



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA

“EVALUACION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL
RESTAURANTE “RECREO CAMPESTRE LOS PACAES” DE
CASMA, UTILIZANDO ESTANDARES DERIVADOS DE LAS
BUENAS PRACTICAS, 2017”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

AUTORA:

BR. ARACELI BELÉN CÓRDOVA RENTERÍA

ASESORA:

LIC. NARDA KARINA CHÁVEZ PRÍNCIPE

CHIMBOTE - PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. Santos Felipe Llenque Tume

Presidente

Mgtr. Carlos Enaldo Rebaza Alfaro

Secretario

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Lic. Narda Karina Chávez Príncipe

Asesora

Agradecimiento

Primero quiero agradecer a Dios por ser quien me da la fuerza para seguir día a día para seguir adelante...

A mis padres por ser las personas con las que he contado, cuento y contaré incondicionalmente durante toda mi vida y por los consejos que me han dado porque cada día me brindan su apoyo, y sobre todo por su gran dedicación incondicional y paciencia.

Agradezco también al propietario del recreo campestre “Los Pacaes”, el Sr. Edgar Orlando Cerna Serrín, por su confianza y permitir realizar todas las actividades necesarias para realizar la presente investigación.

A mi familia por darme su apoyo incondicional, en especial a mi hermana por estar siempre a mi lado recibéndome con una sonrisa y hacer de mi día uno especial y por darme todo su cariño.

DEDICATORIA

A mis padres que hacen todo por darme lo mejor, por apoyarme en todo, por creer y confiar en mí...Sobre todo a mi madre, quien me enseñó a luchar por lo que uno anhela, por esas ganas de seguir adelante demostrándome su lucha día a día.

A mi hermana, aunque siempre discutimos está conmigo en los buenos y malos momentos.

A mi padre por esa sonrisa que siempre me ha alegrado, por su gran apoyo y por estar allí cuando lo necesito.

Y en especial a Dios por darme la vida.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante recreo campestre “Los Pacaes” de la ciudad de Casma utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativa-cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al recreo campestre “Los Pacaes” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la sub-gerente de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión empresarial, el equipamiento e infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. El recreo campestre “Los Pacaes” es una empresa con 50 años de tradición culinaria, con especialidad en comida criolla; los resultados obtenidos en la investigación mostraron que, en términos generales, con respecto al cumplimiento global el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 178 estándares que equivalen a un 68,21% lo que significa que la calidad de servicio es regular, siendo necesario implementar los estándares que no se vienen cumpliendo, para así ofrecer un servicio de calidad a los comensales.

Palabras clave: *Calidad, buenas prácticas, restaurante*

ABSTRACT

This qualitative-quantitative research aimed to assess the quality of service of “Los Pacaes” countryside recreation, located in Casma city through the fulfillment of standards of good practices. The information about “Los Pacaes” was taken by the observation, interviews and questionnaires. The data compilation was developed in three stages: The first stage was the interview to assistant manager of the restaurant, obtaining information regarding the history, organization, supply, and demand of the restaurant; the second stage was the application of questionnaires to all personnel of the restaurant in order to establish the profile of the personnel; finally, in the third stage, five observations guides were applied in order to assess service quality based on the fulfillment of standards resulted from good practices regarding to administrative management, equipment and infrastructure, service management, environmental management, and social-cultural management. “Los Pacaes” countryside recreation is an enterprise with 50 years of culinary tradition, with creole food specialty. The results obtained in the investigation showed that in general terms, regarding the global fulfillment the countryside recreation “Los Pacaes” It fulfils with 178 standards that equivalen to 68,21% what means that the quality of service is regular, being necessary better in other standards for like this offer an excellent service of quality to the commensals.

Key words: Quality, good practices, countryside recreation

CONTENIDO

	PAG.
Hoja de firmas del jurado y asesor.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	10
2.1. El servicio de restauración.....	16
2.1.1. Características del servicio de restauración.....	17
2.1.2. Clasificación de las empresas de restauración.....	18
2.1.2.1. Clasificación de las empresas de restauración según su tipo.....	18
2.1.2.2. Clasificación de las empresas de restauración según su tamaño.....	19
2.1.2.3. Clasificación de las empresas de restauración según el reglamento de restaurantes.....	20
2.1.3. Categorización de las empresas de restauración.....	21
2.1.4. Modalidades de servicio en las empresas de restauración.....	21
2.1.5. Tipos de servicio en las empresas de restauración.....	22
2.2. La calidad en el servicio de restauración.....	23
2.2.1. Tipos de calidad.....	26
2.2.2. Evaluación de la calidad del servicio de restauración.....	27
2.2.3 Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de restauración.....	30
2.2.3.1. Marco normativo de las empresas de restauración a nivel nacional.....	30
2.2.4. Estándares de calidad en el servicio de restauración.....	32
2.3. Las buenas prácticas en el servicio de restauración.....	34
2.3.1. Beneficios de las buenas practicas.....	35
2.3.2. Características de las buenas practicas.....	36
2.3.3. Estándares en el servicio de restauración derivados de las buenas	

