



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**Gestión de la cadena de suministro y su influencia en la atención
al cliente del restaurante turístico así es mi tierra del C.P.M.
Callanca - Monsefú 2024.**

Para obtener el título profesional de
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTOR

Bach. Adm. Tullume Farro Jessica del Rocío

Asesor

Dr. Adm. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo
Martino

Lambayeque – Perú

2026

Fecha de sustentación: 12/08/2026



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ
GALLO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**Gestión de la cadena de suministro y su influencia en la atención
al cliente del restaurante turístico así es mi tierra del C.P.M.
Callanca - Monsefú 2024.**

Bach. Adm. Tullume Farro Jessica del Rocío

Dr. Adm. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo
Martino

Asesor

Presentada para optar el título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

Aprobado por el jurado:

Dr. Ríos Villacorta Mauro Adriel
Presidente

Dr. Rosillo Alberca Noe Alberto
secretario

Dr. Alza Tesén Víctor Felipe
Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11.00 horas del día 12 de AGOSTO del 2026, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL con la participación de los miembros del jurado nombrado con Resolución No 1832-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 4 de noviembre de 2025, conformado por:

DR. MAURO ADRIEL RIOS VILLACORTA	Presidente
DR. NOEL ALBERTO ROSILLO ALBERCA	Secretario
M. Sc. VICTOR FELIPE ALZA TESEN	Vocal
DR. JUAN CARLOS GIUSSEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO	Asesor

Para evaluar el informe de tesis del tesista TULLUME FARRO JESSICA DEL ROCIO; quien desea obtener su título profesional de LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACION, con la tesis titulada "GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Y SU INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE DEL RESTAURANTE TURÍSTICO ASÍ ES MI TIERRA DEL C.P.M. CALLANCA - MONSEFÚ- 2024."; El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal Nº0736-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 03 de agosto de 2026 que autoriza la Sustentación presencial del informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó a los candidatos a efectuar la sustentación otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario hasta culminar con el (la)señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/los sustentantes en forma SATISFACTORIA.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesisas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis.

Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizó que ingresen a la sala de sustentaciones al tesista o los tesisas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a). El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesisas: TULLUME FARRO JESSICA DEL ROCIO; han obtenido 17 puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para obtener el título profesional de LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 12.10 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros de jurado y asesor.

ESCALA: 20=Excelente; 19-18=Muy Bueno; 16-17= Bueno; 14-15 regular, menos de 14= Desaprobado.

DR. MAURO ADRIEL RIOS VILLACORTA
PRESIDENTE

DR. NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA
SECRETARIO

M. Sc. VICTOR FELIPE ALZA TESEN
VOCAL

DR. JUAN CARLOS GIUSSEPPE PIER ANGELO MARTINO SAMAME CASTILLO
ASESOR

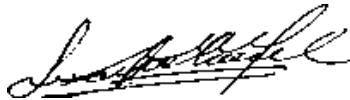
CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino, usuario revisor del documento titulado:

“Gestión de la cadena de suministro y su influencia en la atención al cliente del restaurante turístico así es mi tierra del C.P.M. Callanca - Monsefú 2024.”

Cuyo autor es, **JESSICA DEL ROCIO TULLUME FARRO**, identificada con documento de identidad N° 77127335; declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, reporta un porcentaje de similitud de 14% y cumple con los parámetros establecidos respecto a la escritura con inteligencia artificial generativa, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña. El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos. Se cumple con adjuntar el Recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 5 de julio de 2026



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes y escritura con IA
- Recibo digital

Reporte automatizado de similitudes

INFORME FINAL DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	14%	7%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUD

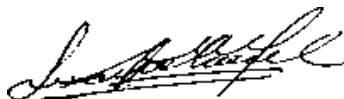
FUENTES PRIMARIAS

- 1 hdl.handle.net
Fuente de Internet
- 2 Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez
Trabajo del estudiante
- 3 repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de Internet
- 4 Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Trabajo del estudiante
- 5 repositorio.upn.edu.pe
Fuente de Internet
- 6 tesis.usat.edu.pe
Fuente de Internet
- 7 repositorio.uandina.edu.pe
Fuente de Internet
- 8 files01.core.ac.uk
Fuente de Internet
- 9 www.coursehero.com
Fuente de Internet
- 10 repositorioacademico.upc.edu.pe
Fuente de Internet
- 11 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru
Trabajo del estudiante
- 12 Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion
Trabajo del estudiante
- 13 1library.co
Fuente de Internet
- 14 Submitted to Universidad TecMilenio
Trabajo del estudiante
- 15 es.scribd.com
Fuente de Internet



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino
D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

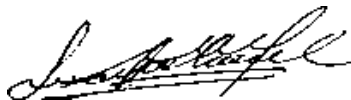
16	idus.us.es Fuente de Internet
17	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet
18	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet
19	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante
20	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet
21	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet
22	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet
23	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet
24	www.campustudionline.com Fuente de Internet
25	repositorio.upsjb.edu.pe Fuente de Internet
26	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet
27	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet
28	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet
29	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet
30	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet
31	repositorio.unitec.edu Fuente de Internet
32	revistas.umch.edu.pe Fuente de Internet



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guissepe Pier Angelo Martino

D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

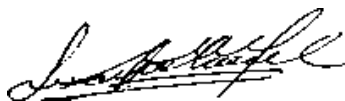
- 33 Polo Roa, Andrés. "Estudio de la relación entre integración y productividad en una cadena de suministro por medio de uso conjunto de herramientas cualitativas y cuantitativas." Universidad de La Sabana (Colombia)
Publicación
-
- 34 Submitted to Universidad Cesar Vallejo
Trabajo del estudiante
-
- 35 Submitted to Universitat Oberta de Catalunya
Trabajo del estudiante
-
- 36 Submitted to D.A. de Administración
Trabajo del estudiante
-
- 37 Submitted to Universidad San Francisco de Quito
Trabajo del estudiante
-
- 38 Submitted to Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente
Trabajo del estudiante
-
- 39 Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala
Trabajo del estudiante
-
- 40 aerospaceexport.com
Fuente de Internet
-
- 41 alicia.concytec.gob.pe
Fuente de Internet
-
- 42 repositorio.uigv.edu.pe
Fuente de Internet
-
- 43 repositorio.unc.edu.pe
Fuente de Internet
-
- 44 repositorio.unicesar.edu.co
Fuente de Internet
-
- 45 dokumen.pub
Fuente de Internet
-
- 46 repositorio.upla.edu.pe
Fuente de Internet
-
- 47 Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes
Trabajo del estudiante
-
- 48 repositorio.ulvr.edu.ec
Fuente de Internet
-
- 49 repository.eafit.edu.co
Fuente de Internet



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino

D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

50	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet
51	eprints.uanl.mx Fuente de Internet
52	hosteleo.com Fuente de Internet
53	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet
54	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet
55	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet
56	uceva.repositoriodigital.com Fuente de Internet
57	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet
58	emotionexperience.com Fuente de Internet
59	repositorio.esan.edu.pe Fuente de Internet
60	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet
61	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet
62	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante
63	virtual.urbe.edu Fuente de Internet
64	Red Internacional de Investigación Galileo Ecuador, ACVENISPROH Ediciones. "Memoria Humanidad 2025", ACVENISPROH Académico, 2025 Publicación
65	repositorio.ues.edu.sv Fuente de Internet



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino

D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

66 repositorioinstitucional.uabc.mx
Fuente de Internet

67 www.escuelaeuropaexcelencia.com
Fuente de Internet

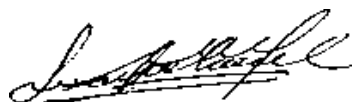
68 repositorio.unprg.edu.pe
Fuente de Internet

Excluir citas
Excluir bibliografía

Activo
Activo

Excluir coincidencias

< 15 words



Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guissepe Pier Angelo Martino

D.N.I. N°: 17449592
ASESOR

Recibo Digital



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jessica del Rocio Tullume Farro
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: INFORME FINAL DE TESIS
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_TULLUME.pdf
Tamaño del archivo: 5.21M
Total páginas: 103
Total de palabras: 20,413
Total de caracteres: 127,175
Fecha de entrega: 05-jul-2026 06:34p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2993854970



Derechos de autor 2026 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dr. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino

D.N.I. N°: 17449592

ASESOR

DEDICATORIA

Hay sueños que solo se hacen realidad cuando el esfuerzo encuentra un motivo para no rendirse. Por ello, dedico este trabajo a Dios, por guiar cada uno de mis pasos; a mis queridos padres, Lorenzo Tullume y Martha Farro, porque en cada logro alcanzado vive el reflejo de su amor, sacrificio y ejemplo; a mis hermanas, por su compañía y apoyo incondicional; y a mí misma, como un recordatorio de que los sueños más grandes comienzan con la decisión de no rendirse.

AGRADECIMIENTO

La culminación de esta investigación fue posible gracias al apoyo y la confianza de personas que dejaron una huella en este camino. Expreso mi profundo agradecimiento a Dios, por brindarme fortaleza y sabiduría; al Dr. Juan Carlos Samamé Castillo, mi asesor, por su orientación y valiosos aportes durante el desarrollo de este estudio; a los propietarios del restaurante "Así Es Mi Tierra", por las facilidades brindadas para la realización de la investigación; y a mi familia, por su apoyo incondicional y por ser la inspiración que me impulsó a alcanzar esta meta.

ÍNDICE GENERAL

1. INFORMACIÓN GENERAL	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCION.....	12
2. DISEÑO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1. A nivel internacional.....	15
5.1.2. A nivel nacional	18
5.1.3. A nivel local.....	20
2.2. Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Gestión de la Cadena de Suministro (SCM).....	23
2.2.1.1. Definición de la Gestión de la cadena de suministro	23
2.2.1.2. Importancia de la Cadena de Suministro	23
2.2.1.3. Flujos principales de la cadena de suministro de un restaurante	24
2.2.1.4. Dimensiones de gestión de la cadena de suministro de un restaurante	25
2.2.2. Atención al Cliente.....	32
2.2.2.1. Atención al cliente	32
2.2.2.2. Factores para una buena atención al cliente	32
2.2.2.3. Dimensiones de la atención al cliente	34
2.3. Operacionalización o categorización de variable.....	38
2.3.1. Definición Conceptual.....	38
2.3.2. Definición operativa	38
2.3.3. Operacionalización de variable	40
3. DISEÑO METODOLÓGICO	41
3.1. Tipo de investigación	41

3.2. Diseño de investigación.....	41
3.3. Población y muestra	41
3.3.1. Población.....	41
3.3.2. Muestra	42
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	42
3.4.1. Técnicas.....	42
3.4.2. Instrumentos	42
3.5. Aspectos éticos de investigación.....	43
4. RESULTADOS	44
4.1. Análisis e interpretación de resultados	44
4.1.1. Confiabilidad del Instrumento.....	44
4.1.2. Resultados Generales.....	44
4.1.3. Prueba de Normalidad	48
4.1.4. Contrastación de Hipótesis	49
4.1.5. Resultado de Objetivos Específicos.....	49
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
6. CONCLUSIONES.....	70
7. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	78

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	40
Tabla 2: Alfa de Cronbach	44
Tabla 3: Distribución de clientes por género	44
Tabla 4: Distribución de clientes según edad	45
Tabla 5: Distribución de clientes por procedencia.....	45
Tabla 6: Distribución de clientes por motivo de visita	46
Tabla 7: Distribución de clientes por frecuencia de visita.....	47
Tabla 8: Distribución de clientes por tipo de servicio utilizado	47
Tabla 9: Prueba de normalidad	48
Tabla 10: Prueba de hipótesis	49
Tabla 11: Distribución de frecuencias por criterios	50
Tabla 12: Elementos tangibles.....	53
Tabla 13: Estadísticos descriptivos de la dimensión elementos tangibles	53
Tabla 14: Cumplimiento.	54
Tabla 15: Estadísticos descriptivos de la dimensión cumplimiento.....	54
Tabla 16: Disposición	55
Tabla 17: Estadísticos descriptivos de la dimensión disposición.....	55
Tabla 18: Cualidades del Personal	56
Tabla 19: Estadísticos descriptivos de la dimensión cualidades del personal	56
Tabla 20: Empatía.....	57
Tabla 21: Estadísticos descriptivos de la dimensión empatía	57

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título:

- “Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú- 2024”.

1.2. Autor(es):

- Bach. Adm. Tullume Farro Jessica del Rocío.

1.3. Asesor de especialidad y metodológico:

- Dr. Adm. Samamé Castillo Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino.

1.4. Línea de investigación:

- Ciencias sociales y humanidades.

1.5. Lugar donde se desarrollará la investigación:

- C.P.M. Callanca - Monsefú.

1.6. Duración estimada del proyecto:

- Fecha de inicio: Enero del 2025
- Fecha de termino: Octubre del 2025.

RESUMEN

La presente investigación abordó la problemática de la deficiente organización logística y su impacto directo en la percepción del comensal en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú 2024. El objetivo general consistió en determinar la influencia de la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente. La metodología se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y propositiva, con un diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. Se emplearon métodos de encuesta, observación y entrevista con 356 clientes seleccionados de manera probabilística. Para ello, se recurrió a un cuestionario, una guía de observación y una guía de entrevista que fueron validadas por expertos.

Los resultados estadísticos, analizados a través de la prueba de Rho de Spearman, mostraron un coeficiente de 0,473 y un nivel de significancia de 0,000, lo que permitió corroborar que el manejo de la gestión de la cadena de suministro influye de manera positiva y significativa en la atención ofrecida. El diagnóstico situacional mostró que, a pesar de que el abastecimiento es aceptable (62,5%), existen brechas críticas en el manejo de inventarios a causa de la ausencia de registros de stock y en la distribución interna, que solo se cumplió parcialmente. En cuanto a la atención al cliente, se halló que el personal destaca por su amabilidad (98,0%), pero la dimensión de cumplimiento se ubicó en un nivel medio (79,5%) debido a que los tiempos de espera son percibidos como inadecuados por los visitantes. Se concluyó que las deficiencias logísticas limitan la rapidez del servicio, por lo que se elaboró un mapa de procesos orientado a estandarizar los flujos operativos y elevar la calidad de la experiencia gastronómica de los visitantes.

Palabras clave: Gestión de la cadena de suministro, Atención al cliente, Restaurante turístico, Mapa de procesos, Logística.

ABSTRACT

This research addressed the issue of poor logistical organization and its direct impact on diner perception at the tourist restaurant "Así Es Mi Tierra" in Callanca – Monsefú (2024). The general objective was to determine the influence of supply chain management on customer service. The methodology employed a quantitative, applied, and proposal-oriented approach, utilizing a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. Data collection involved surveys, observation, and interviews with 356 customers selected via probability sampling; instruments included a questionnaire, an observation guide, and an interview guide, all validated by experts.

Statistical results, analyzed using Spearman's Rho test, yielded a coefficient of 0.473 and a significance level of 0.000, confirming that supply chain management has a positive and significant influence on the service provided. The situational diagnosis revealed that, although procurement is acceptable (62.5%), there are critical gaps in inventory management—due to a lack of stock records—and in internal distribution, which was only partially effective. Regarding customer service, staff friendliness was a standout feature (98.0%); however, the service fulfillment dimension ranked at a moderate level (79.5%) because visitors perceived wait times as inadequate. The study concluded that logistical deficiencies hinder service speed; consequently, a process map was developed to standardize operational flows and enhance the quality of the visitors' dining experience.

Keywords: Supply Chain Management, Customer Service, Tourist Restaurant, Process Map.

INTRODUCCION

La gestión de la cadena de suministro, en el contexto empresarial, se ha vuelto una competencia estratégica esencial, sobre todo en el sector gastronómico, donde la eficiencia de los procesos operativos tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente final. Según Chopra y Meindl (2016), esta gestión consiste en la integración y coordinación de los flujos de productos, información y financieros con el objetivo de maximizar el valor que se le brinda al cliente, buscando un balance entre la capacidad de respuesta y eficiencia. Ballou (2008) por su parte, sostiene que la logística abarca actividades funcionales interrumpidas que van desde la compra de materias primas hasta la entrega del producto final. Esto tiene un impacto considerable en un restaurante turístico en términos de la disponibilidad de ingredientes y la continuidad del servicio.

A nivel internacional el panorama actual muestra una evolución acelerada impulsada por la tecnología ya que según el Global Supply Chain Report de la consultora McKinsey & Company (2023) el 70% de las empresas líderes han invertido en digitalización logística para aumentar su competitividad y mitigar riesgos ante disrupciones globales. No obstante, en el contexto nacional el Perú enfrenta desafíos críticos pues la Cámara de Comercio de Lima (2023) reporta que más del 60% de las micro y pequeñas empresas gastronómicas carecen de un sistema formal de abastecimiento lo que deriva en pérdidas económicas por sobre stock desabastecimiento o productos vencidos. Esta deficiencia logística tiene un correlato directo en la atención al cliente considerando que según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) el 45% de los reclamos en restaurantes peruanos se originan por demoras en la entrega de pedidos o errores en el servicio.

