

# Influencia del Programa de “Mejora Continua” en la calidad de servicio de trabajadores de restaurantes

*Lic. Zoila Verónica Zevallos Gallardo*

*Universidad Cesar Vallejo*

*veronicazevallos29@gmail.com, zzevallos@ucv.edu.pe*

## RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo determinar la influencia del Programa de “Mejora continua” en la calidad de servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021. De enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño pre experimental. Se aplicó el instrumento en dos momentos pre test y post test a un solo grupo experimental conformado por 25 trabajadores de restaurantes de Lima, lo que representa la muestra. Así mismo para la mejora de la calidad de servicio se desarrolló un programa y se aplicó durante 15 sesiones. El instrumento fue validado por tres expertos y se obtuvo la confiabilidad fue de 0,922. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL conformado por 22 ítems, con escala de Likert, para el procesamiento de los datos se utiliza la estadística descriptiva usando el sistema SPSS versión 27. Además de la prueba de Winconxon para los datos no paramétricos, la estadística inferencial obtuvo una significancia de 0,021 la cual es menor al 0,05 por lo que se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Dichos resultados evidencian que luego de la aplicación de las sesiones del programa de “Mejora continua”, el nivel de calidad de servicios de los traba-

adores pasó de un nivel medio de 44% a un nivel alto de 88%, concluyendo que la influencia es positiva.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, tangibilidad, seguridad y empatía.

## INFLUENCE OF THE “CONTINUOUS IMPROVEMENT” PROGRAM ON THE QUALITY OF SERVICE OF RESTAURANT WORKERS.

### ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of the “Continuous Improvement” Program on the quality of service of restaurant workers in Lima, 2021. With a quantitative approach, applied type and pre-experimental design, a instrument was applied in two pre-test and post-test moments to a single experimental group made up of 25 restaurant workers in Lima, which represents the sample. Likewise, to improve the quality of service, a program was developed and applied during 15 sessions. The instrument was validated by three experts and the reliability was 0.922. The instrument used was the SERVQUAL questionnaire made up of 22 items, with a Likert scale. Descriptive statistics are used for data processing using the SPSS version 27 system. In addition to the Winconxon test for non-parametric data, inferential statistics obtained a significance of 0.021 which is less than 0.05 so the Null Hypothesis is rejected and the Alternate Hypothesis is accepted. These results show that after the application of the sessions of the “Continuous Improvement” program, the level of quality of services of the workers went from a medium level of 44% to a high level of 88%, concluding that the influence is positive.

**Keywords:** Quality, service, tangibility, security and empathy.

## INTRODUCCIÓN

El mundo tuvo en los primeros meses del año 2020 el brote del Covid-19 lo cual ocasionó una pandemia que afectó en primer momento a países de Asia y luego se fue expandiendo por Europa, África y América, los gobernantes de todos los países se vieron obligados a cerrar fronteras y declarar confinamiento obligatorio de las personas. La pandemia como era de esperar, se transformó prontamente en crisis económica y social a escala mundial (Naciones Unidas, 2020). Los establecimientos gastronómicos en Perú tuvieron que atravesar una difícil situación debido al confinamiento obligatorio, el cual inicio el 16 de marzo del 2020, según el Decreto Supremo publicado en el diario oficial El Peruano (Decreto Supremo No. 044-2020-PCM, 2020). La actividad turística y gastronómica fueron algunos de los sectores más afectados por la pandemia, que repercutió desfavorablemente en las economías, los medios de subsistencia, los servicios públicos y las oportunidades en todos los continentes (ONU, 2020).