prácticas.....	37
2.3.3.1. Estándares Buenas prácticas en la gestión empresarial.....	37
2.3.3.2. Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura.....	47
2.3.3.3. Buenas prácticas en la gestión del servicio.....	52
2.3.3.4. Buenas prácticas en gestión medio ambiental.....	59
2.3.3.5. Buenas prácticas en gestión socio-cultural.....	62
III.METODOLOGIA	64
3.1. Tipo de investigación.....	64
3.2. Nivel de investigación.....	64
3.3. Diseño de la investigación.....	65
3.4. Caso	65
3.5. Definición y operacionalización de las variables.....	65
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	68
3.7. Análisis de datos.....	69
3.8. Matriz de consistencia.....	71
3.9. Principios éticos.....	73
IV. RESULTADOS	74
4.1 Resultados	74
4.1.1. Historia, oferta, demanda, organización y perfil del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma.....	74
4.1.2 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas	87
4.1.2.1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión empresarial del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, en el año 2017.....	87
4.1.2.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la infraestructura y equipamiento en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	96
4.1.2.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	104
4.1.2.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas	

en cuanto a la gestión medioambiental en el recreo campestre	
“Los Paces” de Casma en el año 2017.....	119
4.1.2.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas	
en cuanto a la gestión sociocultural en el recreo campestre	
“Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	125
4.1.2.6 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas	
en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	128
4.2. Análisis de resultados.....	129
V CONCLUSIONES	133
Referencias Bibliográficas	135
Anexos	141

INDICE DE TABLAS

Tabla 01: Perfil del personal del Recreo Campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	80
Tabla 02: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	85
Tabla 03: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la infraestructura y equipamiento en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	94
Tabla 04: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	102
Tabla 05: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el recreo campestre “Los Paces” de Casma en el año 2017.....	117
Tabla 06: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	123
Tabla 07: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	126

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Propuesta de organigrama del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, en el año 2017.....	75
Figura 02: Sexo del personal de recreo campestre “Los Pacaes”,2017.....	81
Figura 03: Lugar de procedencia del personal de recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017.....	81
Figura 04: Edad del personal del recreo campestre “Los Pacaes”,2017.....	82
Figura 05: Nivel de estudios del personal del recreo campestre “Los Pacaes”, 2017.....	82
Figura 06: Personal del recreo campestre “Los Pacaes” 2017, según su área de trabajo.....	83
Figura 07: Personal del recreo campestre “Los Pacaes”2017, según el tiempo que lleva laborando en la empresa.....	83
Figura 08: Personal del recreo campestre “Los Pacaes” 2017, según capacitación recibida en la empresa.....	84
Figura 09: Personal del recreo Campestre “Los Pacaes” 2017, según tipo de capacitación recibida.....	84
Figura 10: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación del recreo campestre “Los Pacaes”.....	86
Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del recreo campestre “Los Pacaes”.....	87
Figura 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del recreo campestre “Los Pacaes”.....	88
Figura 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del recreo campestre “Los Pacaes”.....	89
Figura 14: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministro y proveedores del recreo campestre “Los Pacaes”.....	90
Figura 15: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del recreo campestre “Los Pacaes”.....	91
Figura 16: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera del recreo campestre “Los Pacaes”.....	92
Figura 17: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing del recreo campestre	