En el plano local la región Lambayeque y específicamente el Centro Poblado Menor Callanca en Monsefú presentan limitaciones similares a pesar de su gran potencial culinario. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2022), señala que la carencia de procesos organizados de gestión interna es uno de los principales obstáculos para el crecimiento del turismo gastronómico regional. El Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra” refleja esta realidad de manera crítica ya que se han identificado adquisiciones de insumos improvisadas sin proyecciones de demanda y una ausencia total de registros formales que permitan gestionar eficientemente las entradas y salidas de productos. Además, la comunicación limitada entre las áreas de cocina y salón provoca errores constantes y tiempos de espera excesivos que afectan la percepción de calidad del comensal quien, según Zeithaml, Bitner y Gremler (2018) valora no solo el producto sino la rapidez y el trato eficiente brindado por el personal.

Ante este escenario complejo la presente investigación se plantea como interrogante principal ¿cómo influye la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca - Monsefú- 2024?, La necesidad de investigar esta problemática se enmarca en la línea de investigación de ciencias sociales y humanidades y responde a un contexto social donde el fortalecimiento del negocio gastronómico es fundamental para la identidad cultural y la dinamización de la economía local de la comunidad de Callanca.

La investigación se justifica a través de diversos niveles que demuestran su relevancia integral. A nivel teórico el estudio busca confrontar las teorías de administración de operaciones de autores como Heizer, Render y Munson (2020) con los problemas reales que enfrentan las MYPES turísticas brindando una visión académica crítica sobre los procesos de abastecimiento y servicio. Desde un punto de vista práctico los resultados permitirán identificar fallas operativas específicas y proponer medidas de mejora para optimizar las compras y el almacenamiento evitando así la desorganización actual. Metodológicamente el estudio emplea

técnicas validadas como encuestas aplicadas a una muestra de 356 clientes junto con guías de observación y entrevistas que servirán de referencia para futuras investigaciones en el sector. A nivel social y económico el proyecto busca elevar la experiencia del visitante para fomentar su fidelización lo cual impacta positivamente en la rentabilidad del restaurante y en el bienestar de los trabajadores y proveedores de la zona.

El propósito fundamental de este trabajo es determinar la influencia de la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente del establecimiento mencionado para lo cual se han establecido objetivos específicos orientados a analizar primero el estado actual de la gestión logística interna diagnosticar posteriormente el nivel de atención percibido por los comensales y finalmente diseñar una propuesta de mapa de procesos que fortalezca la operatividad logística y eleve los estándares del servicio brindado.

Finalmente, la estructura del informe de tesis se organiza en secciones que permiten un análisis lógico y sistemático del fenómeno estudiado. Se inicia con el diseño teórico que comprende los antecedentes internacionales nacionales y locales junto con las bases conceptuales de las variables. Posteriormente se detalla el diseño metodológico de enfoque cuantitativo y alcance correlacional seguido por la presentación de los resultados estadísticos obtenidos. El informe prosigue con la discusión de resultados donde se contrastan los hallazgos con la literatura previa para culminar con las conclusiones y recomendaciones que sintetizan los aportes de la investigación y proponen acciones concretas para la mejora del restaurante turístico.

2. DISEÑO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional.

Mitchell. E (2024) en su investigación titulada “An Investigation on the Effects of Supplier Relationship Management Practices on the Operational Efficiency and Customer Satisfaction Levels in Italian Restaurants”, tuvo como objetivo investigar la influencia de las prácticas de gestión de relaciones con proveedores (SRM) en la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en restaurantes italianos. Los resultados estuvieron basados en diversos factores: *Prácticas de SRM*: Se identificaron relaciones sólidas entre la gestión de relaciones con proveedores y factores como la eficiencia operativa, la variedad del menú y la integración tecnológica. Las prácticas SRM mostraron una correlación positiva de 0.812 con las estrategias de abastecimiento de ingredientes, y de 0.675 con la diversidad del menú, según el análisis de correlación de Pearson. *Satisfacción del Cliente*: Si bien se observaron altos niveles de satisfacción del cliente, no se encontró una relación estadísticamente significativa entre las prácticas SRM y la satisfacción del cliente ($r = 0.100$; $p > 0.05$). Esto evidencia la necesidad de estrategias integrales que combinen tecnología, gestión de proveedores y atención personalizada a los clientes. *Integración Tecnológica*: Se demostró que la incorporación de herramientas tecnológicas, como sistemas POS modernos y plataformas para hacer reservas en línea, tuvo un efecto significativo en la eficiencia operativa; sin embargo, su efecto sobre la satisfacción del cliente fue mínimo. Se concluye que, pese a que la integración tecnológica y las prácticas de gestión de relaciones con los proveedores optimizan los procesos internos, no afectan directamente cómo es percibido el cliente. Por lo tanto, se recomienda una administración balanceada entre eficiencia y trato humano.

Esta investigación sugiere que los restaurantes deben mejorar el control de calidad para garantizar que siempre haya un suministro de productos de alta calidad y para incrementar la

capacidad operativa de adaptación, así como establecer relaciones colaborativas más sólidas con los proveedores, además propone promover la transparencia en los procedimientos de compra para reforzar la lealtad y la confianza del cliente. Dado que demuestra la relevancia de una gestión estratégica de la cadena de suministro, particularmente en el ámbito gastronómico. El enfoque va en relación con proveedores, la tecnología y la calidad del servicio.

Abdullah Ahmed (2021), en su investigación titulada “The Importance of Supply Chain Management Practices in Increasing Customer Satisfaction and Customer Retention: Evidence from Saudi Arabia”, tuvo como objetivo determinar los efectos de las prácticas de gestión de la cadena de suministro en la satisfacción y retención del cliente en grandes empresas de alimentos al por menor ubicadas en la región sur de Arabia Saudita, dicha investigación obtuvo resultados mediante un análisis de regresión lineal múltiple con una muestra de 208 empleados seleccionados por muestreo por conveniencia, donde se reflejó que existe una relación positiva y significativa entre las prácticas de gestión de la cadena de suministro como la asociación estratégica con proveedores, calidad y nivel de intercambio de información, y práctica de postergación y la satisfacción del cliente. Sin embargo, la relación entre gestión de la relación con el cliente y la satisfacción del cliente fue negativa y no significativa. Además, se evidenció que la satisfacción del cliente influye directamente en la retención. Se encontró que la práctica de postergación fue la más influyente sobre la satisfacción ($\beta = 0.260$), seguida por la calidad de la información compartida y la asociación con proveedores. El estudio concluye que para aumentar la satisfacción del cliente es primordial fortalecer alianzas estratégicas con proveedores, mejorar la calidad de la información compartida, y adoptar estrategias de postergación que otorguen flexibilidad a los procesos. Además, resalta el valor de considerar la satisfacción del cliente como factor clave para lograr su fidelización y retención a largo plazo. La investigación recomienda que las empresas traten a sus clientes como prioridad, ofreciendo productos y servicios buena calidad, a la vez que refuercen la integración y

colaboración entre los socios de la cadena de suministro. Esta investigación tiene gran relevancia para la presente tesis, ya que proporciona evidencia empírica sobre cómo diversas prácticas pueden mejorar la atención y satisfacción del cliente.

Tenreng, Idrus, Lalo, y Badruddin (2019) en su investigación titulada “Perceived Service Quality, Supply Chain Collaboration, Supply Chain Management as Antecedents of Loyalty and Customer Satisfaction: Exploring Moderating Role of WOM” tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión de la cadena de suministro, la colaboración en la cadena, y la calidad percibida del servicio sobre la satisfacción y lealtad del cliente, así como el rol moderador del "boca a boca" (WOM) en dichas relaciones. Obtuvo como resultados que la gestión de la cadena de suministro y la calidad percibida del servicio (PSQ) tienen un impacto positivo y significativo sobre la satisfacción del cliente, lo que a su vez refleja en una mayor fidelización de los clientes. Sin embargo, la colaboración en la cadena de suministro (SCC) no mostró una relación significativa con la satisfacción del cliente. Igualmente, el boca a boca (WOM) no tuvo un impacto significativo en la lealtad. Se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales (PLS-SEM) para analizar los datos recolectados mediante cuestionarios estructurados, lo que permitió validar el modelo propuesto y confirmar relaciones directas y mediadas entre las variables. La investigación concluye que la lealtad del cliente depende principalmente de fortalecer las prácticas de SCM y la calidad del servicio, más que de la colaboración entre actores o del boca a boca. También se resalta que la satisfacción del cliente actúa como mediador entre la gestión de la cadena y la lealtad. En base a ello, los autores recomiendan que las organizaciones desarrollen planes integrales de cadena de suministro y fortalezcan sus estrategias de calidad de servicio. Esta investigación guarda relación con la presente tesis ya que refuerza la importancia de la gestión efectiva de la cadena de suministro y de la calidad de servicio como elementos fundamentales para aumentar la lealtad y satisfacción del cliente.

5.1.2. A nivel nacional

Ávila. X y Zavala. X (2024) en su investigación, “Análisis de la gestión de la cadena de suministros en tres restaurantes especializados en comida marina de Lima Metropolitana”, cuyo objetivo fue analizar la gestión de cadena de suministros en tres restaurantes peruanos especializados en comida marina, e identificar adversidades y nuevas oportunidades en el sector. Para ello, se utilizó el modelo SCOR como herramienta de diagnóstico y evaluación de procesos logísticos. Como resultados se evidenció que los restaurantes analizados presentaban diversos problemas en abastecimiento, producción y distribución, así como en la relación con sus proveedores. Además, se encontró que existía falta de planificación en base a la demanda, limitada implementación tecnológica y deficiente control de inventarios. A partir del análisis, se plantearon posibilidades de mejora entre el estado inicial y los resultados del análisis según el modelo SCOR. En las conclusiones, las investigadoras destacaron que la gestión de la cadena de suministros es fundamental para garantizar productos frescos y de buena calidad, minimizar mermas, reducir costos y mejorar la atención al cliente. Se recomendó fortalecer los vínculos con proveedores, capacitar al personal y aplicar herramientas como el modelo SCOR para una operación eficiente y sostenible. Esta investigación tiene gran relevancia por demostrar la importancia de implementar modelos estandarizados de gestión para mejorar el rendimiento logístico en restaurantes MYPES del sector gastronómico.

Vargas. J y Corbetto. F, (2019) en su investigación titulada “La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de los comensales de comida saludable en el distrito de San Isidro en el periodo 2019”, cuyo objetivo fue proponer mejoras en la cadena de suministros como herramienta para mejorar la satisfacción de los comensales de un restaurante de comida saludable ubicado en San Isidro en el 2019. La metodología utilizada es de tipo cualitativo y descriptivo, con una muestra de 44 administrativos y trabajadores en un establecimiento de comida saludable, siendo la muestra finita a la cantidad total de los empleados. Los resultados

obtenidos evidenciaron que el 57% del personal encuestado conoce a sus proveedores, mientras que el 64% no ha recibido capacitación en temas clave como la cadena de frío o manipulación de alimentos. Además, el 75% de los encuestados indicó que no existe una correcta organización de los recursos en el área de adquisiciones, y el 65% indicó que no se usan métodos estructurados para la planificación de la cadena de suministro. Estas deficiencias se relacionan directamente con las principales quejas de los clientes, como la falta de platos del menú o problemas de higiene. Sin embargo se identificaron fortalezas como el conocimiento parcial del almacén y la disposición de algunos procesos de mejora. Se concluyen que, la adopción de estrategias para mejorar la cadena de suministro, incluyendo la identificación de proveedores, el conocimiento de la capacidad del inventario en almacén, la planificación de compras y la formación del personal en manipulación de alimentos, contribuyen directamente a una mayor satisfacción del cliente. Además, identificaron que muchas empresas carecen de planificación en el área de compras y no aplican métodos adecuados para el diseño de cadenas de suministro, lo que genera desorden, tiempos muertos en almacén y deficiencia operativa. También resaltan que la estandarización de materiales y el orden del almacén mejoran la percepción del comensal. Finalmente, recomiendan implementar sistemas de comunicación eficientes, capacitaciones continuas en temas operativos y de atención al cliente, así como estrategias de mejora continua que permitan una gestión integral de la cadena de suministros. El aporte de esta investigación para el presente estudio consiste en evidenciar que la ausencia de planificación, capacitación y organización en la cadena de suministros incide negativamente en la satisfacción del cliente, lo cual resulta útil para sustentar la necesidad de aplicar procesos estructurados y estrategias de mejora continua.

Rivera Palacios, C. D. P. (2018), en su investigación titulada “La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la cadena de restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta - Callao - 2018”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la cadena de suministros en la satisfacción del cliente de la cadena de restaurantes La Roca Náutica S.A.C. Para ello, aplicó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de carácter explicativo y con un diseño no experimental - transversal. Se utilizó el método hipotético-deductivo, empleando como un cuestionario tipo Likert aplicado a una muestra de 46 colaboradores. Los resultados indicaron que la cadena de suministros influye positiva y significativamente en la satisfacción del cliente, obteniendo una correlación de Pearson de 0.758 y un nivel de significancia de 0.000. Asimismo, el modelo de regresión reveló un R^2 de 68.9%, lo cual indica una influencia alta. Entre las dimensiones evaluadas destacaron: servicio al cliente, decisiones sobre localización, decisiones de inventario y decisiones de transporte. La dimensión con mayor correlación fue el servicio al cliente, con una correlación de 0.689, lo que reafirma que una buena gestión en puntos claves de la cadena logística se refleja directamente en una mejor atención y satisfacción del cliente. Se concluyó que una correcta gestión de la cadena de suministro permite disminuir los tiempos de atención, disponibilidad de productos, mejorar la coordinación interna y, por consiguiente, aumentar la satisfacción del cliente. Esto contribuye a la fidelización de los comensales y al crecimiento sostenido del restaurante. Esta investigación será útil por poseer una problemática similar, centrando su análisis en cómo la eficiencia interna impacta en la experiencia del cliente.

5.1.3. A nivel local

Vásquez Araujo, R. (2024), en su investigación titulada “Análisis de la gestión de la cadena de suministro de un restaurante de la ciudad de Chiclayo mediante el modelo SCOR”, tuvo como objetivo analizar la gestión de la cadena de suministros de un restaurante chiclayano, aplicando el modelo SCOR para identificar oportunidades de mejora y proponer estrategias

orientadas a la eficiencia de sus procesos logísticos. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño observacional y transversal. Se utilizó como población a los colaboradores del restaurante, aplicando como técnicas entrevista y el análisis documental. Asimismo empleo instrumentos como la guía de entrevista y la ficha de análisis documental, ambos validados por juicio de expertos. El análisis de datos se realizó con herramientas como MS Excel, Project y Word, aplicando estadística descriptiva e inferencial, además de indicadores SCOR. Como resultados, el estudio reveló una deficiente correlación entre el abastecimiento y la demanda ($r = 0.54$), evidenciando descoordinación entre compras y ventas, lo cual genera sobrecompras, desperdicio de insumos y problemas de inventario. Además, se identificaron algunos problemas en la selección de proveedores, falta de prácticas Lean, falta de procedimientos estandarizados y ausencia de indicadores de desempeño logístico. Se aplicaron los cinco macroprocesos del modelo SCOR (planificación, aprovisionamiento, manufactura, distribución y devolución), determinando que el proceso más crítico era el de planificación. También se propusieron indicadores para cada macroproceso, y se elaboró un mapa de procesos, flujogramas y análisis de causas para sustentar la propuesta de mejora. Esta investigación se relaciona directamente dado que ambas abordan la problemática de la cadena de suministro en restaurantes lambayecanos y su impacto directo en el servicio al cliente.