El diario Gestión menciona que en este escenario muchos restaurantes optaron por mantenerse en actividad, para ello el servicio de recojo en tienda y delivery fueron la primera opción para evitar el cierre. Luego se aperturarían las puertas con un aforo del 40% que permitiría distanciamiento entre comensales y protocolos de bioseguridad con el fin de evitar el contagio del virus Covid-19 (Carhuavilca, 2021). De esta manera la calidad del servicio va a estar ligada con la idea de seguridad y cumplimiento de protocolos sanitarios y otros aspectos tradicionales. La calidad del servicio también continuaría ligada a la percepción del servicio prestado por los trabajadores, los cuales debían cumplir obligatoriamente con los protocolos de bioseguridad y además de estar

previamente capacitados y conscientes de la atención en el contexto de la nueva normalidad. Según Ryu et al. (2012) el servicio debe complementar la satisfacción de los clientes, en ese sentido hacen mención que la mayor parte de la clientela busca una experiencia satisfactoria en un restaurante, se debe tener en cuenta la existencia de factores propios en la atención al cliente que provoquen que el resultado sea el esperado y la experiencia inolvidable.

El presente estudio tuvo como escenario una cadena de restaurantes de comida peruana Casa Ana, la cual conservó la buena imagen de la calidad de los platillos, manteniendo la fidelidad de los clientes y atrayendo a nuevos comensales, en cuanto a los productos gastronómicos todo estaba conforme pero en cuanto a los servicios y atención, muchos clientes no se sentían a gusto, se identificaron algunos puntos que perjudicaban en la atención, como debilidad en el trabajo en equipo, improvisación en la atención, poca comunicación con los comensales y falta de empatía. Lo que ocasionó que los comensales permanecieran poco tiempo en el local y el consumo no fuera el esperado, pues los niveles de reservaciones habían bajado considerablemente en los últimos meses del 2019. Poco después, la pandemia sólo acentuó aún más el problema, y el cierre de las puertas de los restaurantes fue inevitable. Durante cinco meses de mantuvo el cierre y cuando se realizó la apertura de los locales, los mismos trabajadores fueron repuestos a su centro de labores, no obstante que aún se mantenían las debilidades identificadas meses atrás.

Es por ello por lo que se ha determinado mejorar la experiencia de los comensales en la cadena de restaurantes, capacitando a los trabajadores, mejorando sus competencias y capacidades para lograr una mejor atención con calidad plena en el servicio que garantice la satisfacción total de los clientes, mantenga la

imagen y resalte la calidad (Grönroos, 1984). El concepto más utilizado para poder determinar la calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes una vez recibido el servicio (Parasuraman, Zeithaml, et al., 1988). Es por ello que se aplica un Programa llamado "Mejora Continua", dirigido a los trabajadores que tenían atención directa con los comensales, dicho programa comprendía dimensiones como: *Kaisen*, *Just in Time*, Trabajo en equipo, *Empowerment* e Inteligencia Emocional, las cuales eran dirigidas a mejorar las dimensiones de la calidad de servicio.

La pregunta de esta investigación es: ¿En qué medida influye el Programa de Mejora Continua en la calidad del servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima? El objetivo: Determinar la influencia del Programa de Mejora Continua en la calidad del servicio en los trabajadores de restaurantes de Lima. Y la hipótesis: HO: El Programa de "MC" no influye significativamente en la calidad del servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima. La Hi: El programa de "MC" influye significativamente en la calidad del servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima.

Se buscó la mejora continua de la calidad de servicio mediante la aplicación del Programa, dirigido a los 25 meseros de la cadena de restaurantes especialistas en comida peruana Casa Ana.

## REVISIÓN DE LA LITERATURA

Para lograr la calidad esperada, se deben implementar procesos que determinen la participación de todas las áreas hacia un mismo objetivo, logrando la satisfacción del usuario de forma plena, usando los recursos de manera eficiente, más aún si se tra-

ta de un restaurante que en tiempos de pandemia busca adaptarse para brindar un servicio más seguro. La exigencia continua en la mejora de un servicio dependerá en la adecuada gestión del talento humano que se tenga a cargo (Fernández, 2020). Los elementos que determinan la calidad de servicio se consideran como: servicio percibido sin errores, oportunos, fiables, capacidad de respuesta, resolución de quejas y pronta solución de problemas, fomentar confianza entre los clientes, presentar habilidades profesionales calificadas de los trabajadores y las instalaciones limpias y ordenadas (Raei, 2013).