“Los Pacaes”	93
Figura 18: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del recreo campestre “Los Pacaes”	95
Figura 19: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del recreo campestre “Los Pacaes”	96
Figura 20: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacén del recreo campestre “Los Pacaes”	97
Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al comedor del recreo campestre “Los Pacaes”	98
Figura 22: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del recreo campestre “Los Pacaes”	99
Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del recreo campestre “Los Pacaes”	100
Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las oficinas del recreo campestre “Los Pacaes”	101
Figura 25: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del recreo campestre” Los Pacaes”	105
Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del recreo campestre” Los Pacaes”	104
Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del recreo campestre” Los Pacaes”	105
Figura 28: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre alistamiento de insumos del recreo campestre” Los Pacaes”	106
Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de paltos del recreo campestre” Los Pacaes”	107
Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje del comedor del recreo campestre” Los Pacaes”	108
Figura 31: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje del comedor del recreo campestre” Los Pacaes”	109
Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje del comedor del recreo campestre” Los Pacaes”	110
Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del recreo campestre” Los Pacaes”	112
Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto	

al servicio de bar del recreo campestre” Los Pacaes”	113
Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del producción del recreo campestre” Los Pacaes”	114
Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del recreo campestre” Los Pacaes”	115
Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del recreo campestre” Los Pacaes”	116
Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua del recreo campestre “Los Paces”	118
Figura 39: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del energía del recreo campestre “Los Paces.....	119
Figura 40: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del recreo campestre “Los Paces”	120
Figura 41: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del recreo campestre “Los Paces”	121
Figura 42: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación del recreo campestre “Los Paces”	122
Figura 43: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura local en el recreo campestre “Los Pacaes”	124
Figura 44: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad local en el recreo campestre “Los Pacaes”	125
Figura 45: Cumplimiento de los estandares deribados de las buenas practicas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017	127
Figura 46: Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.....	128

INDICE DE IMÁGENES

Fotografía 1: Fachada del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017.....	77
Fotografía2: Picante de cuy del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017.....	77
Fotografía 3: Ceviche de pato del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017.....	78
Fotografía 4: Chicharrón de pollo del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017.....	78
Fotografía 5: Ceviche mixto del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017.....	78
Fotografía 6: Chicharrón de pato del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017.....	78

I. INTRODUCCIÓN

Los restaurantes desde que han surgido, aproximadamente en el año 1765, en el transcurso del tiempo se han sometido a una serie de modificaciones hasta llegar a ofrecer el servicio que conocemos hoy en día, el cual exige ser muy competitivo y esmerado lo cual no se da en todos los restaurantes.

Con el pasar de los años la gastronomía se ha convertido en un tema cada vez más importante para la humanidad, podría decirse que ha evolucionado casi de la mano con la evolución misma de los seres humanos. De la necesidad básica de alimentarnos ha surgido toda una industria que día a día toma más fuerza en el mundo (Mogelonsky, 1998, p. 57)

Los restaurantes son empresas que forman parte de la planta turística y son importantes porque permiten que las personas puedan satisfacer una necesidad básica como es la alimentación en el periodo que ellos están haciendo actividades ligadas al turismo; aunque cabe señalar que cuando hablamos de restaurantes, los turistas no son los únicos comensales, ya que éstos son frecuentados por el público en general.

Diferentes países hoy en día viven de un boom gastronómico como Francia, Italia, China, España, Malasia, México, Tailandia, China, Estados Unidos, India, Japón; claro está que nuestro país no podía quedar fuera de este conteo ya que por cuarta vez consecutiva es elegido como Mejor Destino Culinario De Sudamérica 2016 por los World Travel Awards.

Sánchez (2014), señala:

La gastronomía, puede considerarse como el sector del turismo que ha crecido con mayor rapidez en los últimos años, siendo su principal medio de llegada al público los restaurantes; naturalmente el sector tiene una importancia creciente en la inversión y el empleo; es también obvio que la competencia entre restaurantes crece cada día más.

Un factor clave en las empresas de restauración es la calidad, dado que ésta engloba muchos aspectos que deben ser tomados en cuenta por un restaurante para poder brindar un servicio que garantice la satisfacción de sus clientes; en este sentido las aplicaciones de las buenas prácticas permiten al restaurante cuidar cada

detalle de su servicio, como su infraestructura, la atención al cliente, los insumos que utiliza, entre otros, y de este modo asegurar un servicio de calidad. (p.11)

Siendo la calidad un aspecto tan importante, se hace necesario llevar a cabo actividades que permitan determinar aquellos aspectos en los que se pueden implementar mejoras, es decir llevar a cabo evaluaciones periódicas.