Cumpa Vásquez (2022), en su investigación titulada “Mejora de gestión de la cadena de suministro para incrementar el nivel de servicio en Ecolodge Huaca de Piedra, Íllimo 2021”, tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora de la gestión de la cadena de suministro del restaurante de Ecolodge Huaca de Piedra, ubicado en Íllimo (Lambayeque), con el fin de incrementar el nivel de servicio ofrecido a los clientes, tanto en temporada alta como baja. La metodología empleada fue cuantitativa, con alcance descriptivo y diseño no experimental – transversal. La muestra estuvo conformada por 10 trabajadores del ecolodge y 251 clientes

(188 huéspedes y 63 comensales sin pernocte). Para el diagnóstico, se aplicaron encuestas, observación directa, análisis documental y herramientas como el modelo SCOR, metodología 5W2H, diagramas SIPOC, matriz de Kraljic, clasificación ABC, metodología 5S y modelos de pronóstico como regresión lineal e índice de estacionalidad. Los datos fueron procesados con Microsoft Excel y Lucidchart. Entre los principales resultados, se identificó que el nivel de servicio promedio del restaurante era de 91.00%, pero este porcentaje podía incrementarse hasta un 96.00% si se corregían fallas en la gestión de procesos clave como ventas, planificación, abastecimiento, almacenamiento, despacho y producción. Se detectó que el 43.00% de las compras eran urgentes, con sobrecostos de hasta 38% en productos como carnes, generando pérdidas mensuales de hasta S/138.00. El diagnóstico también reveló que el 50.00% de las pérdidas de servicio se debía a la falta de planificación adecuada, el almacenamiento presentaba un cumplimiento del 61.00% según 5S, y no existían indicadores, documentación, ni control sistematizado de inventarios. La propuesta de mejora representaba una inversión de S/36,196.51 con un valor presente neto de S/66,553.26, una tasa interna de retorno de 34.41% y una relación costo-beneficio de 1.29, lo que la hacía viable, teniendo un tiempo de recuperación 2 años y 5 meses. Esta investigación resulta útil, ya que resalta la importancia de implementar metodologías y herramientas de gestión de la cadena de suministro que permitan optimizar procesos, reducir costos y mejorar la calidad del servicio ofrecido.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Gestión de la Cadena de Suministro (SCM)*

2.2.1.1. Definición de la Gestión de la cadena de suministro

La gestión de la cadena de suministro se concibe como el proceso de coordinación e integración de los flujos de productos, información y recursos financieros a lo largo de las distintas etapas que conforman una organización. En este sentido, una gestión adecuada permite articular eficientemente las actividades operativas con el propósito de reducir costos y tiempos, así como maximizar el valor ofrecido al cliente mediante el equilibrio entre la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta (Chopra & Meindl, 2016).

Desde el enfoque logístico, la gestión de la cadena de suministro comprende un conjunto de actividades funcionales que se desarrollan de manera continua, tales como el control de inventarios, la movilización de insumos y la coordinación de procesos desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor (Ballou, 2008). En el contexto de un restaurante turístico, estas actividades adquieren especial relevancia, ya que influyen directamente en la disponibilidad de ingredientes, la continuidad del servicio y la calidad de la atención brindada al cliente, elementos fundamentales para su satisfacción.

2.2.1.2. Importancia de la Cadena de Suministro.

Según Ocampo & Prada (2019), una gestión adecuada de la cadena de suministro no solo minimiza los costos operativos, sino que también mejora la calidad y la velocidad del servicio, lo que permite crear una ventaja competitiva significativa para las empresas.

En el sector gastronómico, la gestión de la cadena de suministros es un elemento clave para el desempeño de los restaurantes ya que permite organizar y optimizar sus procesos operativos. Como lo menciona Ávila Apaza & Zavala Hernández (2024) un manejo adecuado de insumos e ingredientes en condiciones óptimas, facilita la atención de la demanda y favorece

a la satisfacción de los clientes. Así mismo una gestión eficiente permite optimizar las compras, el transporte y el almacenamiento, reducir los tiempos de espera y las interrupciones en los procesos, además asegura la calidad de los productos ofrecidos y disminuye los desperdicios, lo que traduce una operación estable, rentable y eficiente, orientada a brindar una experiencia gastronómica satisfactoria.

2.2.1.3. Flujos principales de la cadena de suministro de un restaurante

Desde la perspectiva de Chopra & Meindl (2013), la cadena de suministro se estructura a partir de tres flujos principales que contribuyen al correcto y eficiente desarrollo de cada una de las etapas que la conforman: el flujo de materiales, el flujo de dinero y el flujo de información.

- **Flujo de materiales, o** producto de los insumos e ingredientes desde los proveedores hasta su utilización en la preparación y entrega de los platos al cliente. Este flujo comprende actividades como el abastecimiento, almacenamiento interno, transformación de los insumos y distribución dentro del establecimiento, pudiendo presentarse tanto de manera directa como inversa, por ejemplo, en casos de devoluciones o manejo de residuos. Una gestión adecuada de este flujo resulta clave para asegurarla disponibilidad adecuada de insumos, contribuye a mantener la calidad de los alimentos y permite garantizar la continuidad de las operaciones del restaurante.
- **Flujo de dinero:** Comprende el movimiento de los recursos financieros asociados a las operaciones de la cadena de suministro, incluyendo los pagos a proveedores, condiciones de crédito y otros compromisos económicos derivados del abastecimiento y la operación del restaurante. Este flujo incide directamente en la rentabilidad y sostenibilidad del negocio, ya que una administración financiera

eficiente permite controlar los costos y mantener la estabilidad operativa del establecimiento.

- **Flujo de información:** constituye el elemento integrador de la cadena de suministro, dado que conecta a los distintos actores y procesos involucrados. La información relacionada con pedidos, inventarios, programación de la producción y atención de los clientes debe ser clara, oportuna y confiable, ya que facilita la toma de decisiones y la coordinación entre las diferentes áreas del restaurante. La ausencia o deficiencia de este flujo genera desajustes operativos que afectan el desempeño del servicio y la satisfacción del cliente.

2.2.1.4. Dimensiones de gestión de la cadena de suministro de un restaurante.

Estas dimensiones comprenden el conjunto de actividades que permiten planificar. Coordinar y controlar de manera eficiente el flujo de insumos, información y recursos necesarios para una correcta operación gastronómica. Estas dimensiones abarcan desde el abastecimiento hasta la gestión de residuos. Su adecuada articulación contribuye a garantizar la continuidad del servicio, la calidad de productos ofrecidos y la buena atención del cliente, aspectos muy importantes para el desempeño y competitividad de los restaurantes, los cuales se sustentan en los aportes de Ballou (2004); Chopra & Meindl (2016) y Heizer et al. (2020).

a. Dimensión 1: Abastecimiento;

Se entiende como el proceso mediante el cual el restaurante planifica y asegura el aprovisionamiento de insumos, ingredientes y materiales necesarios para el desarrollo continuo de sus operaciones. Este proceso involucra coordinar con proveedores, programar pedidos y recepción de los mismos, con el fin de garantizar la disponibilidad de insumos en condiciones adecuadas de calidad y cantidad. En el contexto de un restaurante turístico una buena gestión de abastecimiento resulta fundamental para evitar interrupciones en el servicio,

mantener la calidad de los platos, que contribuirán a la satisfacción del cliente. (Chopra &Meindl; Ballou,2004)

- **Disponibilidad de insumos:** Es la capacidad del restaurante para contar de manera constante con ingredientes y materiales necesarios para el desarrollo de sus operaciones, evitando la falta de productos que puedan afectar la preparación de los platos y la atención al cliente. Una adecuada disponibilidad asegura la continuidad del servicio y el cumplimiento de la oferta gastronómica establecida. (Chopra & Meindl, 2016).
- **Oportunidad en el abastecimiento:** Hace referencia a que los insumos sean adquiridos y recibidos en el momento adecuado, de acuerdo con las necesidades operativas del restaurante. Este indicador es fundamental para prevenir retrasos en la preparación de los alimentos y garantizar una atención eficiente al cliente, especialmente en contextos de alta demanda como los restaurantes turísticos (Ballou, 2004).
- **Calidad de los insumos:** Se relaciona con las características físicas, sanitarias y organolépticas de cada uno de los ingredientes utilizados en la preparación de los platos. Mantener insumos de calidad adecuada permite asegurar la inocuidad de los alimentos, la consistencia del producto final y la satisfacción del cliente, siendo un factor clave dentro de la gestión de la cadena de suministro (Heizer & Render, 2009).
- **Cumplimiento de pedidos:** Hace referencia al grado en que los proveedores entregan los insumos solicitados en la cantidad, calidad y plazos previamente establecidos. Un alto nivel de cumplimiento contribuye a la estabilidad operativa del restaurante y reduce la probabilidad de desabastecimientos o retrasos en la atención al cliente (Ballou, 2004).

b. Dimensión 2: Almacenamiento;

El almacenamiento incluye aquel proceso en el cual el restaurante organiza, conserva y controla los insumos e ingredientes en condiciones adecuadas de higiene, orden y seguridad, con el fin de asegurar la disponibilidad y preservar su calidad en los platos. Una correcta gestión de almacenamiento permite reducir pérdidas, evitar deterioros de productos y contribuir a la continuidad del servicio. (Ballou, 2024; Heizer et al., 2009)

- **Condiciones de conservación de insumos:** Es el mantenimiento adecuado de factores como la temperatura, higiene y protección de los productos almacenados, con el fin de preservar su calidad y seguridad, una correcta conservación permite reducir pérdidas y asegurar que los ingredientes estén en condiciones óptimas para la preparación (Ballou, 2004; Heizer, Render, & Munson, 2020)
- **Orden y organización del área de almacenamiento:** Se relacionan con la correcta disposición y clasificación de los insumos dentro del almacén, facilitando su identificación y acceso oportuno. Una correcta organización contribuye a la eficiencia operativa y reduce errores durante el proceso de preparación de los platos (Heizer & Render, 2009)
- **Control de fechas de vencimiento:** Consiste en la supervisión sistemática de la vida útil de los insumos almacenados, con el objetivo de evitar el uso de productos vencidos o en mal estado. Este control es fundamental para garantizar la seguridad alimentaria y la calidad del servicio brindado al cliente (Heizer, Render, & Munson, 2020)

c. Dimensión 3: Gestión de Inventarios;

En el proceso de gestión de inventarios se controla y supervisa las existencias de insumos e ingredientes, con la finalidad de que haya cantidades adecuadas de stock, y evitar excesos o desabastecimiento. Una adecuada gestión contribuye a reducir mermas, optimizar costos operativos y garantizar la disponibilidad oportuna de productos necesarios, influyendo directamente en la atención y satisfacción del cliente. (Chopra & Meindl,2016; Heizer & Render,2009).

- **Control de stock:** Es el seguimiento sistemático de las cantidades de insumos disponibles en el restaurante, con el fin de mantener niveles adecuados que permitan asegurar la continuidad de las operaciones sin incurrir en excesos o faltantes. Una gestión adecuada del stock contribuye a una mejor planificación de las compras, reduce pérdidas y permite responder oportunamente a la demanda del servicio gastronómico, especialmente en establecimientos con alta rotación de productos perecibles (Ballou, 2004; Heizer & Render, 2009).
- **Registro de entradas y salidas:** consiste en el control documentado de los insumos que ingresan y salen del almacén, permitiendo conocer el movimiento real del inventario. Este registro facilita la trazabilidad de los productos, mejora la organización interna y apoya la toma de decisiones relacionadas con reposiciones y control de costos, aspectos clave para una gestión eficiente en restaurantes turísticos (Heizer, Render, & Munson, 2020).
- **Frecuencia de quiebres de inventario:** Es la recurrencia con la que el restaurante se queda sin determinados insumos necesarios para la preparación de los platos. Una alta frecuencia de quiebres evidencia deficiencias en la planificación y control del inventario, lo cual puede generar retrasos en la atención, afectación en la oferta gastronómica y disminución de la satisfacción del cliente (Chopra & Meindl, 2016).

d. Dimensión 4: Procesamiento y preparación;

Comprende las actividades donde los insumos e ingredientes son transformados en un plato listo para el consumo, incluyendo operaciones como el lavado, corte, cocción y presentación. En los restaurantes turísticos, la adecuada gestión de esta dimensión resulta fundamental para estandarizar procesos, optimizar los tiempos de preparación y asegurar la calidad del producto final ofrecido al cliente (Heizer & Render, 2009).

- **Tiempo de preparación de platos:** Es el periodo transcurrido desde que se inicia la elaboración del pedido hasta que el plato se encuentra listo para ser servido al cliente. Un adecuado control del tiempo de preparación permite optimizar la atención, reducir tiempos de espera y mejorar la percepción del servicio en restaurantes turísticos, donde la rapidez influye directamente en la satisfacción del cliente (Heizer & Render, 2009; Heizer et al., 2020).
- **Cumplimiento de los procedimientos de preparación:** Este indicador evalúa el grado en que el personal de cocina respeta los métodos y secuencias establecidos para la elaboración de los platos. El cumplimiento de procedimientos contribuye a la estandarización del servicio, asegura la calidad del producto final y reduce errores operativos que pueden afectar la experiencia del cliente (Heizer & Render, 2009).
- **Calidad del plato presentado:** Son las características finales del plato ofrecido al cliente, considerando aspectos como presentación, sabor, temperatura y consistencia. La calidad del plato es el resultado directo de una adecuada gestión del procesamiento y preparación, y constituye un elemento clave en la valoración del servicio gastronómico por parte del cliente (Heizer et al., 2020).

e. Dimensión 5: Distribución y servicio interno

La distribución y el servicio interno se refiere a las actividades orientadas a asegurar el flujo oportuno y ordenado de los insumos y platos preparados desde las áreas de almacenamiento y cocina hacia el área de atención al cliente. En un restaurante turístico, una adecuada gestión de esta dimensión permite coordinar de manera eficiente las áreas internas, reducir los tiempos de espera y garantizar que los pedidos sean entregados de manera correcta y oportuna, influyendo directamente en la percepción del servicio y la satisfacción del cliente.

Desde el enfoque de la gestión de la cadena de suministro y de operaciones, la correcta coordinación de los flujos internos contribuye a mejorar la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta frente a la demanda del cliente (Chopra & Meindl, 2016)

- **Oportunidad en la entrega interna:** Es el grado en que los insumos y platos preparados llegan a las áreas correspondientes del restaurante en el momento requerido para asegurar la continuidad del servicio. En un restaurante turístico, este indicador resulta clave para evitar retrasos en la atención, garantizar fluidez en la operación y responder adecuadamente a la demanda del cliente, contribuyendo a una experiencia gastronómica satisfactoria (Chopra & Meindl, 2016).
- **Tiempo de entrega de pedidos:** Corresponde al lapso transcurrido desde que el cliente realiza su solicitud hasta que el plato es servido. Una adecuada gestión de este indicador permite evaluar la eficiencia de los procesos internos y la coordinación entre las áreas operativas. En el contexto de un restaurante turístico, tiempos de entrega adecuados influyen directamente en la percepción de calidad del servicio y en la satisfacción del cliente (Heizer & Render, 2009).

- **Cumplimiento de los pedidos solicitados:** Es el nivel en que los platos entregados al cliente coinciden con lo solicitado en términos de tipo de producto, presentación y características ofrecidas. Este indicador permite evaluar la efectividad de la distribución interna y la precisión del servicio, aspectos fundamentales para generar confianza, reducir reclamos y fortalecer la atención al cliente en establecimientos gastronómicos (Heizer, Render, & Munson, 2020)

f. Dimensión 6: Gestión de Residuos;

La gestión de residuos comprende las actividades orientadas al manejo adecuado de los desechos generados durante la preparación, el servicio y el consumo de los alimentos, con el fin de reducir desperdicios, cumplir con las normas sanitarias y promover un uso eficiente de los recursos. En un restaurante turístico, una adecuada gestión de residuos contribuye a minimizar mermas, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la imagen del establecimiento frente a los clientes. La gestión de residuos es un aspecto de la administración responsable de la cadena de suministro desde el punto de vista logístico y operativo, ya que impacta en los costos y en la sostenibilidad de la empresa (Ballo, 2004; Heizer, Render, & Munson, 2020).

- **Clasificación y disposición de residuos:** Método por el que el restaurante clasifica correctamente los residuos producidos durante sus actividades, según su tipo y características, los elimina de manera segura y organizada. Esta práctica favorece el cumplimiento de las normas de higiene establecidas, la minimización de riesgos sanitarios y la mejora del manejo de residuos, lo que ayuda a crear un ambiente apropiado y limpio para la atención al cliente. En los restaurantes turísticos, una apropiada gestión de los residuos sólidos es esencial

para mantener condiciones sanitarias óptimas y una imagen responsable frente a los clientes (Heizer & Render, 2009; Ballou, 2004).

- **Cumplimiento de normas sanitarias:** El cumplimiento de normas sanitarias implica la aplicación constante de disposiciones legales y técnicas orientadas a garantizar condiciones adecuadas de higiene en la manipulación de alimentos, manejo de residuos y limpieza de las áreas de trabajo. En el contexto gastronómico, este cumplimiento es fundamental para prevenir riesgos sanitarios, asegurar la inocuidad de los alimentos y generar confianza en los clientes respecto al servicio recibido (Heizer, Render, & Munson, 2020; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017)

2.2.2. Atención al Cliente:

2.2.2.1. Atención al cliente:

Son el conjunto de acciones, procesos y comportamientos que una organización emplea para atender, orientar y satisfacer necesidades y expectativas, antes, durante y después de la prestación del servicio, en consecuencia, de este acto son los clientes quienes valoran la atención. En el contexto de restaurantes turísticos, la atención al cliente implica no solo la calidad del trato brindado, sino también la rapidez, cordialidad, empatía y eficiencia con la que se responde a los requerimientos del comensal. (Zeitham, Bitner & Gremler, 2018).