Las empresas dedicadas a brindar productos y servicios deben medir continuamente la calidad percibida de sus clientes, esto ayudará a tomar decisiones en un futuro para adecuarse a los cambios y el aumento de clientes satisfechos y fidelizados, un servicio sin errores (Besterfield, 2009). Las percepciones de las experiencias de los clientes son medidas de acuerdo a su satisfacción (Asefi et al., 2017) y mayor aún en el rubro gastronómico.

De acuerdo a Zárraga et al., 2018, la calidad de servicio y la satisfacción del cliente van a tener una relación positiva siempre y cuando la evaluación de la calidad sea constante y al mismo tiempo la necesidad del cliente se encuentre cubierta por el servicio esperado.

Así también se debe tener en cuenta las experiencias ocurridas anteriormente ya que si el cliente es asiduo a un lugar es porque está consciente que la calidad de los servicios y productos es la que éste desea (Nunkoo et al., 2020).

Según Giese & Cote, 2019, la calidad de la atención prestada por los trabajadores va a reflejar la satisfacción del cliente interno y se podrá transmitir de manera directa hacia los clientes, mediante un adecuado servicio, es por ello que la organización y ade-

cuada gestión al interior de cualquier empresa permitirá reflejar la calidad de servicios y productos. La calidad del servicio es parte fundamental de la visión estratégica de las empresas, es definida en cada proceso realizado, parte de la cultura empresarial y debe sobrepasar las expectativas de la organización (Monroy, 2021).

En el caso de la industria gastronómica, en los restaurantes específicamente, se medirá la calidad del servicio, basado en elementos tangibles e intangibles, lo tangible será la comida y las instalaciones de los locales, lo intangible será la percepción que se tenga del servicio brindado por el personal, ambos deben ser consistentes y guardar relación.

La implementación de normas sanitarias que ayuden a reducir el riesgo de contagio de Covid-19 requiere de realizar algunos ajustes en los procesos y operaciones relacionados con la manipulación de alimentos, superficies y comportamiento de los trabajadores en momentos previos, durante y post atención (OIT; 2020).

La perspectiva de la calidad de servicio de los restaurantes en tiempos de pandemia necesita ser realizado con protocolos sanitarios adecuados que ayuden a la prevención de la propagación del virus (Organización Mundial de la Salud, 2021). La calidad de servicio es simplemente la diferencia entre las expectativas y perspectivas del cliente una vez recibido el servicio (Parasuraman, Berry, et al., 1988). El método más usado para este fin es el SERVQUAL. Este modelo elegido para la presente investigación está estructurado en cinco dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía (Parasuraman, Berry, et al., 1988).

## METODOLOGÍA

La metodología del presente estudio se encuentra dentro del enfoque cuantitativo: Mediante la recolección de datos y el uso del instrumento estandarizado se busca probar la hipótesis general y específicas, basándose en el análisis estadístico y medición numérica, estableciendo patrones de comportamiento reiterativos (Hernández y Mendoza, 2018). La variable independiente es el "Programa de Mejora Continua" y la variable dependiente Calidad del servicio. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de dos restaurantes de Lima, los cuales fueron escogidos a conveniencia debido a que su trabajo consistía en el trato directo con el cliente. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Cuestionario SERVQUAL el cual fue adaptado y validado por juicio de expertos. Se obtuvo una confiabilidad de 0,922 del instrumento para poder ser aplicado.

## RESULTADOS

Se puede apreciar en la Tabla 1 que, antes de la aplicación del programa de "Mejora Continua", el 56.0% de los trabajadores obtuvo un nivel alto de la calidad de los servicios en los restaurantes de Lima. Por otro lado, luego de la aplicación del programa de "Mejora Continua", de manera mayoritaria, el 88,0% de los trabajadores tuvo nivel alto de calidad de servicios; mientras que el restante 12,0% tuvo nivel medio de calidad de servicios.