Las buenas prácticas son herramientas que se utilizan para poder contribuir con la calidad del servicio que se brinda en los restaurantes; cada una de las buenas prácticas tiene importancia dentro del servicio que brindan los restaurantes, pero en la realidad se observa que son pocas las empresas que las aplican en su totalidad, muchos restaurantes sólo se enfocan en la parte de infraestructura, dejando de lado la parte de servicios; otros por el contrario sólo se centran en la parte de servicios y no invierten ni mejoran el equipamiento ni la infraestructura de sus establecimientos; algunas empresas centradas en la rentabilidad no aplican buenas prácticas medioambientales, y así se puede continuar mencionando la inaplicabilidad de las buenas prácticas, con lo cual se afecta de forma negativa a la calidad del servicio.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR (2011), formuló el Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, pensado como un instrumento con el fin de combinar atractivos, servicios y facilidades para que conformen un producto turístico de calidad. Los restaurantes son los responsables de brindar servicios de alimentos y bebidas para los flujos de demanda que se desplazan a un destino turístico.

El Plan Nacional de Calidad Turística nos brinda también un instrumento valioso que es el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP, que busca capacitar a los prestadores de servicios turísticos y promover la práctica de determinados estándares en busca de la calidad a través de los Manuales de Buenas Prácticas.

Los manuales elaborados por Mincetur con relación al sector restauración son: Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos y servicios afines, manual de buenas prácticas para la atención de clientes, manual de buenas prácticas para la atención de clientes dirigido al personal de contacto, manual de buenas prácticas desarrollo de habilidades y destrezas para la atención de clientes en restaurantes y la guía introductoria de buenas prácticas ambientales para el sector turismo.

De acuerdo a la Sociedad Peruana de Gastronomía - Apega (2009), “La industria restaurantera es de gran importancia pues genera una gran cantidad de empleos y contribuyen al PBI. Estas empresas alcanzan el 3,7% de participación en el producto bruto interno global, y su crecimiento alcanza el 10% anual.”

La Cámara de Comercio de Lima- CCL (2017) señala que el 43% de los turistas llegan motivados por la gastronomía.

En Perú existen alrededor de 220 mil establecimientos dedicados al expendio de alimentos y bebidas, cifra que ha sido impulsada por el éxito de la gastronomía peruana a nivel mundial, lo que ha originado que muchas personas y empresas en el país apuesten por el negocio de la cocina. (s.p.).

Sin embargo, el presidente del Subcomité de Gastronomía de la CCL, Nicolai Stakeeff, dijo:

Del total de establecimientos que se inauguran mes a mes, casi un 50% cierra antes de los tres meses pues no existe un conocimiento vasto de lo que significa la responsabilidad de otorgar un verdadero servicio de alimentación.

Además, según cifras oficiales, de los 220 mil establecimientos existentes, solo 65,891 corresponden a la categoría de restaurantes categorizados (de uno a cinco tenedores).

Y, lo que es peor, de ese total apenas el 1,2%, es decir 800 locales, cuentan con la acreditación del programa Restaurantes Saludables, que lidera el Ministerio de Salud (s.p)

El último Informe Técnico “Producción Nacional – Diciembre de 2016” publicado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, informa que la producción nacional, en diciembre del año anterior, creció 3,25%, registrando 89 meses de crecimiento consecutivos, explicado por el resultado positivo de la mayoría de sectores. Dicho documento señala que el sector de Restaurantes y Hoteles en diciembre el sector alojamiento y restaurantes registró aumento de 2,44%, por el resultado positivo de la actividad de restaurantes en 2,29%. El grupo de restaurantes creció 2,08%, sustentado en

los negocios de comidas rápidas, restaurantes, restaurantes turísticos, cevicherías, carnes y parrillas y heladerías.

Cabe destacar que en la gran mayoría de las empresas de este rubro no se aplican las buenas prácticas; de acuerdo a datos obtenidos por Apega (2013), un 62% del personal que labora en este sector cuenta solo con quinto de secundaria, un 28% tiene estudios técnicos, y un 10% posee estudios universitarios, por lo cual la especialización es un factor crítico para poder mejorar la calidad y buenas prácticas en el sector restaurantero en el Perú, dado que sin preparación es muy difícil ofrecer un buen servicio a los comensales.

Asimismo, un aspecto preocupante en el Perú es la salubridad, ya que de acuerdo a Apega (2013), apenas 1,2% (800 restaurantes) de las empresas de restauración se encuentran acreditados como saludables, lo cual implica que en casi el 99% de restaurantes del Perú las buenas prácticas referentes a salubridad no se cumplen.

Hoy el perfil del peruano es más exigente en relación con la comida y que el gasto promedio en un restaurante es de S/. 95 sin contar con el consumo de licores. "Antes bastaba con comer rico y si el local era feo, no importaba. Ese era el perfil inicial, pero ahora ya no basta con eso. Actualmente la gente quiere comer rico, quiere ser bien atendida y quiere novedades", sostuvo Nguyen Chávez, director del restaurante Pescados Capitales (2012).