2.2.2.2. Factores para una buena atención al cliente:

- **Presentación personal:** En el ámbito de la hostelería y restauración se refiere al cuidado integral de la imagen del personal de atención, incluyendo la higiene, el orden la pulcritud y el uso adecuado del uniforme. Este factor influye en la percepción de profesionalismo y confianza del cliente, ya que una imagen adecuada transmite seguridad, calidad y coherencia con la identidad del

establecimiento gastronómico, impactando directamente en la experiencia del servicio (Kotler & Keller, 2016; Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).

- **Sonrisa:** La sonrisa constituye un elemento clave de la comunicación no verbal en la atención al cliente, ya que transmite cercanía, disposición y actitud positiva. En un restaurante, la sonrisa constituye a generar un ambiente agradable, mejora la percepción del servicio percibido y fortalece el vínculo emocional entre el cliente y el personal, influyendo favorablemente en la satisfacción y en la intención de recompra (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).
- **Amabilidad:** Se entiende como la actitud de cortesía, empatía y disposición para atender las necesidades del cliente de manera respetuosa y cordial. En el contexto gastronómico, este factor resulta determinante, ya que el trato humano y personalizado suele tener un mayor impacto en la satisfacción del cliente que los aspectos técnicos del servicio, convirtiéndose en un indicador clave de calidad percibida (Parasuraman et al., 1988; Lovelock & Wirtz, 2016).
- **Educación:** Es el comportamiento respetuoso, el uso de un lenguaje adecuado y el mantenimiento de modales apropiados durante la interacción con el cliente. En los restaurantes, este factor contribuye a crear un ambiente de confianza, profesionalismo y respeto mutuo, facilitando una comunicación efectiva y fortaleciendo la percepción de un servicio de calidad (Kotler & Keller, 2016; Lovelock & Wirtz).

2.2.2.3. Dimensiones de la atención al cliente:

- a. Dimensión 1: Elementos tangibles;** Representa la apariencia física del servicio, incluyendo la infraestructura, el equipo, los materiales y el personal, aspectos que influyen directamente en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio (Zeithaml et al., 2009, como se citó en Matsumoto Nishizawa, 2014, p. 185).
- **Limpieza del local:** Se considera dentro de dos marcos ampliamente conocidos de la calidad del servicio: como un aspecto de la 'evidencia física', uno de los siete P del marketing de servicios desarrollado por Booms y Bitner (1981); y bajo el título de 'elementos tangibles' en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).
 - **Presentación del personal:** La presentación del personal constituye un elemento clave dentro de la atención al cliente, ya que comunica profesionalismo, orden e identidad del restaurante. Aspectos como la higiene personal, el uso adecuado del uniforme y la pulcritud general influyen directamente en la percepción inicial del cliente y en la confianza que este deposita en el servicio recibido. En establecimientos gastronómicos, una adecuada presentación del personal refuerza los estándares de calidad y contribuye a generar una experiencia positiva desde el primer contacto (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).
 - **Estado de utensilios:** El estado de los utensilios hace referencia al nivel de limpieza, conservación y adecuación de los implementos utilizados para la preparación y el consumo de los alimentos. En el ámbito de la restauración, utensilios limpios y en buen estado no solo garantizan la inocuidad alimentaria, sino que también influyen en la percepción de calidad y seguridad por parte del

cliente. El cumplimiento de normas de higiene en utensilios resulta fundamental para proteger la salud del consumidor y fortalecer la experiencia gastronómica (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2017).

b. Dimensión 2: Cumplimiento; Se refiere a la capacidad del restaurante para brindar el servicio prometido de manera correcta, confiable y dentro de los tiempos establecidos. En el contexto de un restaurante turístico, esta dimensión es clave porque influye directamente en la percepción de calidad del servicio y en la confianza del cliente hacia el establecimiento, especialmente en la entrega correcta de los pedidos, el respeto de las reservas y los tiempos de atención acordados (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

- **Tiempo de atención:** Se refiere al periodo que transcurre desde que el cliente solicita el servicio hasta que este es brindado. Un tiempo de atención adecuado contribuye a mejorar la satisfacción del cliente y refleja eficiencia operativa, mientras que demoras prolongadas generan incomodidad y una percepción negativa del servicio (Zeithaml et al., 2018).
- **Cumplimiento de lo ofrecido:** Consiste en la capacidad del restaurante para brindar exactamente el servicio prometido, respetando las características del pedido, los tiempos establecidos y las condiciones acordadas. El cumplimiento consistente fortalece la credibilidad del establecimiento y la confianza del cliente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

c. Dimensión 3: Disposición; La disposición se relaciona con la actitud proactiva y la voluntad del personal para atender oportunamente al cliente, resolver inquietudes y anticiparse a sus necesidades. En los restaurantes turísticos, esta dimensión es fundamental para generar una experiencia agradable, ya que el cliente valora no

solo el producto, sino también la rapidez y la disposición del personal durante el servicio (Kotler, Bowen, & Makens, 2017).

- **Rapidez para atender:** Hace referencia a la capacidad del personal para responder de manera ágil a las solicitudes del cliente, contribuyendo a una experiencia fluida y eficiente durante el servicio (Zeithaml et al., 2018).
 - **Disponibilidad para ayudar:** Se refiere a la disposición del personal para asistir al cliente cuando lo requiera, mostrando interés y atención constante durante toda la experiencia gastronómica, lo cual incrementa la percepción de calidad del servicio (Parasuraman et al., 1988).
 - **Resolución de dudas:** Implica la capacidad del personal para escuchar activamente al cliente, comprender sus inquietudes y brindar respuestas claras y oportunas, demostrando empatía y conocimiento del servicio ofrecido (Kotler et al., 2017).
- d. **Dimensión 4: Cualidades del personal;** Son las competencias, actitudes, presentación y comportamiento del personal que tiene contacto directo con el cliente. Estas características tienen un impacto importante en el modo en que se percibe el servicio y en la satisfacción del cliente en un restaurante turístico, puesto que el personal son la representación del establecimiento (Zeithaml et al., 2018).
- **Amabilidad:** Es el trato cordial, cercano y respetuoso que genera confianza y mejora la experiencia del cliente mientras esté en el restaurante (Parasuraman et al., 1988).
 - **Profesionalismo:** Es el cumplimiento de normas, la presentación adecuada, la puntualidad y el respeto al cliente, aportando a la reputación y credibilidad del restaurante (Kotler et al., 2017).

- **Conocimiento del servicio:** El dominio que tiene el personal con respecto al menú, los ingredientes y los procedimientos del servicio, lo cual le permite ofrecer al cliente información clara y confiable, fortaleciendo así la confianza y la percepción de calidad. (Zeithaml et al., 2018).

e. Dimensión 5: Empatía; La empatía se entiende como la habilidad del personal para entender y atender las necesidades específicas de cada cliente, brindando un trato personalizado. Esta dimensión es particularmente apreciada en el ámbito de la gastronomía porque posibilita crear experiencias inolvidables y una relación cercana con el cliente (Parasuraman et al., 1988).

- **Interés por el cliente:** Se refiere a la medida en que el personal muestra un interés auténtico por el bienestar y la satisfacción del cliente, previendo sus necesidades y ofreciendo un servicio enfocado en optimizar su experiencia (Kotler et al., 2017).
- **Escucha activa:** La escucha activa implica prestar atención plena al cliente, interpretar correctamente sus necesidades y responder de manera adecuada, lo cual fortalece la confianza y la relación entre el cliente y el personal del restaurante (Zeithaml et al., 2018)
- **Trato personalizado:** Consiste en adaptar el servicio a los requerimientos y preferencias individuales del cliente, como recordar pedidos habituales o considerar restricciones alimentarias, lo que incrementa la satisfacción y la fidelización del consumidor (Kotler et al., 2017).

2.3. Operacionalización o categorización de variable:

2.3.1. Definición Conceptual

a) Gestión de la cadena de suministro

Según Chopra y Meindl (2019), sostiene que la gestión de la cadena de suministro comprende la planificación y gestión de todas las actividades relacionadas con el abastecimiento, adquisición, transformación de productos y logística. Asimismo, implica la coordinación permanente entre los diferentes participantes de la cadena, como los proveedores, intermediarios, prestadores de servicios y clientes. Con el propósito de optimizar el flujo de bienes, información y recursos a lo largo de todo el proceso (p.1)

b) Atención al cliente

Son los beneficios intangibles proporcionados a los clientes para complementar el producto principal y aumentar su satisfacción. (Kotler y Armstrong ,2017).

c) Restaurante Turístico

Según el Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR, un restaurante turístico en el Perú es un establecimiento de alimentos y bebidas que, de manera voluntaria, solicita y obtiene la calificación oficial otorgada por el órgano competente del sector turismo. (EL PERUANO, 2019).

2.3.2. Definición operativa

a) Gestión de la Cadena de suministros:

La gestión de la cadena de suministro se operativiza a través de la evaluación de los procesos internos del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra”, considerando las dimensiones de abastecimiento, almacenamiento, gestión de inventarios, procesamiento y preparación, distribución y servicio interno, y gestión de residuos

sólidos. Para su medición se emplea la técnica de observación, utilizando como instrumento una ficha de observación o lista de cotejo, la cual permitirá registrar de manera sistemática el cumplimiento de procedimientos, el control de insumos, el manejo de inventarios, la coordinación interna y el cumplimiento de normas sanitarias. Asimismo, se complementa con la técnica de entrevista, aplicada al gerente del restaurante, mediante una guía de entrevista, con el fin de obtener información cualitativa sobre la planificación, control y toma de decisiones relacionadas con la gestión de la cadena de suministro.

b) Atención al cliente:

La atención al cliente se operativiza mediante la percepción de los clientes del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” respecto a la calidad del servicio recibido. Para su medición se emplea la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario aplicado directamente a los clientes, el cual permitirá evaluar aspectos vinculados a la atención brindada, tales como el trato del personal, la amabilidad, la presentación personal, la rapidez en el servicio y la satisfacción general con la experiencia gastronómica.

2.3.3. Operacionalización de variable

Tabla 1:
Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	Abastecimiento	Disponibilidad de insumos Oportunidad en el abastecimiento Calidad de los insumos Cumplimiento de pedidos	Instrumento: Cuestionario Guía de observación Guía de entrevista Técnica: Encuesta Observación Entrevista
	Almacenamiento	Condiciones de conservación de insumos Orden y organización del área de almacenamiento Control de fechas de vencimiento	
	Gestión de inventario	Control de stock Registro de entradas y salidas Frecuencia de quiebres de inventario	
	Procesamiento y preparación	Tiempo de preparación de platos Cumplimiento de los procedimientos de preparación Calidad del plato presentado	
	Distribución y servicio interno	Oportunidad en la entrega interna Tiempo de entrega de pedidos Cumplimiento de los pedidos solicitados	
	Gestión de Residuos	Clasificación y disposición de residuos Cumplimiento de normas sanitarias	
ATENCIÓN AL CLIENTE	Elementos tangibles	Limpieza del local Presentación del personal Estado de utensilios	
	Cumplimiento	Tiempo de atención Cumplimiento de lo ofrecido	
	Disposición	Rapidez para atender Disponibilidad para ayudar Resolución de dudas	
	Cualidades del personal	Amabilidad Profesionalismo Conocimiento del servicio	
	Empatía	Interés por el cliente Escucha activa Trato personalizado	

Nota: Elaboración propia a partir del análisis de variables de estudio.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación tuvo como eje de análisis identificar la problemática relacionada con la influencia de la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra”, del C.P.M. Callanca – Monsefú 2024. A partir del diagnóstico realizado, se planteó como finalidad elaborar una propuesta basada en un mapa de procesos que contribuya a optimizar la gestión de la cadena de suministro y, en consecuencia, fortalecer la calidad de la atención ofrecida a los clientes. Para alcanzar este propósito, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, empleando instrumentos de recolección de datos que permitieron obtener información objetiva y susceptible de análisis estadístico. Los resultados obtenidos sirvieron para contrastar la hipótesis de investigación formulada.

3.2. Diseño de investigación

La investigación se realizó mediante un diseño no experimental, con alcance descriptivo, correlacional y propositivo, con un corte transversal. Este diseño posibilitó el análisis de las variables en las circunstancias reales en las que se desarrollan, sin interferir ni modificar su comportamiento. En ese sentido, se describieron tanto la gestión de la cadena de suministro como la atención al cliente, y se indagó sobre el grado de relación existente entre las dos durante el período de estudio. A partir de los resultados obtenidos, se creó una propuesta de mapa de procesos con el objetivo de fortalecer la gestión de la cadena de suministro y contribuir a la mejora de la atención al cliente.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por 4800 clientes atendidos, según información brindada por el restaurante turístico Así Es Mi Tierra del CPM Callanca – Monsefú 2024.

3.3.2. Muestra

Para calcular la muestra de clientes, se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 4800}{0.05^2(4800 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 356$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1. Técnicas

Para la recopilación de información, se realizó mediante diversas técnicas de investigación. Con el propósito de obtener las opiniones de los clientes sobre la atención que recibieron durante el servicio, se utilizó una encuesta como principal herramienta. Además, se llevó a cabo un estudio de las actividades que pertenecen a cada etapa de la cadena de suministro. Esto hizo posible identificar fortalezas y oportunidades de mejora en su gestión. Asimismo, se desarrollaron entrevistas con el propietario, el administrador, el responsable del área de cocina y el encargado de atención al cliente, cuyas aportaciones facilitaron una comprensión más amplia del funcionamiento de los procesos administrativos y operativos del establecimiento.

3.4.2. Instrumentos

Como instrumentos de recolección de datos, se utilizó:

- **Cuestionario:** Fue aplicado a los clientes del restaurante con el propósito de recolectar información acerca de su percepción sobre la atención recibida y de los aspectos relacionados con la gestión de la cadena de suministro.

- **Guía de entrevista:** Dirigida al propietario del establecimiento, al administrador, al encargado de cocina y al responsable de atención al cliente, con el fin de obtener información detallada sobre los procedimientos, funciones y actividades que forman parte de la cadena de suministro dentro del establecimiento.
- **Guía de Observación:** Este instrumento permitió el desarrollo de las actividades correspondientes a cada etapa de la cadena de suministro, facilitando la detección de oportunidades de mejora en los procesos operativos del restaurante.

3.5. Aspectos éticos de investigación

La realización de esta investigación se basó en principios éticos que aseguraron la responsabilidad, la transparencia y el respeto en cada una de las etapas. En ese sentido, se garantizó de los involucrados participaran de manera libre y voluntaria, brindándoles información clara y suficiente acerca del objetivo de estudio, las actividades a llevarse a cabo y el uso estrictamente académico de la información recopilada.

Asimismo, se manejó con imparcialidad y reserva la información obtenida, buscando que los datos reflejan de forma objetiva la realidad del restaurante, sin alteraciones que pusieran en riesgo la fiabilidad de los resultados. Esto permitió que el análisis de la gestión de la cadena de suministro y de la atención al cliente se fundamentara en evidencia obtenida mediante procedimientos adecuados y responsables.

Asimismo, se respetaron los principios de honestidad e integridad académica mediante la correcta identificación y citación de las fuentes empleadas en la elaboración de la investigación. Finalmente, los resultados alcanzados estuvieron orientados a contribuir con propuestas de mejora para el restaurante, procurando que su aplicación beneficiara a la organización sin generar perjuicios para la institución ni para las personas que participaron en el estudio.

4. RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Confiabilidad del Instrumento

Tabla 2:

Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión de la cadena de suministro	,817	18
Atención al cliente	,937	14

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

Los valores que se encuentren cercanos a 1 en el coeficiente Cronbach indicarán un nivel superior de fiabilidad. Con base en los valores obtenidos para estas variables, se determinó que presentaron un elevado grado de consistencia interna.

4.1.2. Resultados Generales

Tabla 3:

Distribución de clientes por género

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Masculino	248	69,7	69,7	69,7
Femenino	108	30,3	30,3	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 69,7 % corresponde al sexo masculino, mientras que el 30,3 % pertenece al sexo femenino.

Tabla 4:*Distribución de clientes según edad*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
18 a 25 años	150	42,1	42,1	42,1
26 a 35 años	166	46,6	46,6	88,8
36 a 45 años	22	6,2	6,2	94,9
46 a más	18	5,1	5,1	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 42,1% tiene de 18 a 25 años; un 46,6% forma parte del grupo de 26 a 35 años; el 6,2% tiene de 36 a 45 años y un 5,1% de 46 años a más.