**Tabla 1:** Niveles de la calidad de servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima, antes y después de aplicar el Programa de “Mejora Continua”.

Niveles	Pretest		Postest	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	11	44,0%	3	12,0%
Alto	14	56,0%	22	88,0%
Total	25	100,0%	25	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 2, se muestra que antes de la aplicación del Programa de “Mejora Continua”, el 44,0% de los trabajadores indicó que hubo una tangibilidad de nivel alta de la calidad de servicios en los restaurantes de Lima. A su vez, el 40,0% indicó que la tangibilidad fue de nivel medio; y el restante 16,0% indicó que la tangibilidad fue de nivel baja. Por su parte, después de la aplicación del Programa de “Mejora Continua”, casi las tres cuartas partes de los trabajadores, el 72,0%, indicó que hubo una tangibilidad de nivel alta de la calidad de servicios. Mientras que el 28,0% indicó una tangibilidad de nivel media.

**Tabla 2:** Niveles de la Tangibilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima, antes y después de aplicar el programa de “Mejora Continua”.

Niveles	Pretest		Postest	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	4	16,0%	0	0,0%
Medio	10	40,0%	7	28,0%
Alto	11	44,0%	18	72,0%
Total	25	100,0%	25	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia en la tabla 3, antes de la aplicación del Programa de “Mejora Continua”, casi la mitad de los trabajadores, el 48,0% mostró un nivel alto de fiabilidad en los restaurantes de Lima. Asimismo, el otro 48,0% mostró un nivel medio de fiabilidad; y el restante 4,0% mostró un nivel bajo de fiabilidad. Por su parte, después de la aplicación del programa de “Mejora Continua”, un poco más de los tres cuartos de los trabajadores, el 76,0%, mostró un nivel alto de fiabilidad en los restaurantes, mientras que el restante 24,0% mostró un nivel medio de fiabilidad.

**Tabla 3:** Niveles de la Fiabilidad de los trabajadores de restaurantes de Lima, antes y después de aplicar el programa de “Mejora Continua”.

Niveles	Pretest		Postest	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	1	4,0%	0	0,0%
Medio	12	48,0%	6	24,0%
Alto	12	48,0%	19	76,0%
Total	25	100,0%	25	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 4, antes de la aplicación del programa de “Mejora Continua”, de manera mayoritaria, el 80,0% de los trabajadores mostró un nivel medio de capacidad de respuesta en los restaurantes de Lima. Mientras que el 20,0% restante mostró un nivel alto de capacidad de respuesta. Por otro lado, luego de la aplicación del Programa de “Mejora Continua”, de manera predominante, el 80,0% de los trabajadores tuvo un nivel alto de capacidad de respuesta en los restaurantes. Mientras que el restante 20,0% tuvo un nivel medio de capacidad de respuesta.

**Tabla 4:** Niveles de la Capacidad de respuesta de los trabajadores de restaurantes de Lima, antes y después de aplicar el programa de “MC”.

Niveles	Pretest		Postest	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	20	80,0%	5	20,0%
Alto	5	20,0%	20	80,0%
Total	25	100,0%	25	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Considerando la tabla 5, antes de la aplicación del programa de “Mejora Continua”, un poco más de la mitad de los trabajadores, el 56,0%, mostró un nivel medio de seguridad en los restaurantes de Lima. Mientras que el 44,0% mostró un nivel alto de seguridad. Por otro lado, después de la aplicación del programa de “Mejora Continua”, casi las tres cuartas partes de los trabajadores, el 72,0% mostró un nivel alto de seguridad en los restaurantes. Mientras que el restante 28,0% mostró un nivel medio de seguridad.

**Tabla 5:** Niveles de la Seguridad de los trabajadores de restaurantes de Lima, antes y después de aplicar el programa de “Mejora continua”.