Según Apega (2013), el 42% de los turistas asegura que la gastronomía fue uno de los aspectos que influyó en la elección del Perú como destino, 93% de los turistas extranjeros indicaron que la comida peruana cubrió sus expectativas, y 92% de los turistas extranjeros está dispuesto a recomendar a sus familiares y amigos visitar el Perú y probar su gastronomía. Estas cifras demuestran que la gastronomía peruana es vital para el turismo y para el desarrollo del país, por lo que se debe poner mayor interés en mejorar y capacitar a los entes intervinientes en este sector, poniendo especial énfasis en las buenas prácticas y la calidad.

Los restaurantes campestres en Perú hoy en día, se constituyen en una gran opción de desarrollo local y regional, por eso mismo es considerada como una actividad generadora de ingresos y trabajo para las personas relacionadas con este tipo de negocio. Como también el restaurante campestre es un punto de encuentro familiar, donde el cliente

va a estar mayor tiempo en las instalaciones disfrutando un ambiente distinto al que no puede encontrar en la ciudad, por lo cual se puede lograr atraer tanto a clientes nacionales y extranjeros.

Indudablemente se constituye en uno de los sectores que influye considerablemente en la economía de la región. Sin embargo, debemos subrayar que en cuanto a los servicios que ofrecen al comensal estas no siempre cumplen con los requisitos de calidad, en gran medida esto se debe a que son administrados de manera empírica.

En la ciudad de Casma se aprecia que la gran mayoría de restaurantes son MYPEs gestionadas por familias, los cuales en la mayoría de casos cuentan más con iniciativa que con calificación y cualificación técnica, lo cual genera fuertes deficiencias para una adecuada implementación y administración de sus restaurantes. Se evidencian problemas en cuanto a la calidad del servicio en los restaurantes, existiendo un desconocimiento absoluto de las buenas prácticas, lo cual se agrava debido a la falta de inspecciones que se den periódicamente por parte del gobierno local, y también a la poca rigurosidad con la que se realizan.

La gran mayoría de estas empresas no cuentan con servicios para atender a un flujo de comensales numeroso, la manipulación de los alimentos suele en la mayoría de casos no ser la más apropiada, tampoco se ve la suficiente higiene en los locales, ni se cumple con las normas de seguridad. Asimismo, se aprecia que no hay la suficiente inversión en infraestructura y mantenimiento de los locales, es decir no se contemplan las buenas prácticas, situación que debe ser solucionada para poder tener una mejor imagen y ofrecer un mejor servicio a los comensales.

La Municipalidad Provincial de Casma – MPC, junto con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo vienen trabajando juntos desde el año 2014, realizando diferentes tipos de capacitaciones en beneficio a los prestadores de servicios como son: Restaurantes, hoteles y agencia de viajes tratando temas muy importantes como son la manipulación básica de alimentos; técnicas de atención al cliente; servicio en restaurante; marketing turístico; importancia de la formalización de los prestadores de servicios turísticos; cultura turística.

La problemática radica en que solo el 40% de los prestadores de servicios asisten a estas charlas generando así un malestar por no querer participar y no preocuparse por ofrecer un servicio de calidad a sus comensales.

La MPC a través la Subgerencia de Comercialización y Licencias, Subgerencia de Gestión Ambiental, efectivos de la Policía Municipal y Serenazgo, vienen realizando operativos preventivos a establecimientos de expendio de alimentos en la ciudad de Casma. Mediante un sorpresivo operativo realizado a los restaurantes, la Municipalidad de Casma ingresó a los diversos establecimientos como: pollerías, chifas, restaurantes y servicios afines, con la finalidad de garantizar la calidad de alimentos y bebidas. Logrando hacer las intervenciones correspondientes y las recomendaciones de higiene y cuidados a los establecimientos, manifestó Omar Góngora, Subgerente de Comercialización y Licencias (lunes 20/02/2017).