Tabla 5:*Distribución de clientes por procedencia*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Callanca	14	3,9	3,9	3,9
Chiclayo	311	87,4	87,4	91,3
Cajamarca	10	2,8	2,8	94,1
Monsefú	9	2,5	2,5	96,6
Tumán	1	,3	,3	96,9
Santa Rosa	1	,3	,3	97,2
Túcume	1	,3	,3	97,5
Pacora	2	,6	,6	98,0
Lambayeque	6	1,7	1,7	99,7
Reque	1	,3	,3	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes; el 3,9% procede de la ciudad de Callanca; un 87,4% de Chiclayo, el 2,8% viene de Cajamarca; un 2,5% pertenece a Monsefú; el 0,3% procede tanto de Tumbán, Santa Rosa y Túcume; un 0,6% viene de Pacora; el 1,7% de Lambayeque y otro 0,3% procede de Requena.

Tabla 6:

Distribución de clientes por motivo de visita

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Celebración especial	103	28,9	28,9	28,9
Reunión familiar	109	30,6	30,6	59,6
Turismo	122	34,3	34,3	93,8
Reunión social	21	5,9	5,9	99,7
Pedido para llevar	1	,3	,3	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 28,9% visita el restaurante por una celebración especial; un 30,6% lo hace por una reunión familiar; el 34,3% por turismo; un 5,9% por una reunión social y el 0,3% por realizar un pedido para llevar.

Tabla 7:*Distribución de clientes por frecuencia de visita*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
1 vez al mes	14	3,9	3,9	3,9
Primera vez	338	94,9	94,9	98,9
2 veces al mes	3	,8	,8	99,7
1 vez a la semana	1	,3	,3	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 3,9 % visita 1 vez al mes el restaurante; un 94,9% lo hace por primera vez; el 0,8 % lo realiza 2 veces al mes y un 0,3% lo visita 1 vez a la semana.

Tabla 8:*Distribución de clientes por tipo de servicio utilizado*

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Consumo en el local	351	98,6	98,6	98,6
Pedido para llevar	5	1,4	1,4	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 98,6 % consume en el local sus alimentos, mientras el 1,4% lo hace a través del pedido para llevar.

4.1.3. Prueba de Normalidad

Ha: Hay distribución normal

Ho: No hay distribución normal

Tabla 9:

Prueba de normalidad

Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión de la cadena de suministro	,375	356	,000
Atención al cliente	,462	356	,000

Nota. Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Punto de vista a evaluar. Considerando que la muestra superó los 50 individuos, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov con el fin de evaluar la normalidad de los datos. Los resultados evidenciaron niveles de significancia inferiores a 0.05 en las variables analizadas, por tal motivo, se seleccionó una técnica estadística no paramétrica, utilizándose la correlación de Spearman como el procedimiento más pertinente para determinar la relación entre las variables de estudios.

4.1.4. Contrastación de Hipótesis

Ho: La gestión de la cadena de suministro no influye positivamente en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú-2024.

Ha: La gestión de la cadena de suministro influye positivamente en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú-2024.

Tabla 10:

Prueba de hipótesis

			Gestión de la cadena de suministro	Atención al cliente
Rho de Spearman	Gestión de la cadena de suministro	Coefficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	356	356
	Atención al cliente	Coefficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	356	356

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

En concordancia con los resultados obtenidos, se encontró un Sig 0.000, lo que denota que la gestión de la cadena de suministro influye positivamente en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú-2024. Por ende, no se acepta la hipótesis nula.

4.1.5. Resultado de Objetivos Específicos

a. Objetivo Específico 1. Analizar el estado actual de la gestión de la cadena de suministro en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú – 2024.

Para dar respuesta al objetivo específico se ha considerado analizar 2 instrumentos de investigación que permitirán obtener un mejor análisis respecto al estado real de la gestión de la cadena de suministro.

a.1 Guía de Observación

Tabla 11:

Distribución de frecuencias por criterios

Dimensiones	Cumple	No cumple	Parcialmente cumple	Totales
Abastecimiento	62,5	,00	37,5	100,0
Almacenamiento	50,0	,00	50,0	100,0
Gestión de inventarios	50,0	50,0	,00	100,0
Procesamiento y preparación	50,0	,00	50,0	100,0
Distribución y servicio interno	,00	,00	100,0	100,0
Gestión de residuos	100,00	,00	,00	100,0

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026

La dimensión de abastecimiento presenta un desempeño favorable, debido a que 5 de los 8 criterios observados cumplen totalmente. Se evidenció que el restaurante cuenta con los insumos necesarios para preparar los platos, verifica el estado de los productos antes de utilizarlos y recibe insumos que coinciden con lo solicitado a los proveedores. Sin embargo, algunos aspectos relacionados con la disponibilidad continua de insumos, la reposición oportuna y la revisión de pedidos antes del almacenamiento solo cumplen parcialmente; esto indica que, aunque existe una adecuada provisión de recursos, todavía pueden presentarse situaciones que afecten la continuidad del servicio.

Se observó que los insumos son almacenados bajo condiciones adecuadas de higiene y temperatura, además de mantenerse protegidos y con fechas de vencimiento vigentes. No

obstante, existen debilidades en la organización interna del almacén, el orden operativo y la rotación de insumos, aspectos que solo cumplen parcialmente; esto podría generar dificultades en la localización rápida de productos y aumentar el riesgo de pérdidas.

La gestión de inventarios muestra oportunidades de mejora significativas; a pesar de que el restaurante mantiene cierto control sobre la disponibilidad de insumos y dispone de niveles de stock suficientes para satisfacer la demanda, no se hallaron registros apropiados de ingreso y salida de productos. También se detectaron circunstancias donde la atención al cliente podrá verse afectada por la falta de insumos; reflejando que el control documental y seguimiento de inventarios son factores que necesitan ser fortalecidos para prevenir el desabastecimiento y mejorar la planificación.

El proceso de preparación presenta un rendimiento aceptable; se observó que el personal cumple los procedimientos establecidos, ofrece una presentación apropiada de los platos y mantiene las características adecuadas de consistencia y temperatura. Sin embargo, los tiempos de preparación, la reducción de esperas para el cliente y el orden e higiene durante algunas etapas del proceso solo cumplen parcialmente; esto sugiere que existen oportunidades para optimizar la eficiencia operativa y agilizar el servicio.

En la distribución y el servicio interno, todos los criterios analizados fueron considerados como parcialmente cumplidos, lo que indica deficiencias en la coordinación entre la cocina y el servicio al cliente, además de la velocidad y exactitud en la entrega de pedidos. Aunque el servicio opera de manera aceptable, todavía no alcanza los estándares ideales necesarios para asegurar una experiencia completamente satisfactoria para los clientes.

En la gestión de residuos se observó una correcta clasificación de los mismos, el uso de contenedores apropiados para su disposición, la implementación de prácticas higiénicas y el uso de equipos de protección por parte del personal. Estas evidencias reflejan una gestión

efectiva de residuos, ayudando a preservar condiciones sanitarias adecuadas dentro del establecimiento.

a.1. Entrevista

Las respuestas del dueño muestran que el restaurante tiene relaciones sólidas con sus proveedores y enfrenta escasos problemas de desabastecimiento, lo que favorece la continuidad de sus operaciones. Además, se implementan medidas para disminuir la percepción del tiempo de espera de los clientes y se llevan a cabo reuniones periódicas con el personal para mejorar la atención del desempeño, lo que limita el control y seguimiento de la calidad del servicio.

Las respuestas del administrador indican que hay un control fundamental de los insumos a través de revisiones regulares del inventario y una buena organización del almacenamiento. Asimismo, se implementan acciones de higiene y conservación de los productos; sin embargo, se detectó la falta de registros formales de entradas y salidas del inventario, además de la ausencia de políticas documentadas para ciertos procedimientos, lo que podría impactar negativamente la eficiencia en la gestión operativa.

El encargado de cocina señaló que se verifica la calidad de los insumos antes de su utilización y que existen procedimientos establecidos para la preparación de los platos, los cuales son respetados por el personal. Asimismo, se realiza una supervisión final antes de la entrega al cliente; sin embargo, se presentan ocasionalmente retrasos en la preparación debido a contratiempos operativos, lo que puede afectar el cumplimiento de los tiempos previstos de atención.

Las respuestas del encargado de atención al cliente reflejan que el personal procura brindar una atención rápida, cordial y orientada a la satisfacción del cliente, manteniéndose atento a sus necesidades y consultas. Además, se desarrollan orientaciones internas para fortalecer el conocimiento de los productos y la gestión de reclamos; no obstante, muchas de estas prácticas se realizan de manera empírica, por lo que podrían fortalecerse mediante procedimientos y capacitaciones más estructuradas.

b. Objetivo Específico 2: Diagnosticar la atención del cliente del restaurante turístico

“Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú – 2024.

Tabla 12:

Elementos tangibles

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	1	,3	,3	,3
Medio	21	5,9	5,9	6,2
Alto	334	93,8	93,8	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 0,3% señala que el factor elementos tangibles se encuentra en un nivel bajo, un 5,9% afirma un nivel medio y el 93,8% lo ubica en un nivel superior.

Tabla 13:

Estadísticos descriptivos de la dimensión elementos tangibles

Indicador	Ítems	N	Media	Desv. Desviación
Limpieza del local	¿Considera usted, que el restaurante mantiene adecuadas condiciones de limpieza y orden en sus instalaciones?	356	4,38	,541
Presentación del personal	¿Percibe que el personal del restaurante presenta una apariencia adecuada y ordenada durante la atención?	356	4,48	,554
Estado de utensilios	¿Los utensilios utilizados en el servicio se encuentran limpios y en buen estado?	356	4,45	,623

Nota. Cuestionario ejecutado 04 – 2026.

La tabla evidencia que el factor más relevante es la presentación del personal, dado que; el personal del restaurante mantiene una apariencia personal adecuada, ordenada y profesional durante la atención al cliente, reflejando higiene, pulcritud y el uso correcto del uniforme o vestimenta de trabajo; sin embargo, la limpieza del local en el restaurante mantiene condiciones regulares de limpieza y orden en sus instalaciones. Si bien los ambientes se encuentran generalmente aseados y organizados, existen algunos aspectos que podrían mejorarse para brindar una experiencia más agradable y confortable a los clientes.

Tabla 14:

Cumplimiento.

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	1	,3	,3	,3
Medio	283	79,5	79,5	79,8
Alto	72	20,2	20,2	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 0,3% señala que el factor cumplimiento se encuentra en un nivel bajo, un 79,5% afirma un nivel medio y el 20,2% lo ubica en un nivel superior.

Tabla 15:

Estadísticos descriptivos de la dimensión cumplimiento

Indicador	Ítems	N	Media	Desv. Desviación
Tiempo de atención	¿El tiempo que esperó para recibir la atención fue adecuado?	356	3,78	,766
Cumplimiento de lo ofrecido	¿El servicio y los productos que recibió coincidieron con lo ofrecido por el restaurante?	356	4,14	,512

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

La tabla evidencia que el factor más importante es el cumplimiento de lo ofrecido, dado que; los productos y servicios proporcionados por el restaurante corresponden a lo ofrecido en su carta, publicidad y atención al cliente, generando confianza y satisfacción en los consumidores; por otro lado, el tiempo de atención para recibir la atención no fue del todo adecuado, ya que se percibieron demoras que afectaron la rapidez del servicio y la experiencia general del cliente.

Tabla 16:

Disposición

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	1	,3	,3	,3
Medio	101	28,4	28,4	28,7
Alto	254	71,3	71,3	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 0,3% señala que el factor disposición se encuentra en un nivel bajo, un 28,4% afirma un nivel medio y el 71,3% lo ubica en un nivel superior.

Tabla 17:

Estadísticos descriptivos de la dimensión disposición

Indicador	Ítems	N	Media	Desv. Desviación
Rapidez para atender	¿El personal del restaurante atendió sus requerimientos con rapidez?	356	3,67	1,060
Disponibilidad para ayudar	¿El personal mostró disposición para ayudar cuando lo necesitó?	356	4,45	,591
Resolución de dudas	¿El personal brindó respuestas claras cuando realizó consultas sobre el servicio o los productos?	356	4,19	,486

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

La tabla evidencia que el factor más relevante es la disponibilidad para ayudar, dado que; el cliente recibió la atención dentro de un plazo adecuado, lo que favoreció una experiencia cómoda y contribuyó positivamente a su percepción del servicio brindado; no obstante, la rapidez para atender por parte del personal a los clientes se realiza de manera moderada, aunque no siempre con la rapidez esperada.

Tabla 18:

Cualidades del Personal

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	1	,3	,3	,3
Medio	6	1,7	1,7	2,0
Alto	349	98,0	98,0	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 0,3% señala que el factor cualidades del personal se encuentra en un nivel bajo, un 1,7% afirma un nivel medio y el 98% lo ubica en un nivel superior.

Tabla 19:

Estadísticos descriptivos de la dimensión cualidades del personal.

Indicador	Ítems	N	Media	Desv. Desviación
Amabilidad	¿El personal del restaurante brindó un trato amable durante la atención?	356	4,51	,549
Profesionalismo	¿El personal demostró responsabilidad y comportamiento adecuado durante el servicio?	356	4,49	,559
Conocimiento del servicio	¿El personal evidenció conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos?	356	4,19	,464

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

La tabla evidencia que el factor más fundamental es la amabilidad, dado que; el personal del restaurante se caracteriza por mantener una actitud amable y cortés durante la atención, transmitiendo confianza y haciendo que los clientes se sintieran bien atendidos; sin embargo, se observa que el conocimiento del personal sobre las características de los productos y servicios era insuficiente, limitando su capacidad para resolver consultas de manera eficiente.

Tabla 20:

Empatía

	Frecuencias	Porcentajes	Porcentajes válidos	Porcentajes acumulados
Bajo	1	,3	,3	,3
Medio	97	27,2	27,2	27,5
Alto	258	72,5	72,5	100,0
Totales	356	100,0	100,0	

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

De la totalidad de participantes, el 0,3% señala que el factor empatía se encuentra en un nivel bajo, un 27,2% afirma un nivel medio y el 72,5% lo ubica en un nivel superior.

Tabla 21:

Estadísticos descriptivos de la dimensión empatía

Indicador	Ítems	N	Media	Desv. Desviación
Interés por el cliente	¿El personal mostró interés por su satisfacción como cliente?	356	3,64	,809
Escucha activa	¿El personal prestó atención a sus comentarios o solicitudes durante la atención?	356	4,17	,474
Trato personalizado	¿Considera que la atención recibida se adaptó a sus necesidades o preferencias?	356	4,46	,582

Nota. Elaborado en base al Cuestionario ejecutado en abril de 2026.

La tabla evidencia que el factor más sobresaliente es el trato personalizado, dado que; el personal muestra un amplio conocimiento de los productos y servicios del restaurante, permitiendo responder adecuadamente a las inquietudes y necesidades de los clientes.; por otro lado, se visualiza un interés moderado por el cliente, ya que, en algunas ocasiones se pudo haber demostrado una mayor disposición para brindar una atención más personalizada.

c. Objetivo Específico 3: Proponer un mapa de procesos para fortalecer la gestión de la cadena de suministros en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú – 2024.

La presente propuesta está diseñada en función al análisis de los resultados de la información obtenida de la investigación, revisión bibliográfica, conocimiento y experiencia del investigador:

Propuesta de un mapa de procesos para fortalecer la gestión de la cadena de suministro y la atención al cliente en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del CPM Callanca – Monsefú 2024.

1. Diagnóstico de la situación actual:

La gestión de la cadena de suministro (SCM) es el proceso de coordinación e integración de los flujos de productos, información y recursos financieros entre las diversas etapas de una organización. Según Chopra y Meindl (2016), una gestión adecuada busca maximizar el valor para el comensal equilibrando la eficiencia operativa con la capacidad de respuesta, lo que garantiza la disponibilidad de insumos y la continuidad del servicio.

El restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” presenta actualmente una gestión de tipo empírica, basada en la experiencia directa de los propietarios, pero con una ausencia total de un mapa de procesos formal. Esto se manifiesta de la siguiente manera:

- Abastecimiento improvisado: La obtención de los productos se realiza de manera improvisada, sin proyección de demanda ni registro de consumo previo, lo que

conlleva a la acumulación de productos que muchas veces se terminan deteriorando o se genera desabastecimiento.

- Gestión de inventarios deficiente: La gestión de inventarios deficientes o la no existencia de registros formales de entradas y salidas de productos, implica llevar un control documental riguroso y decisiones informadas, asimismo, no se produce una base de datos sólida que permita evitar sobre costos y decidir de manera acertada.
- Desconexión operativa: La falta de fluidez en la comunicación entre la cocina y el salón ha generado una desconexión operativa crítica, cuyos efectos directos son el retraso en el servicio y la distorsión en los pedidos.

Este diagnóstico se alinea con la investigación de Vásquez Araujo (2024), quien identificó en un restaurante chiclayano que la ausencia de métodos normados provoca una correlación ineficiente entre compras y demanda ($r=0.54$). Esto demuestra científicamente que la falta de planificación en el abastecimiento de "Así Es Mi Tierra" desvincula de forma inevitable las adquisiciones de la demanda real de ventas.