Niveles	Pretest		Postest	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	0	0,0%	0	0,0%
Medio	14	56,0%	7	28,0%
Alto	11	44,0%	18	72,0%
Total	25	100,0%	25	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Tal como se muestra en la tabla 6, antes de la aplicación del programa de “Mejora Continua”, un poco más de la mitad de los trabajadores, el 52,0%, tuvo un nivel medio de empatía en los restaurantes de Lima. Le sigue el 44,0% que tuvo nivel alto de empatía; mientras que el 4,0% tuvo nivel bajo de empatía. Por su parte, después de la aplicación del programa de “Mejora Continua”, de forma predominante, el 84,0% de los trabajadores tuvo nivel alto de empatía en los restaurantes; mientras que el restante 16,0% mostró nivel medio de empatía.

**Tabla 6:** Niveles de la Empatía de los trabajadores de restaurantes de Lima, antes y después de aplicar el programa de “Mejora continua”.

Niveles	Pretest		Postest	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	1	4,0%	0	0,0%
Medio	13	52,0%	4	16,0%
Alto	11	44,0%	21	84,0%
Total	25	100,0%	25	100,0%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la prueba de Shapiro-Wilk se aprecia que todos los valores de significancia fueron inferiores al nivel de significancia de 0,05. Por ello se rechaza la hipótesis nula en beneficio de la alterna. En conclusión, el programa de “MC” influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021.

## Prueba de Shapiro-Wilk

**Tabla 7:** Prueba de normalidad sobre la variable Calidad de servicios y sus dimensiones, antes y después de aplicar el programa de "Mejora continua".

		Shapiro-Wilk		
		W	gl	Sig.
PRETEST	D1: Tangibilidad	0,785	25	0,000
	D2: Fiabilidad	0,728	25	0,000
	D3: Capacidad de respuesta	0,493	25	0,000
	D4: Seguridad	0,634	25	0,000
	D5: Empatía	0,731	25	0,000
	Variable: Calidad de servicios	0,634	25	0,000
POSTEST	D1: Tangibilidad	0,565	25	0,000
	D2: Fiabilidad	0,533	25	0,000
	D3: Capacidad de respuesta	0,493	25	0,000
	D4: Seguridad	0,565	25	0,000
	D5: Empatía	0,445	25	0,000
	Variable: Calidad de servicios	0,384	25	0,000

Fuente: Elaboración propia

## Prueba de Wilcoxon

Los valores sobre la calidad de servicio y sus dimensiones no siguen una distribución normal, por ello se usa la prueba de Wilcoxon.

**Tabla 8:** Prueba de Wilcoxon entre el pretest y posttest sobre la calidad de servicio

	Pretest – Posttest Calidad de servicio
Z	-2,309b
Sig. asintótica(bilateral)	0,021

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Así como se muestra en la prueba de Wilcoxon se obtuvo un Z calculado de -2,309. El cual es menor al Z crítico de -1,96. Asimismo, se aprecia que la significancia fue de 0,021; es decir menor al nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. En conclusión, el programa de “Mejora Continua” influye significativamente en la calidad de servicio de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021.

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación con respecto a la hipótesis general, muestran que la Calidad de servicio se encuentra en un nivel alto con el 88% y un nivel medio de 12%, dicho resultado demuestra que el programa de “Mejora continua”, luego de su aplicación logra influenciar significativamente en la calidad de servicios de los trabajadores de restaurantes de Lima, el logro de la mejora de la calidad de servicios repercute positivamente a la empresa que lo aplica y además mantiene a los clientes satisfechos, como lo indica Parasuraman et al. (1988), quienes hacen mención que la calidad de servicio es el resultado de la diferencia entre expectativas y perspectivas. Coincide en ello Besterfield (2009) quien indica que el cliente percibe una buena calidad de servicio cuando no percibe errores. El Programa de Mejora Continua influye positivamente en el comportamiento de los trabajadores; al interrelacionarse entre sí, los trabajadores van a lograr una cohesión importante, y mejor aún, si se sienten motivados van a aportar un ambiente laboral cálido y por ende se obtendrá la satisfacción esperada de los clientes.

