2 | NO | NO | 8 |
| 3 | 7 | 1 | 3 | TAL VEZ | TAL VEZ | 2 |
| 4 | 7 | 2 | 4 | NO OPINA | NO OPINA | 2 |
| 5 | 7 | 1 | | | | |
| 6 | 7 | 2 | | | | |
| 7 | 7 | 1 | | | | |
| 8 | 7 | 2 | | | | |
| 9 | 7 | 1 | | | | |
| 10 | 7 | 1 | | | | |
| 11 | 7 | 1 | | | | |
| 12 | 7 | 2 | | | | |
| 13 | 7 | 1 | | | | |
| 14 | 7 | 2 | | | | |
| 15 | 7 | 2 | | | | |
| 16 | 7 | 2 | | | | |
| 17 | 7 | 3 | | | | |
| 18 | 7 | 4 | | | | |
| 19 | 7 | 3 | | | | |
| 20 | 7 | 4 | | | | |
| | | | | | TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 10 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | | | | | |
|--|-------|-----------|-----------------|----------|---------------|-----------|
| CONFIABILIDAD | | | | | | |
| ítems: 8 CONSIDERA QUE PONEN EN PRÁCTICA EL HACCP (PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL DE ALIMENTOS EVITANDO LA CONTAMINACIÓN CRUZADA DE LOS ALIMENTOS) | | | | | | |
| N° | ITEMS | RESPUESTA | ESCALA DE VALOR | | TOTAL DE TEMS | |
| | | | RESPUESTA | VALOR | VALOR | TOTAL |
| 1 | 8 | 1 | 1 | SI | SI | 18 |
| 2 | 8 | 1 | 2 | NO | NO | 0 |
| 3 | 8 | 1 | 3 | TAL VEZ | TAL VEZ | 2 |
| 4 | 8 | 1 | 4 | NO OPINA | NO OPINA | 0 |
| 5 | 8 | 1 | | | | |
| 6 | 8 | 1 | | | | |
| 7 | 8 | 1 | | | | |
| 8 | 8 | 1 | | | | |
| 9 | 8 | 1 | | | | |
| 10 | 8 | 1 | | | | |
| 11 | 8 | 1 | | | | |
| 12 | 8 | 1 | | | | |
| 13 | 8 | 1 | | | | |
| 14 | 8 | 1 | | | | |
| 15 | 8 | 1 | | | | |
| 16 | 8 | 1 | | | | |
| 17 | 8 | 1 | | | | |
| 18 | 8 | 1 | | | | |
| 19 | 8 | 3 | | | | |
| 20 | 8 | 3 | | | | |
| | | | | | TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 11 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | |
|---|-------|-----------|
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | |
| ítems: 9 | | |
| CONSIDERA QUE LOS COLABORADORES EN EL AREA DE SERVICIOS SE ENCUENTRAN CAPACITADOS | | |
| Nº | ÍTEMS | RESPUESTA |
| 1 | 9 | 1 |
| 2 | 9 | 1 |
| 3 | 9 | 2 |
| 4 | 9 | 1 |
| 5 | 9 | 1 |
| 6 | 9 | 1 |
| 7 | 9 | 2 |
| 8 | 9 | 1 |
| 9 | 9 | 1 |
| 10 | 9 | 1 |
| 11 | 9 | 1 |
| 12 | 9 | 1 |
| 13 | 9 | 1 |
| 14 | 9 | 1 |
| 15 | 9 | 2 |
| 16 | 9 | 3 |
| 17 | 9 | 3 |
| 18 | 9 | 3 |
| 19 | 9 | 3 |
| 20 | 9 | 3 |

| ESCALA DE VALOR | |
|-----------------|----------------------------|
| RESPUESTA | VALOR |
| 1 | SI SE ENCUENTRA CAPACITADO |
| 2 | NO SE ENCUENTRA CAPACITADO |
| 3 | FALTA CAPACITAR |
| 4 | MALO |

| TOTAL DE ÍTEMS | |
|----------------------------|-----------|
| VALOR | TOTAL |
| SI SE ENCUENTRA CAPACITADO | 12 |
| NO SE ENCUENTRA CAPACITADO | 3 |
| FALTA CAPACITAR | 5 |
| MALO | 0 |
| TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 12 porcentual de encuesta por ítems

| BALOTARIA DE ENCUESTAS | | |
|--|-------|-----------|
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | | |
| ítems: 10 | | |
| CONSIDERA QUE LA VESTIMENTA DE LOS COLABORADORES ES EL ADECUADO YA QUE MANIPULAN ALIMENTOS | | |
| Nº | ÍTEMS | RESPUESTA |
| 1 | 10 | 1 |
| 2 | 10 | 1 |
| 3 | 10 | 2 |
| 4 | 10 | 2 |
| 5 | 10 | 1 |
| 6 | 10 | 1 |
| 7 | 10 | 1 |
| 8 | 10 | 2 |
| 9 | 10 | 3 |
| 10 | 10 | 2 |
| 11 | 10 | 2 |
| 12 | 10 | 3 |
| 13 | 10 | 2 |
| 14 | 10 | 2 |
| 15 | 10 | 2 |
| 16 | 10 | 3 |
| 17 | 10 | 2 |
| 18 | 10 | 2 |
| 19 | 10 | 4 |
| 20 | 10 | 4 |

| ESCALA DE VALOR | |
|-----------------|----------|
| RESPUESTA | VALOR |
| 1 | SI |
| 2 | NO |
| 3 | TAL VEZ |
| 4 | NO OPINA |

| TOTAL DE ÍTEMS | |
|----------------|-----------|
| VALOR | TOTAL |
| SI | 5 |
| NO | 10 |
| TAL VEZ | 3 |
| NO OPINA | 2 |
| TOTAL | 20 |

Fuente: de autor

Anexo 13 Imágenes del exterior Restaurante Kankachos Doña Julia



Fuente: Facebook Kankachos doña julia



Fuente: Facebook Kankachos doña julia



Fuente: de autor con fecha 08/03/22



Fuente: de autor con fecha 08/03/22

Anexo 16 fotos de la encuesta día 10/03/22



Anexo 17 instrumentos utilizados

Para el presente trabajo académico se utilizó los programas informáticos como el PTT, WORD, EXCEL, y la utilización del equipo celular para la captura de imágenes y por último la utilización del internet para la obtención de dicha información que es de importancia para el presente trabajo académico.