Asimismo, el macroproceso de Planificación se consolida como el punto neurálgico del problema, registrando apenas 1.17 puntos en la evaluación SCOR del autor citado. Al igual que en el caso analizado, no contar con indicadores de rendimiento logístico bloquea la medición de mermas y fallas operativas, castigando la eficiencia de la cadena hasta un 47.33%. La aplicación de la prueba Rho de Spearman (0.473; $p=0.000$) valida que la administración de la cadena de suministro condiciona significativamente la atención al cliente.

En consecuencia, proponer un mapa de procesos garantizará que la buena disposición del personal se apoye en una cadena operativa estructurada, minimizando los tiempos muertos desde la procura hasta el servicio en mesa.

2. Justificación de la propuesta:

La propuesta se basa en el requerimiento de implementar la administración científica de operaciones con el fin de estandarizar los flujos de trabajo. De acuerdo con Heizer, Render y Munson (2020), es esencial formalizar los procesos para aumentar la competitividad de las MYPES en el sector turismo, lo que posibilita disminuir costos y optimizar el uso de recursos.

En Chiclayo, la investigación de Vasquez Araujo (2024) revela que el hecho de no contar con procedimientos estandarizados provoca una correlación ineficaz entre abastecimiento y demanda ($r = 0.54$). Al igual que en ese estudio, “Así Es Mi Tierra” sufre de descoordinación que provoca sobrecompras y desperdicios. Esta propuesta toma como referencia el éxito de modelos organizados para corregir la desarticulación operativa mediante un diseño lógico de actividades.

Un mapa de procesos garantiza que la amabilidad del personal sea respaldada por una operatividad eficiente. Al organizar el flujo desde la compra hasta el servicio, se reducirán los "tiempos muertos" que actualmente afectan la satisfacción integral de los comensales.

3. Objetivo de la propuesta

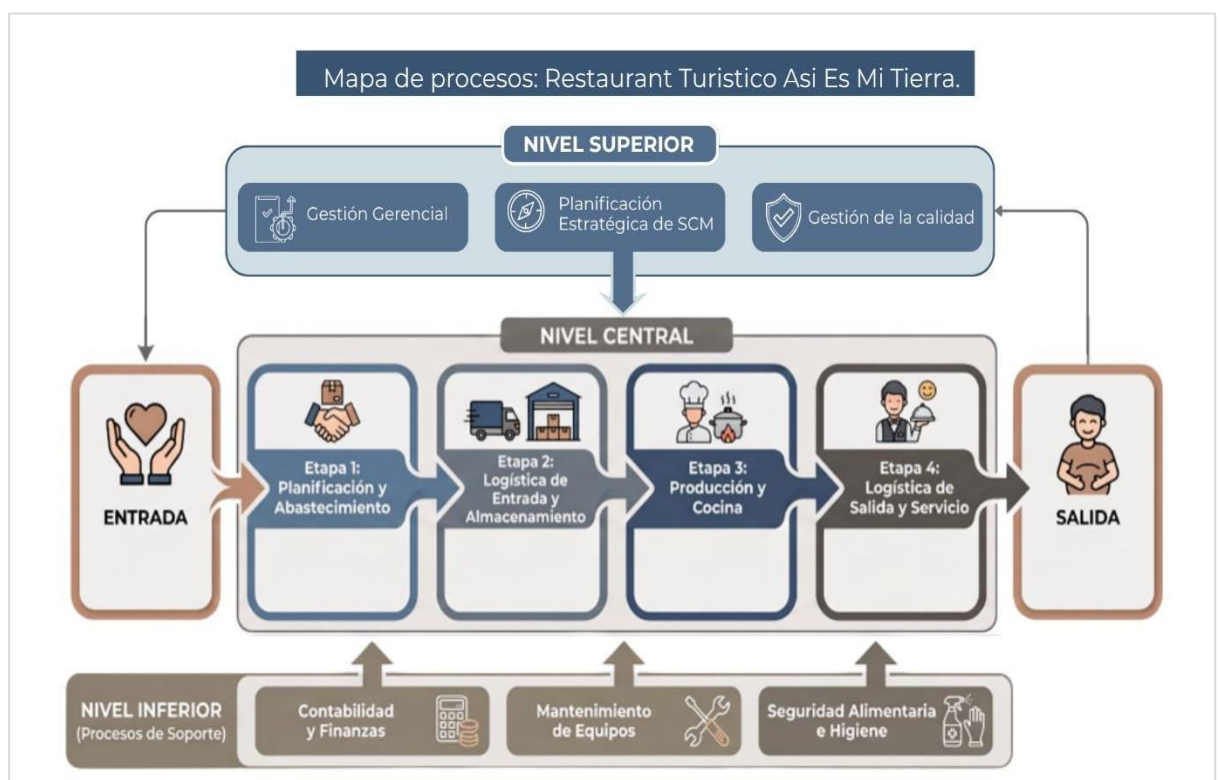
Diseñar y establecer un mapa de procesos estandarizado que permita fortalecer la gestión logística interna, optimizar los tiempos de respuesta y elevar los niveles de cumplimiento en el servicio brindado por el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del CPM Callanca – Monsefú 2024.

4. Mapa de procesos propuesto.

El mapa de procesos se ha diseñado bajo un enfoque de cadena de valor, permitiendo que la organización transite de una gestión empírica a una administración científica de operaciones. Los criterios fundamentales para su elaboración son:

- a) Jerarquía Funcional: Se dividen las actividades en niveles estratégicos, operativos y de soporte para asegurar una dirección clara y un apoyo técnico constante.
- b) Flujo de Valor Continuo: Se establece una secuencia lógica que inicia con las necesidades del comensal y finaliza con su satisfacción total, eliminando los "tiempos muertos" detectados en el diagnóstico situacional.
- c) Integración Logística: Se agrupan los subprocesos en tres macroprocesos principales (Abastecimiento, Operaciones Internas y Servicio al Cliente) para simplificar la supervisión y asegurar que la amabilidad del personal (98.0%) sea respaldada por una operatividad eficiente.

Figura 1: Mapa de procesos propuesto para el Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra” del CPM. Callanca – Monsefú.



Nota. Elaboración propia

5. Descripción de los procesos

5.1. Niveles de Gestión Organizacional

- a) **Nivel I: Estratégico.** Representa la columna vertebral de la organización. En esta etapa, la planificación de la gestión gerencial y de la SCM se ocupan de tomar decisiones cruciales y fijar metas a largo plazo con el fin de garantizar que el restaurante en Monsefú sea competitivo.
- b) **Nivel II: Operativo (Cadena de Valor).** Es el núcleo de la propuesta y abarca las actividades de ejecución que convierten los insumos en experiencias culinarias. Los tres macroprocesos fundamentales se describen como; servicio al cliente, operaciones internas y abastecimiento.
- c) **Nivel III: Soporte Técnico.** Incluye procesos como la seguridad alimentaria, el mantenimiento y la contabilidad. Estas funciones actúan como facilitadores que suministran la infraestructura y los recursos financieros requeridos para que el flujo de operaciones no se interrumpa.

5.2. Macroprocesos de la Cadena de Suministro

- a) *Abastecimiento (Inbound):* Este macroproceso consiste en planificar y asegurar el abastecimiento de los insumos y materiales que la organización necesita para desarrollar sus actividades. Para ello, se coordina con los proveedores, se programan los pedidos y se recibe la mercadería, procurando que llegue en el momento oportuno y con la calidad y cantidad requerida.
- b) *Operaciones Internas (Production):* Este macroproceso comprende todas las actividades que permiten transformar los insumos en un producto final listo para el consumo. En un restaurante, incluye tareas como el lavado, el corte, la preparación, la

cocción y la presentación final de los platos, asegurando que el producto esté listo para ser servido al cliente.

- c) *Servicio al Cliente (Outbound)*: corresponde a la etapa final de la cadena y reúne todas las actividades orientadas a brindar una atención de calidad al cliente. No solo comprende la entrega del producto, sino también la rapidez en el servicio, el trato amable y la capacidad para responder de manera eficiente a las necesidades y expectativas del comensal.

5.3. Mapeo detallado de los procesos operativos:

a) Proceso de Planificación y Abastecimiento

- *Previsión de la demanda*: consiste en estimar la cantidad de insumos que se necesitarán de acuerdo con la demanda esperada. Esto permite planificar las compras, mantener un nivel adecuado de stock y evitar tanto el desabastecimiento como el exceso de productos.
- *Selección y evaluación de proveedores*: comprende la identificación y evaluación de proveedores que puedan abastecer el restaurante de manera oportuna, cumpliendo con los estándares de calidad, la cantidad requerida y los tiempos de entrega establecidos.
- *Gestión de compras*: Se refiere al proceso de adquirir los insumos necesarios según las necesidades del restaurante y las proyecciones de consumo, buscando aprovechar los recursos disponibles y asegurar el abastecimiento continuo.

b) Proceso de Logística de Entrada y Almacenamiento

- *Recepción y control de calidad*: consiste en verificar que los insumos recibidos cumplan con las condiciones de calidad, higiene y seguridad antes de ser almacenados, garantizando que sean aptos para su uso.

- *Almacenamiento especializado*: Comprende la organización y conservación de los insumos en condiciones adecuadas de temperatura, limpieza y seguridad, con el fin de mantener su calidad y evitar pérdidas o deterioro.
- *Control de inventarios*: Es el seguimiento continuo de las existencias mediante el registro de las entradas y salidas de los productos, lo que permite conocer la disponibilidad real de los insumos y facilitar su control.

c) Proceso de Producción y Cocina

- *Preparación previa*: Es la etapa en la que los insumos se lavan, cortan, pesan y acondicionan antes de su preparación. Estas actividades permiten que el proceso de elaboración de los platos se realice de manera ordenada y uniforme.
- *Cocción y despacho*: Comprende la preparación de los alimentos mediante los procedimientos de cocción establecidos y el emplatado final antes de ser entregados para su servicio. Su objetivo es garantizar que cada plato mantenga la calidad, el sabor y la presentación.
- *Gestión de mermas*: Consiste en controlar y reducir las pérdidas de insumos que se generan durante la preparación de los alimentos, promoviendo un mejor aprovechamiento de los recursos y el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad alimentaria.

d) Proceso de Logística de Salida y Servicio

- *Servicio (entrega de platos)*: Se refiere al traslado y entrega de los platos preparados desde la cocina hasta la mesa del cliente, procurando que lleguen en el menor tiempo posible y en las condiciones adecuadas.
- *experiencia (atención)*: Comprende la atención que recibe el cliente durante su visita al restaurante. Incluye aspectos como el trato amable, la disposición para

resolver consultas, la rapidez en el servicio y la atención personalizada, elementos que influyen directamente en su satisfacción.

6. Beneficios Esperados.

La implementación del mapa de procesos en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” busca mejorar la forma en que se desarrollan sus actividades diarias, contribuyendo tanto a una gestión más organizada como a una mejor atención al cliente. Su aplicación permitirá optimizar el uso de los recursos, fortalecer el control de las operaciones y brindar un servicio de mayor calidad. Los principales beneficios esperados son los siguientes:

6.1. Beneficios Económicos y Financieros:

- *Reducción de los costos de adquisición:* Una adecuada planificación de las compras permitirá adquirir los insumos de manera más eficiente, evitando compras de última hora y disminuyendo las pérdidas ocasionadas por el deterioro de los productos. De acuerdo con Díaz (2021, citado en Vasquez, 2024), este tipo de gestión puede reducir hasta un 10 % los gastos anuales destinados a compras.
- *Mayor rentabilidad y Retorno de Inversión:* la aplicación de un modelo de gestión basado en procesos favorecerá un uso más eficiente de los recursos y contribuirá a mejorar la rentabilidad del restaurante. Según el estudio de Vásquez Araujo(2024), este tipo de propuestas puede generar una utilidad aproximada de S/0,22 por cada sol invertido, fortaleciendo la estabilidad financiera del negocio.

6.2. Beneficios Operativos y Logísticos:

- *Estandarización y Control de Inventarios:* La propuesta permitirá llevar un registro ordenado de las entradas y salidas de los insumos, solucionando una de las principales debilidades identificadas durante el diagnóstico. Contar con información actualizada facilitará la planificación de las compras y reducirá el riesgo de desabastecimiento o exceso de productos.

- *Mayor eficiencia en el proceso de producción:* la incorporación de fichas técnicas y gramajes estandarizados contribuirá a que la preparación de los platos sea uniforme, manteniendo la calidad, el sabor y la presentación, Además, ayudará a disminuir errores durante la preparación y a optimizar el trabajo en cocina.

6.3. Beneficios en la Atención al Cliente:

- *Reducción de tiempos de espera:* Uno de los beneficios será mejorar la rapidez en la entrega de los pedidos. Considerando que el diagnóstico mostró un nivel medio en la dimensión de cumplimiento (79,5%), el mapa de procesos permitirá una mejor coordinación entre la cocina y el área de atención agilizando el servicio.
- *Mejora de la experiencia del cliente:* La propuesta permitirá que la buena disposición y el trato amable del personal estén respaldados por un servicio más rápido y organizado. Como resultado, los clientes recibirán una atención más satisfactoria, lo que favorecerá su fidelización y aumentará las recomendaciones positivas del restaurante.

6.4. Beneficios Sociales y Estratégicos:

- *Contribución al Desarrollo Sostenible:* La propuesta contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente al ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y al ODS 12 (Producción y consumo responsables), al promover un mejor aprovechamiento de los recursos, reducir el desperdicio de alimentos y fortalecer la competitividad del restaurante.
- *Fortalecimiento de la imagen turística del restaurante:* La implementación del mapa de procesos permitirá ofrecer un servicio más organizado y eficiente, mejorando la percepción de los clientes y posicionando al restaurante como una alternativa competitiva dentro del distrito de Monsefú. Esto también contribuirá al desarrollo de la gastronomía local y al impulso del turismo en la zona.

7. Indicadores de evaluación.

Para monitorear el éxito de la propuesta, se establece la siguiente matriz de indicadores:

Tabla 1: *Indicadores de Gestión para el Fortalecimiento de la Cadena de Suministro y Atención al Cliente.*

Macroproceso	Indicador	Fórmula de Calculo	Meta Ideal
Abastecimiento	Calidad de pedidos	$(\text{Pedidos sin problemas} / \text{Total pedidos}) \times 100$	> 90%
	Cumplimiento de proveedores	$(\text{Pedidos recibidos fuera de tiempo} / \text{Total pedidos recibidos}) \times 100$	< 2% de retrasos
Operaciones Internas	Eficiencia en la gestión de stock	$(\text{Valor del inventario utilizado} / \text{Valor del inventario disponible}) \times 100$	> 90%
	Frecuencia de quiebres de inventario	$(\text{N}^\circ \text{ de platos o insumos agotados} / \text{Total de la oferta en la carta}) \times 100$	0% (insumos críticos)
	Cumplimiento de procedimientos	$(\text{Platos preparados según ficha técnica} / \text{Total de platos}) \times 100$	100% (Estandarización)
	Tiempo promedio de preparación	$\text{Tiempo total de preparación} / \text{Total de platos preparados}$	< 15 minutos
Servicio al cliente	Nivel de cumplimiento de entrega	$(\text{Pedidos entregados a tiempo} / \text{Total de pedidos despachados}) \times 100$	> 95%
	Tasa de devolución	$(\text{N}^\circ \text{ de devoluciones por error u omisión} / \text{Total de pedidos realizados}) \times 100$	< 1%
	Satisfacción post-atención	$(\text{Clientes satisfechos con la rapidez} / \text{Total de clientes encuestados}) \times 100$	> 90%

Nota. Elaboración propia basada en los macroprocesos de la cadena de suministro y estándares de gestión operativa.

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación se ha logrado determinar que la gestión de la cadena de suministro influye positivamente y de manera significativa en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” ($Rho=0,473$; $p=0,000$). Este resultado permite aceptar la hipótesis de la investigación y confirma que una logística interna organizada impacta directamente en la experiencia del comensal.

Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Rivera Palacios (2018), quien en su estudio sobre la cadena de restaurantes “La Roca Náutica” determinó una influencia alta de la cadena de suministros sobre la satisfacción del cliente ($r=0,758$). Ambos estudios reafirman que la gestión eficiente de puntos clave como el servicio al cliente y el inventario se refleja en una mejor atención. Asimismo, los resultados guardan relación con la investigación de Abdullah Ahmed (2021), quien halló una relación positiva entre las prácticas de SCM, como la asociación con proveedores y la calidad de información, con la satisfacción del cliente.