La mejora de la calidad de servicios en los trabajadores influirá

en la fidelización de los clientes; así lo mencionan Nunkoo et al., (2020), y agregan que las experiencias cuentan al momento de la elección y decisión del servicio; si las experiencias fueron buenas, el cliente volverá de manera recurrente.

En cuanto a los resultados obtenidos luego de haberse aplicado el Programa de “Mejora continua”, el nivel de calidad de servicios pasó de un nivel predominante alto con 56% y nivel medio 44% a un nivel alto con 88% y nivel medio 12%, lo cual demostró una influencia positiva del Programa de “Mejora Continua” en la calidad de servicios.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

1. En el presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia del Programa de “Mejora continua” en la calidad de servicios de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021. En relación a los resultados obtenidos por el estadístico de Wilcoxon teniendo como resultado de significancia 0,021, lo que se identifica como inferior al nivel de significancia establecido, así mismo el valor de Z calculado de -2,309 es menor al Z crítico de -1,96. De esta manera se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto nos permite determinar que el Programa de “Mejora continua” ha sido efectivo y ha mejorado la variable dependiente de calidad de servicio de los trabajadores de los restaurantes de Lima, 2021.
2. Con respecto a los objetivos específicos, se estableció de-

terminar la influencia del Programa de “Mejora continua” en la primera dimensión Tangibilidad de los trabajadores de los restaurantes de Lima, 2021. De acuerdo a la prueba de Wilcoxon se obtuvo el resultado de 0.040 el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. A su vez, el Z calculado es de  $-2,057$  el cual es menor al Z crítico de 1,96. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo entonces que el Programa de “Mejora continua” influye en la dimensión de Tangibilidad de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021.

3. Por otro lado, se estableció determinar la influencia del Programa de “Mejora continua” en la segunda dimensión Fiabilidad de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021. Según la prueba de Wilcoxon obtuvo un resultado de 0,046 el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. A su vez, el Z calculado es de  $-2,000$  el cual es menor al Z crítico de 1,96. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye entonces que el Programa de “Mejora continua” influye en la dimensión Fiabilidad de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021.
4. De igual manera, se estableció determinar la influencia del Programa de “Mejora continua” en la segunda dimensión Capacidad de mejora de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021. Según la prueba de Wilcoxon obtuvo un resultado de 0,000 el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. A su vez, el Z calculado es de  $-3,638$  el cual es menor al Z crítico de 1,96. De esta manera se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye entonces que el Programa de “Mejora continua” influye en la dimensión Capacidad de respuesta de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021.

5. En el estudio se estableció determinar la influencia del Programa de “Mejora continua” en la segunda dimensión Seguridad de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021. Según la prueba de Wilcoxon obtuvo un resultado de 0,035 el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. A su vez, el Z calculado es de -2,111 el cual es menor al Z crítico de 1,96. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye entonces que el Programa de “Mejora continua” influye en la dimensión Seguridad de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021.
  
6. Por otro lado, se estableció determinar la influencia del Programa de “Mejora continua” en la segunda dimensión Empatía de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021. Según la prueba de Wilcoxon obtuvo un resultado de 0,008 el cual es menor que el nivel de significancia de 0,05. A su vez, el Z calculado es de -2,668 el cual es menor al Z crítico de 1,96. De esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye entonces que el Programa de “Mejora continua” influye en la dimensión Empatía de los trabajadores de restaurantes de Lima, 2021.