En cuanto al diagnóstico del estado actual de la cadena de suministro, se identificó que la dimensión de distribución y servicio interno presenta un cumplimiento apenas parcial (100%), evidenciando fallas en la coordinación entre cocina y salón, así como falta de rapidez en la entrega. Esta problemática concuerda con lo expuesto por Vargas y Corbetto (2019), quienes señalaron que la falta de organización en el área de adquisiciones y la ausencia de planificación generan desorden y tiempos muertos que afectan la percepción del comensal. En nuestra investigación, esta desorganización se traduce en que el indicador de tiempo de atención sea percibido como inadecuado por los clientes, ubicándose mayoritariamente en un nivel medio (79,5%).

En cuanto a la gestión de inventarios, los resultados evidenciaron que el restaurante no lleva un registro adecuado de las entradas y salidas de los productos, aunque mantiene un nivel

básico de existencias para atender la demanda. Esta situación coincide con lo señalado por Vásquez Araujo (2024), quien identificó deficiencias en la gestión del abastecimiento debido a la inexistencia de procedimientos estandarizados y de indicadores para evaluar el desempeño logístico. Sin embargo, a diferencia de lo encontrado en ese estudio, la presente investigación evidenció una relación estadísticamente significativa entre la gestión de la cadena de suministro y la atención al cliente. Esta diferencia podría explicarse porque, en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra”, la disponibilidad inmediata de los insumos repercute directamente en la preparación y entrega oportuna de los platos, haciendo que los clientes perciban con mayor facilidad los efectos de la gestión logística sobre la calidad del servicio.

Finalmente, en la dimensión de atención al cliente, resalta que las cualidades del personal como la amabilidad y el trato cordial, alcanzan un nivel alto de aceptación (98%). Sin embargo, la eficiencia operativa, como la rapidez y conocimiento del servicio es el punto más débil. Esto coincide con la propuesta de Cumpa Vásquez (2022), quien concluye que el nivel de servicio solo puede incrementarse si se corrigen las fallas en la planificación del abastecimiento y almacenamiento, ya que el trato amable por sí solo no compensa la falta de platos o los retrasos excesivos. Por lo tanto, la propuesta de un mapa de procesos en esta investigación busca cerrar esa brecha entre la buena disposición del personal y las deficiencias logísticas actuales.

6. CONCLUSIONES

Se determinó que la gestión de la cadena de suministro influye positivamente y de manera significativa en la atención al cliente, obteniendo un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho = 0,473$. Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y confirmar que una mejora en los procesos logísticos de abastecimiento, almacenamiento y distribución interna impacta directamente en la percepción de calidad del servicio que recibe el comensal.

Se concluyó que la gestión de la cadena de suministro del restaurante presenta tanto fortalezas como aspectos que requieren mejora. Entre los resultados positivos destacan la gestión de residuos, que alcanzó un cumplimiento del 100 %, y el proceso de abastecimiento (62,5 %), favorecido por las buenas relaciones que mantiene el restaurante con sus proveedores. Sin embargo, también se identificaron deficiencias importantes en la distribución y el servicio interno, donde solo se cumple parcialmente con las actividades previstas, lo que evidencia problemas de coordinación entre la cocina y el salón. Asimismo, la gestión de inventarios mostró un desempeño deficiente, debido a la ausencia de registros formales de entradas y salidas de insumos, situación reflejada en un 50 % de incumplimiento.

En cuanto a la atención al cliente, los resultados muestran que la principal fortaleza del restaurante es el desempeño de su personal. La dimensión de cualidades del servicio alcanzó un nivel alto (98,0 %), destacando la amabilidad y el trato cordial hacia los comensales. No obstante, la dimensión de cumplimiento obtuvo, en su mayoría, un nivel medio (79,5 %), ya que muchos clientes consideran que el tiempo de espera para recibir sus pedidos aún no es el adecuado. Esto demuestra que, aunque el personal brinda una atención amable, las deficiencias en la organización de la cadena de suministro afectan la rapidez y eficiencia del servicio.

A partir de estos hallazgos, se diseñó un mapa de procesos con el propósito de organizar y estandarizar las actividades relacionadas con la logística y la atención al cliente. La propuesta busca corregir las principales debilidades identificadas, como la falta de planificación en las compras y la ausencia de un control adecuado de inventarios. Además, plantea una mejor integración entre las áreas de compras, almacén, cocina y salón, con el fin de asegurar la disponibilidad de los insumos, optimizar el flujo de trabajo y reducir los tiempos de atención, contribuyendo así a mejorar la experiencia del cliente.

7. RECOMENDACIONES

Dado que la investigación confirmó la influencia significativa de la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente, se recomienda al gerente del restaurante implementar el mapa de procesos propuesto. Su aplicación permitirá organizar y estandarizar las operaciones internas, fortaleciendo la coordinación entre las diferentes áreas y respaldando la buena atención del personal con procesos logísticos más eficientes. De esta manera, se reducirán los errores en los pedidos y se garantizará una mayor disponibilidad de los platos ofrecidos en la carta.

Asimismo, considerando las deficiencias identificadas en la gestión de inventarios, es recomendable establecer un sistema de control que registre las entradas y salidas de los insumos. Este control puede realizarse mediante formatos físicos o herramientas tecnológicas de fácil acceso, lo que facilitará una mejor planificación de las compras, reducirá las adquisiciones de último momento y contribuirá a disminuir el desperdicio de productos perecibles.

Debido a que el tiempo de atención fue el aspecto con menor valoración por parte de los clientes, se sugiere fortalecer la coordinación entre el personal de cocina y el salón mediante breves reuniones de planificación antes de iniciar cada jornada. Del mismo modo, es importante implementar fichas técnicas y gramajes estandarizados para la preparación de los platos, ya que esto permitirá agilizar el trabajo en cocina, mantener la uniformidad de las preparaciones y reducir los tiempos de espera, especialmente durante los horarios de mayor demanda.

Se recomienda a la gerencia y a la administración del restaurante implementar de manera integral el mapa de procesos diseñado, con el fin de organizar y estandarizar las actividades logísticas y de servicio que actualmente se realizan sin procedimientos formalmente establecidos. Esta implementación debe priorizar la integración del flujo de

información entre las áreas de compras, almacén, cocina y salón, eliminando la desarticulación operativa que genera demoras en la atención. Asimismo, es fundamental que el uso de este mapa de procesos sirva para establecer controles estrictos de inventarios y registros de entradas y salidas, asegurando una planificación de adquisiciones basada en la demanda real que garantice la disponibilidad constante de todos los platos de la carta y el cumplimiento de los tiempos de entrega óptimos valorados por el comensal

.

REFERENCIAS

- Avila Apaza, X. J., & Zavala Hernandez, X. F. (2024). Análisis de la gestión de la cadena de suministros en tres restaurantes especializados en comida marina de Lima Metropolitana. Lima. <https://tesis.pucp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/de3a008f-718e-4f0b-90e9-e161c867673f/content>
- García Castro, J. A. (s.f.). INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA DE LA ATENCIÓN Y LAS FUNCIONES EJECUTIVAS. <https://digiuv.villanueva.edu/bitstream/handle/20.500.12766/739/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Psicolog%C3%ADa%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20y%20las%20funciones%20ejecutivas.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Focalizaci%C3%B3n%2C%20concentraci%C3%B3n%20y%20co>
- Aguilar Valdés, A., Rojas Díaz, V., Cabral Martel, A., Alvarado Martínez, L., Alvarado Martínez, T., & de La Cruz A, I. (2014). ADAPTACIÓN DE LA TÉCNICA "CONTROL TOTAL DE CALIDAD" AL SECTOR AGROALIMENTARIO DE LA CARNE. Revista Mexicana de Agronegocios, 1145 - 1153. <https://www.redalyc.org/pdf/141/14131676023.pdf>
- Ahmed, A.(2021).“La importancia de las prácticas de gestión de la cadena de suministro para aumentar la satisfacción y la retención de clientes: evidencia de Arabia Saudita”. Revista Internacional de Investigación Científica y Gestión (IJSRM), 2136-51. <https://doi.org/https://doi.org/10.18535/ijssrm/v9i03.em04>
- Anzola Rojas, S. (2002). Administración De Pequeñas Empresas. México: Editorial McGraw Hill.
- Avila Apaza, X. J., & Zavala Hernandez, X. F. (2024). Análisis de la gestión de la cadena de suministros en tres restaurantes especializados en comida marina de Lima Metropolitana. Lima: Repositorio de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ballau, R. (2004). Logística - Administración de la cadena de suministro (Quinta ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2013). ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO Estrategia, planeación y operación (Quinta ed.). México: Pearson Educación. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopra.pdf
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). Supply Chain Management: Strategy, planning, and operation (sexta ed.). Boston, Massachusetts: Pearson Education. [https://rudict.com/supchn/Supply%20chain%20management%20strategy,%20planning,%20and%20operation%20\(Chopra,%20Sunil%20Meindl,%20Peter%20Vir%20Kalra,%20Dharam\)2016.pdf](https://rudict.com/supchn/Supply%20chain%20management%20strategy,%20planning,%20and%20operation%20(Chopra,%20Sunil%20Meindl,%20Peter%20Vir%20Kalra,%20Dharam)2016.pdf)

- Corbetto Lezama, F., & Vargas Collantes, J. D. (Julio de 2019). La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de los comensales de comida saludable en el distrito de San Isidro en el periodo 2019. Lima, Peru.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2928/Jose%20Vargas_Francisco%20Corbetto_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cumpa Vásquez, J. T. (2022). Mejora de gestión de la cadena de suministro para incrementar el nivel de servicio en Ecolodge Huaca de Piedra, Íllimo 2021. Chiclayo, Peru.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5396>
- Heizer, J., & Render, B. (2009). PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION DE OPERACIONES. MEXICO: PEARSON EDUCACION. <https://matrixeducacion.com/wp-content/uploads/2023/07/Libro-5-Heizer-and-Render-Principios-de-Operaciones.pdf>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Principios de administración de operaciones. Mexico: Pearson Educación.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services marketing: People, technology, strategy (8th ed.). Mexico: Pearson Education.
- Manrique Nugent, M., Teves Quispe, J., Taco Llave, A., & Flores Morales, J. (2019). Gestion de cadena de Suministro: Una mirada desde la perspectiva teorica. Revista Venezolana de Gerencia, 142.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/supply-chain-management-ucv/gestion-de-la-cadena-de-suministro/89743741>
- McKinsey & Company. (17 de Agosto de 2022). McKinsey & Company.
https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-supply-chain?utm_source=chatgpt.com
- Mentzer, J. (2001). Supply Chain Management. Thousand Oaks, California, EE. UU: Sage Publications.
- MINCETUR. (2022). INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL AL III TRIMESTRE. LIMA.
https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/Informe_Evaluacion_POI_2022_IIITri.pdf?utm_source
- Miranda Cruz, M., Chiriboga Zamora, P., Romero Flores, M., Tapia Hermida, L., & Fuentes Gaviláñez, L. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. Dialnet, 1430-1446.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

- Mitchell, E. (2024). https://www.researchgate.net/publication/380727011_An_Investigation_on_the_Effects_of_Supplier_Relationship_Management_Practices_on_the_Operational_Efficiency_and_Customer_Satisfaction_Levels_in_Italian_Restaurants. Italia: Pre. prints.org. <https://doi.org/https://doi.org/10.20944/preprints202405.1241.v1>
- Ocampo, P., & Prada, R. (2019). Orientación a la cadena de suministro y su relación con diferentes grupos de interés. Una revisión bibliográfica. *Tecnología Journal of technology*.
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). Organización de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/agenda-2030/>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad: <https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental: <https://www.iso.org/standard/60857.html>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Revuelta Martínez, T. (2019). ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE LA INDUSTRIA 4.0 EN EL ÁMBITO DE LA LOGÍSTICA. Valladolid.
- Rivera Palacios, C. D. (2018). La cadena de suministros y su influencia en la satisfacción de clientes de la Cadena De Restaurantes La Roca Náutica S.A.C. La Punta - Callao - 2018. Callao, Peru. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23236/Rivera_PCDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salesforce. (2023). Blog de Salesforce de Asia. https://www.salesforce.com/ap/blog/customer-experience/?utm_source
- Seneca. (s.f.). SENECA. https://pressbooks.senecapolytechnic.ca/operationsmanagement/chapter/supply-chain/?utm_source=chatgpt.com
- Tenreng, M., Idrus, A., Lalo, A., & Badruddin, S. (2019). Perceived Service Quality, Supply Chain Collaboration, Supply Chain Management as Antecedents of Loyalty and Customer Satisfaction: Exploring Moderating Role of WOM. *International Journal of Supply Chain Management (IJSCM)*, 664–671. https://ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJSCM/article/view/4164?utm_source=chatgpt.com

- Vasquez Araujo, R. (2024). Análisis de la gestión de la cadena de suministro de un restaurante de la ciudad de Chiclayo mediante el modelo SCOR. Pimentel, Peru. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/13423/Vasquez%20Araujo%2c%20Ricardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). Servicios de marketing: Integración del enfoque en el cliente a través de la empresa. Hill Education.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Enfoque: Cuantitativo
¿Cómo influye la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú - 2024?	Determinar la influencia de la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú- 2024.	La gestión de la cadena de suministro influye positivamente en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú-2024.	Variable 1	Tipo: Aplicada Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Corte: Transversal
	Objetivos específicos			Población: 4800 Muestra: 356
	- Analizar el estado actual de la gestión de la cadena de suministro en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú- 2024. - Diagnosticar la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú- 2024. - Proponer un mapa de procesos para fortalecer la gestión de la cadena de suministros en la atención.		Variable 2	Técnica de recolección: Encuesta Observación Entrevista Instrumento de recolección: Cuestionario Lista de cotejo Guía de entrevista Método de análisis: Estadística Descriptiva

Fuente: Elaborado en base al Capítulo I y a la tabla de operacionalización de variables.

Anexo 2. Cuestionario dirigido a los clientes del restaurante Turístico Así Es Mi Tierra.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario está dirigido a **LOS CLIENTES DEL RESTAURANTE ASI ES MI TIERRA DEL C.P.M. CALLANCA - MONSEFÚ**, La participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que se le solicita la máxima sinceridad. El tratamiento de los datos que aquí figuren será confidencial y únicamente con fines de la presente investigación, por lo que no se facilitarán a ninguna persona u organización ajena a la misma.

Con el objetivo de determinar la influencia de la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú- 2024., indíquenos hasta qué punto está, totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; ni de acuerdo, ni en desacuerdo; de acuerdo y totalmente de acuerdo, señalando el número que más se ajuste utilizando la siguiente escala. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, verdaderas o falsas; únicamente interesa que indique un número que refleje con precisión los acontecimientos. Gracias por su participación.

Escala de calificación

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

I- DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

Género:

☐

Masculino

☐

Femenino

☐

Prefiere no indicar

Edad:

☐

18 a 25 años

☐

26 a 35 años

☐

36 a 45 años

☐

46 a más

Procedencia del cliente

☐

Callanca

☐

Monsefú

☐

Chiclayo

☐

Otro distrito/provincia

(Especifique): _____

Motivo de visita al restaurante☐

Reunión familiar

☐

Reunión social

☐

Turismo

☐

Celebración especial

☐

Otro: _

Frecuencia con la que visita el restaurante☐

Primera vez

☐

1 vez al mes

☐

2 veces al mes

☐

1 vez a la semana

Tipo de servicio utilizado☐

Consumo en el local

☐

Pedido para llevar

☐

Delivery

II- MARQUE SEGÚN CORRESPONDA:

Nº	GESTION DE LA CADENA DE SUMINISTRO								
ABASTECIMIENTO									
Disponibilidad de insumos					1	2	3	4	5
1	¿Los platos que solicitó fueron preparados con todos los ingredientes esperados?								
Oportunidad en el abastecimiento					1	2	3	4	5
2	¿Observó que los productos ofrecidos estuvieron disponibles y no se agotaron durante su atención?								
Calidad de los insumos					1	2	3	4	5
3	¿Percibió que los ingredientes utilizados en los alimentos eran frescos (color, sabor y aroma)?								
Cumplimiento de pedidos									
4	¿Recibió exactamente el pedido que solicitó y en el tiempo esperado?								
ALMACENAMIENTO									
Condiciones de conservación de insumos					1	2	3	4	5
5	¿Percibió que los productos utilizados se encontraban en buen estado?								
Orden y organización del área de almacenamiento					1	2	3	4	5

6	¿La limpieza y organización observadas(visibles) en el restaurante me generaron confianza durante mi visita?					
Control de fechas de vencimiento		1	2	3	4	5
7	¿Los alimentos y bebidas consumidos mostraron características de productos aptos para el consumo?					
GESTIÓN DE INVENTARIO						
Control de stock		1	2	3	4	5
8	¿El restaurante contó con disponibilidad de los productos ofrecidos en la carta?					
Registro de entradas y salidas		1	2	3	4	5
9	¿Durante su visita observó una atención organizada y sin inconvenientes por falta de productos?					
Frecuencia de quiebres de inventario		1	2	3	4	5
10	¿Durante su visita se evitó informar la falta de platos o productos ofrecidos?					
PROCESAMIENTO Y PREPARACIÓN						
Tiempo de preparación de platos		1	2	3	4	5
11	¿Considera adecuado el tiempo de espera para recibir su pedido?					
Cumplimiento de los procedimientos de preparación		1	2	3	4	5
12	¿Los platos recibidos mantuvieron una calidad adecuada en sabor, presentación y temperatura?					
Calidad del plato presentado		1	2	3	4	5
13	¿Quedó satisfecho con la calidad general de los platos servidos?					
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO INTERNO						
Oportunidad en la entrega interna		1	2	3	4	5
14	¿Los platos fueron entregados oportunamente después de realizar el pedido?					
Tiempo de entrega de pedidos		1	2	3	4	5
15	¿El tiempo transcurrido entre la realización del pedido y su entrega fue satisfactorio?					
Cumplimiento de los pedidos solicitados		1	2	3	4	5
16	¿El personal atendió correctamente las especificaciones de su pedido, coincidiendo exactamente con lo solicitado?					
GESTIÓN DE RESIDUOS						

Clasificación y disposición de residuos		1	2	3	4	5
17	¿Considera que el establecimiento demuestra preocupación por la limpieza y el manejo de residuos?					
Cumplimiento de normas sanitarias						
18	¿El personal y las instalaciones del restaurante evidenciaron adecuadas condiciones de higiene?					