## Recomendaciones

1. Se recomienda que el presente estudio de investigación científica debe ser empleado para otros estudios que deseen mejorar la Calidad de servicios de los trabajadores de restaurantes ya que se desarrollan competencias y habilidades que serán gratamente percibidos por los clientes y permitirá que la imagen y posicionamiento de la empresa será bueno y permanente.
2. Se recomienda mantener la política de capacitar a los trabajadores en temas referidos al Kaizen y seguir manteniendo el orden y organización de los equipos, infraestructura y apariencia de los trabajadores, ya que sabemos que la Tangibilidad es parte esencial y a primera vista es lo que motiva a los clientes, si se mantiene esta forma de trabajo y filosofía, los futuros nuevos trabajadores se adaptarán a ello y se mantendrá la forma correcta de trabajo.
3. Se debe mantener el interés de mantener y seguir mejorando en temas de Fiabilidad, la práctica del Just in time permitirá que la promesa de calidad en el servicio sea cumplida, así también como el tema de plazos y la política de cero errores será entendida de forma inherente dentro del personal, que tratará de hacer bien las cosas desde la primera vez. El requerimiento de un servicio puntual permitirá la mejora de la imagen de la empresa.
4. Para fortalecer la capacidad de respuesta se debe seguir manteniendo el trabajo en equipo, ya que de ello depende que las necesidades del cliente sean atendidas a tiem-

po, la disposición de cada integrante de la empresa debe siempre estar pendiente de ayudar a brindar el mejor servicio, esto mejorará los tiempos de atención, desplazamiento oportuno y atención personalizada.

5. Seguir mejorando y fortaleciendo la seguridad en los trabajadores permitirá que se replique de manera positiva a los clientes durante el servicio, la confianza que se adquiera por la correcta formación en atención al cliente y conocimiento de procedimientos, permitirán transmitir de manera positiva confianza a los clientes quienes disfrutará la estancia en el restaurante no sólo por la buena calidad de los productos sino también por la excelencia en el servicio.
6. Se recomienda que los trabajadores sigan recibiendo capacitaciones en base al control de emociones y más aún en momentos difíciles de manejar, reforzar el tema de la empatía permitirá que el servicio sea personalizado y mantenga los estándares de calidad definidos. Esto ayudará a que no sólo el cliente pueda percibir la buena atención basada en la empatía, sino que además se proyecta la seguridad entre todos los trabajadores, fomentando un clima laboral agradable y consistente.
7. Se recomienda a los futuros investigadores tomar en cuenta la presente investigación, con la opción de mejorarla en diversos aspectos como muestra, zona geográfica, enfoque mixto entre otros, ya que es necesario y muy importante seguir estudiando la calidad de servicio y más

aun aplicando un Programa que permita mejorarla para beneficio de los clientes y también de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Asefi, F., Delaram, M., & Deris, F. (2017). Gap between the expectations and perceptions of students regarding the educational services offered in a school of nursing and midwifery. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 11(4), JC01–JC04. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2017/21483.9640>
- Besterfield, D. (2009). Control de calidad. *Pearson Prentice Hall*, 3–553.
- Carhuavilca, D. (2021). Enero 2021. *Encuesta Mensual Del Sector Servicios*, 1–14.
- Decreto Supremo N.o 044-2020-PCM. (2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19. *El Peruano*, 90, 10–13.
- Fernández, M. (2020). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). *Defining Consumer Satisfaction*. <http://www.amsreview.org/articles/giese01-2000.pdf>
- Grönroos, C. (1984). *A Service Quality Model and its Marketing Implications*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Monroy, M. (2021). Calidad de servicio en restaurantes de Todos Santos, México por concepto de género. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 1–23. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8229>
- Naciones Unidas. (2020). *Revista CEPAL No 132 Edición Especial*. 7–8.
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of

- hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- OIT, 2020. Medidas críticas de preparación, disposición y respuesta para la COVID-19. Orientaciones provisionales. 19 de marzo de 2020. <https://www.who.int/publications-detail/criticalpreparedness-readiness-and-response-actions-forcovid-19>.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). Prevención y mitigación de la COVID-19 en el lugar de trabajo. *Organización Mundial de La Salud*, 19(3), 1–23.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Raei H. (2013). Service quality dimensions by using SERVQUAL model in Mashhad fast food restaurants. 2013. Thesis of master science. Mashhad Med Sci.
- Ryu, K., Lee, H., & Gon, W. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 175–199. <https://doi.org/10.1108/09596111211206141>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*.