Nº	ATENCION AL CLIENTE					
ELEMENTOS TANGIBLES						
Limpieza del local		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted, que el restaurante mantiene adecuadas condiciones de limpieza y orden en sus instalaciones?					
Presentación del personal		1	2	3	4	5
2	¿Percibe que el personal del restaurante presenta una apariencia adecuada y ordenada durante la atención?					
Estado de utensilios		1	2	3	4	5
3	¿Los utensilios utilizados en el servicio se encuentran limpios y en buen estado?					
CUMPLIMIENTO						
Tiempo de atención		1	2	3	4	5
4	¿El tiempo que esperó para recibir la atención fue adecuado?					
Cumplimiento de lo ofrecido		1	2	3	4	5
5	¿El servicio y los productos que recibió coincidieron con lo ofrecido por el restaurante?					
DISPOSICIÓN						
Rapidez para atender		1	2	3	4	5
6	¿El personal del restaurante atendió sus requerimientos con rapidez?					
Disponibilidad para ayudar		1	2	3	4	5
7	¿El personal mostró disposición para ayudar cuando lo necesitó?					
Resolución de dudas		1	2	3	4	5

8	¿El personal brindó respuestas claras cuando realizó consultas sobre el servicio o los productos?					
CUALIDADES DEL PERSONAL						
Amabilidad		1	2	3	4	5
9	¿El personal del restaurante brindó un trato amable durante la atención?					
Profesionalismo		1	2	3	4	5
10	¿El personal demostró responsabilidad y comportamiento adecuado durante el servicio?					
Conocimiento del servicio		1	2	3	4	5
11	¿El personal evidenció conocimiento sobre los productos y servicios ofrecidos?					
EMPATIA						
Interés por el cliente		1	2	3	4	5
12	¿El personal mostró interés por su satisfacción como cliente?					
Escucha activa		1	2	3	4	5
13	¿El personal prestó atención a sus comentarios o solicitudes durante la atención?					
Trato personalizado		1	2	3	4	5
14	¿Considera que la atención recibida se adaptó a sus necesidades o preferencias?					

Muchas Gracias.

Anexo 3. Guía de entrevista dirigida a al personal del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL RESTAURANTE TURISTICO ASI ES MI TIERRA.

OBJETIVO: La presente entrevista tiene como objetivo Determinar la influencia de la gestión de la cadena de suministro en la atención al cliente del restaurante turístico “Así Es Mi Tierra” del C.P.M. Callanca – Monsefú- 2024.

INDICACIONES: A continuación, se presentan las siguientes preguntas que deberá responder honestamente con respecto a la empresa en cuestión.

Gestión de la cadena de suministro

A. ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE – DUEÑO

Nombre:

1. ¿Cómo se realiza el proceso general de abastecimiento de insumos en el restaurante?

2. ¿Con qué frecuencia se presentan problemas de desabastecimiento?

3. ¿Considera que los proveedores cumplen oportunamente con los pedidos realizados? ¿Por qué?

4. ¿Con qué frecuencia ocurren quiebres de inventario y cómo se solucionan?

5. ¿Qué estrategias utiliza el restaurante para reducir los tiempos de espera y brindar una atención oportuna al cliente?

6. ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal respecto a su comportamiento y responsabilidad durante la atención?

7. ¿qué acciones realiza el restaurante para brindar un servicio adaptando a las necesidades y preferencias de cada cliente?

B. ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR

Nombre:

8. ¿De qué manera se realiza el control del stock de insumos?

9. ¿Se lleva un registro de entradas y salidas de los productos? Explique cómo.

10. ¿Cómo se controla la fecha de vencimiento de productos almacenados?

11. ¿Cómo describiría las condiciones de conservación de los insumos en el área de almacenamiento?

12. ¿Qué medidas se aplican para mantener el orden y la organización del almacén?

13. ¿Qué medidas se aplican para cumplir con las normas sanitarias vigentes?

14. ¿Qué acciones implementa el restaurante para garantizar la limpieza y el orden del establecimiento durante el servicio?

15. ¿Qué políticas o controles se aplican para asegurar una adecuada presentación e higiene del personal que atiende al cliente?

C. ENTREVISTA DIRIGIDA AL ENCARGADO DE COCINA

Nombre:

16. ¿qué criterios utilizan para evaluar la calidad de los insumos adquiridos?

17. ¿Cómo influye la disponibilidad de insumos en el tiempo de preparación de platos?

18. ¿Existen procedimientos establecidos para la preparación de los platos? ¿Se cumplen?

19. ¿Cómo se controla la calidad del plato antes de ser entregado al cliente?

20. ¿Cómo se coordina la entrega interna de los pedidos entre cocina y atención al cliente?

21. ¿Se cumplen los tiempos establecidos para la entrega de pedidos?

D. ENTREVISTA DIRIGIDA AL ENCARGADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Nombre:

22. ¿Qué procedimientos se aplican para que el personal atienda con agilidad los pedidos y requerimientos de los clientes?

23. ¿Cómo se promueve en el personal la disposición para apoyar al cliente ante cualquier necesidad o inconveniente?

24. ¿Qué mecanismos utiliza el restaurante para que el personal pueda brindar información clara y resolver consultas de los clientes?

25. ¿Qué acciones se realiza para fomentar un trato cordial y respetuoso hacia los clientes?

26. ¿De qué manera se capacita al personal para que conozca los productos y servicios que ofrece el restaurante?

27. ¿Qué prácticas se aplican para asegurar que el personal se preocupe por la satisfacción del cliente?

28. ¿Cómo se promueve que el personal preste atención a los comentarios, sugerencias o reclamos de los clientes?

29. ¿Cómo se asegura que los productos y servicios entregados coincidan con lo ofrecido en la carta o promociones?

30. ¿Qué acciones se toman cuando ocurre un error en un pedido solicitado?

31. ¿Cómo se supervisa el mantenimiento y limpieza de los utensilios utilizados en la atención al cliente?

32. ¿Cómo se realiza la clasificación y disposición de los residuos generados en el restaurante?

Muchas gracias.

Anexo 4. Guia de Observación para evaluar la gestión de la cadena de suministro del
Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra.

GUIA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar cada una de las actividades que se vienen realizando en la cadena de suministro del restaurante turístico Así es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú.

INFORMACIÓN GENERAL:

Razón social:	Hora de inicio:
Área:	Hora de término:
Responsable del área:	Fecha:
Nombre del observador:	

INSTRUCCIONES:

El papel del observador consiste en acudir al restaurante turístico “Así Es Mi Tierra”, ubicado en el C.P.M. Callanca – Monsefú, con la finalidad de observar la forma en que se desarrollan las actividades relacionadas con la gestión de la cadena de suministro, de acuerdo con los indicadores previamente establecidos en el instrumento de observación.

Las actividades observadas serán registradas considerando los criterios de evaluación: cumple, No cumple y Parcialmente cumple, permitiendo además consignar en la columna de observaciones información adicional que resulte relevante para el análisis de la investigación.

Durante el proceso de observación, el investigador se ubicará en áreas estratégicas del restaurante, tales como almacenamiento, cocina, área de preparación y zona de atención al cliente, procurando no interferir en el desarrollo normal de las actividades del personal.

Asimismo, en caso sea necesario para complementar la información recolectada, se podrá solicitar al gerente o a los responsables de cada área documentación relacionada con los procesos de abastecimiento, almacenamiento, control de inventarios, preparación de alimentos, distribución interna y gestión de residuos, con el propósito de obtener información que contribuya al desarrollo adecuado de la investigación.

I. GUIA DE OBSERVACIÓN: Para medir la variable independiente Gestión de la cadena de suministro.

DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
			Cumple	No cumple	Parcialmente cumple	
ABASTECIMIENTO	DISPONIBILIDAD DE INSUMOS	El restaurante cuenta con los insumos necesarios para preparar los platos de la carta.				
		La disponibilidad de insumos permite brindar atención continua sin suspender pedidos.				
	Oportunidad en el abastecimiento	La reposición de insumos se efectúa de manera oportuna, evitando el desabastecimiento				
		La reposición de insumos evita retrasos en la preparación de alimentos.				
	Calidad de los insumos	Los insumos presentan condiciones adecuadas de frescura y apariencia.				
		Se verifica el estado de los insumos antes de utilizarlos en la preparación.				
	Cumplimiento de pedidos	Los insumos recibidos coinciden con lo solicitado a los proveedores.				
		Se realiza revisión del pedido recibido antes de almacenarlo.				
DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
			Cumple	No cumple	Parcialmente cumple	
ALMACENAMIENTO	Condiciones de conservación	Los insumos se almacenan respetando condiciones adecuadas de temperatura e higiene.				
		Los espacios de almacenamiento protegen los insumos de contaminación o deterioro.				

	Orden y organización del área	Los insumos están organizados de forma que facilita su identificación y uso.				
		El área de almacenamiento mantiene orden que favorece la eficiencia operativa.				
	Control de fechas de vencimiento	Los insumos almacenados presentan fechas de vencimiento vigentes.				
		Se observa rotación de insumos para evitar pérdidas o deterioro.				
DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
			Cumple	No cumple	Parcialmente cumple	
GESTIÓN DE INVENTARIOS	Control de stock	El restaurante mantiene control del nivel de insumos disponibles.				
		El nivel de stock permite responder a la demanda del servicio gastronómico.				
	Registro de entradas y salidas	Existe registro del ingreso de insumos al restaurante.				
		Se registra el uso o salida de insumos para la preparación de platos.				
	Frecuencia de quiebres de inventario	No se evidencian faltantes frecuentes de insumos esenciales.				
		La falta de insumos no interrumpe la atención al cliente.				
DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
			Cumple	No cumple	Parcialmente cumple	
PROCESAMIENTO Y PREPARACIÓN	Tiempo de preparación de platos	Los platos son preparados dentro de tiempos adecuados para la atención del cliente.				

		El proceso de preparación permite reducir tiempos de espera del cliente.				
	Cumplimiento de procedimientos	El personal respeta los procedimientos establecidos para la preparación de los platos.				
		Durante la preparación se mantiene orden e higiene en el área de cocina.				
	Calidad del plato presentado	Los platos presentan adecuada presentación antes de ser entregados.				
		El plato mantiene características adecuadas de temperatura y consistencia.				
DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
			Cumple	No cumple	Parcialmente	
DISTRIBUCIÓN Y SERVICIO INTERNO	Oportunidad en la entrega interna	Existe coordinación entre cocina y atención para entregar los pedidos oportunamente.				
		Los platos llegan al área de atención sin generar acumulación o retrasos.				
	Tiempo de entrega de pedidos	El pedido es entregado al cliente dentro de un tiempo razonable.				
		El tiempo de entrega favorece la satisfacción del cliente.				
	Cumplimiento de pedidos solicitados	Los platos entregados coinciden con lo solicitado por el cliente.				

		No se observan errores en la entrega de pedidos.				
DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			OBSERVACIONES
			Cumple	No cumple	Parcialmente	
GESTIÓN DE RESIDUOS	Clasificación y disposición de residuos	Los residuos son separados según su tipo.				
		Los residuos se eliminan en recipientes adecuados.				
	Cumplimiento de normas sanitarias	Se aplican prácticas de higiene en el manejo de residuos.				
		El personal utiliza implementos de protección al manipular residuos.				

Anexo 5. Validación de instrumentos por los expertos

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N ° 1

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: LIZA ZATTI SONIA ALEJANDRA

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctora, MPCH-UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir la Gestión de la cadena de suministro y la atención al cliente en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú, 2024.

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

1.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					x
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 07 de marzo del 2026

Firma del Experto

Años de experiencia:30 años

DNI. N°. 16658113

teléfono N° 973734155

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N ° 2

V. DATOS GENERALES:

1.2 Apellidos y Nombres del validador: LIZA ZATTI SONIA ALEJANDRA

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctora, MPCH-UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Guía de Observación para Evaluar la Gestión de la Cadena de Suministro en el Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú.

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

5.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 07 de marzo del 2026

Firma del Experto

Años de experiencia: 30

DNI. N°. 16658113

Teléfono N° 973734155

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N ° 3

IX.DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del validador: LIZA ZATTI SONIA ALEJANDRA

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctora, MPCH-UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Entrevista sobre la Gestión de la Cadena de Suministro y la Atención al Cliente en el Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú – 2024..

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

9.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

XI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

XII.OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 7 de marzo del 2026.

Firma del Experto

Años de experiencia:30 años

DNI. N°. 16658113

Teléfono N° 973734155

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N° 1

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Jiménez Boggio Danna Johana

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctora, Gerente, Frexport

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir la Gestión de la cadena de suministro y la atención al cliente en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú, 2024.

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

1.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9.PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 7 de marzo del 2026



 Firma del Experto

Años de experiencia: 19

DNI N°. 43465735

Teléfono N° 979308890

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N° 2

V. DATOS GENERALES:

1.2 Apellidos y Nombres del validador: Jiménez Boggio Danna Johana

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctora, Gerente, Frexport

1.3 Nombre del Instrumento: Guía de observación para evaluar la Gestión de la Cadena de Suministro en el Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú.

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

5.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9.PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 7 de marzo del 2026


Firma del Experto

Años de experiencia: 19

DNI N°. 43465735

Teléfono N° 979308890

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N ° 3

IX.DATOS GENERALES:

1.3 Apellidos y Nombres del validador: Jiménez Boggio Danna Johana

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctora, Gerente, Frexport

1.3 Nombre del Instrumento: Entrevista sobre la Gestión de la Cadena de Suministro y la Atención al Cliente en el Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú – 2024..

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

9.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9.PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

XI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

XII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 7 de marzo del 2026


Firma del Experto

Años de experiencia: 19

DNI. N°.43465735

Teléfono N° 979308890

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N ° 1

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del validador: Larrea Chucas Mariano

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Mg Docencia e investigación, UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario para medir la Gestión de la cadena de suministro y la atención al cliente en el restaurante turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú, 2024.

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

1.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					x
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						X

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 07 de marzo del 2026


Firma del Experto

Años de experiencia: 40 años

DNI. N°. 16483760

teléfono N° 979654950

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N ° 2

V. DATOS GENERALES:

1.2 Apellidos y Nombres del validador: Larrea Chucas Mariano

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Mg Docencia e investigación, UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Guía de observación para Evaluar la Gestión de la Cadena de Suministro en el Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú.

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

5.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					x
8.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 07 de marzo del 2026


Firma del experto

Años de experiencia: 40 años

DNI. N° 16483760

teléfono N° 979654950

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN – INSTRUMENTO N ° 3

IX.DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del validador: Larrea Chucas Mariano

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Mg Docencia e investigación, UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Entrevista sobre la Gestión de la Cadena de Suministro y la Atención al Cliente en el Restaurante Turístico “Así Es Mi Tierra”, C.P.M. Callanca – Monsefú – 2024.

1.4 Título de la Investigación: Gestión de la Cadena de Suministro y su influencia en la Atención al Cliente del Restaurante Turístico Así Es Mi Tierra del C.P.M. Callanca -Monsefú-2024.

9.5 Autores: Jessica del Rocío Tullume Farro.

X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.					X
6.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
7.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
8.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.					X
9. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						100%

XI. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100%.

XII.OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lambayeque, 7 de marzo del 2026.

.....
Firma del Experto

Años de experiencia:40 años

DNI. N°.16483760

teléfono N° 979654950