Además, indicó que se han dejado observaciones e impuesto algunas papeletas de infracción, para la reestructuración y mejoras de los servicios en los locales intervenidos; los cuales tendrán que subsanar dentro de los plazos establecidos, caso contrario, se podría proceder con la clausura de quienes sigan cometiendo infracciones contra la salud. Así mismo, se felicita a los establecimientos que vienen cumpliendo con un estricto cuidado de la limpieza y de los productos alimenticios que comercializan, contribuyendo de esta manera a preservar la salud de los ciudadanos. Dentro de estas intervenciones preventivas, se establecieron las recomendaciones sobre el correcto almacenaje de los productos, refrigeración, uso de materiales adecuado, conservación de alimentos libres de contaminación, utensilios limpios, revisión de productos hábiles, etc.

Cabe destacar que estos operativos concretan su tercera fecha en inspección y evaluación higiénica sanitaria, efectuando la jornada en cumplimiento con las disposiciones legales vigentes en materia salubre, para que los alimentos sean manipulados con total cuidado y evitar posibles multas y sanciones.

La empresa de restauración “Recreo Campestre los Pacaes”, es una empresa familiar, cuya propietario es el Sr. Edgar Orlando Cerna Serrín, este establecimiento se encuentra ubicado en la prolongación Bolívar s/n, en el Distrito de Casma, Provincia de Casma, Departamento de Ancash y cuenta con más de 50 años de funcionamiento.

El recreo campestre “Los Pacaes” ofrece al público diferentes platos típicos de la ciudad, tales como el cebiche de pato, pepián de pava, chicharrón de pato, picante de cuy, cebiche y chicharon de pescado, camarones a la olla y la sustancia de pichón, además de diferentes bebidas gaseosas, refrescos, aguas, vino de casa y cervezas. El establecimiento también cuenta con zonas recreativas.

Si bien es cierto el Recreo Campestre cuenta con una trayectoria reconocida pero no había llevado a cabo una evaluación de la calidad que le permita identificar los aspectos en los que se viene incumpliendo. En base a la problemática señalada se estableció la siguiente pregunta que ha guiado la investigación *¿Cuál es la calidad del servicio del restaurante recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2017?*

La investigación ha tenido como objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, utilizando estándares derivados de las Buenas Prácticas, el cual se alcanzó a través de los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características del restaurante “Recreo Campestre los Pacaes” de Casma, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural.

En cuanto a la metodología de la investigación, tenemos que se trató de una investigación cualitativa-cuantitativa, basada en un estudio de caso único, con un nivel

descriptivo, las técnicas empleadas fueron la entrevista y la observación, por otro lado, los instrumentos utilizados fueron la ficha de entrevista, 5 fichas de observación y una cámara fotográfica.

La presente investigación es importante pues tiene como tema central la evaluación de la calidad del servicio utilizando estándares derivados de las buenas prácticas del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma; ya que el estudio permitirá mejorar la satisfacción del cliente y así cumplir con todas sus expectativas, en la medida que se pueda corregir aquellos puntos en los que se vienen presentando deficiencias.

A partir de la investigación se han identificado cuáles son aquellos puntos que el restaurante no viene cumpliendo, a partir de lo cual se podrán generar ciertas estrategias para mejorar la calidad y con ello satisfacer la necesidad del cliente, brindándole un óptimo servicio y así beneficiar a nuestra ciudad.

La tesis se constituye en un antecedente importante, porque en Casma no se ha realizado antes este tipo de investigaciones; siendo fundamental llevar a cabo este tipo de indagaciones para el crecimiento de la actividad turística.

El informe presenta cinco partes, en la primera parte denominada Introducción donde se consideró aspectos generales de la investigación que integran la problemática, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación; en la segunda parte nombrada revisión de literatura, incluyendo una revisión de antecedentes vinculados con la investigación a nivel internacional y nacional, también contienen las bases teóricas en las que se han desarrollado temas como el servicio de restauración, la calidad y las buenas prácticas; en la tercera parte denominada la metodología de la investigación donde se consideró el tipo, nivel, diseño y caso de la investigación además de las técnicas e instrumentos, procedimiento de recolección de datos y análisis de datos; la cuarta parte denominada resultados donde se consideró las características generales del establecimiento de restauración como la historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal, por otro lado se contempla el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, en las que se muestra las tablas y gráficos con los resultados obtenidos con respecto al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, además se presenta el análisis de los resultados; finalmente en la quinta parte se

presenta las conclusiones.

Entre los principales descubrimientos de la investigación con relación al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas tenemos que el restaurante recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 178 estándares que equivalen a un 68,21% lo que significa que la calidad de servicio es regular, siendo necesario mejorar en otros estándares para así ofrecer un excelente servicio de calidad a los comensales.

II. REVISION LITERATURA

A nivel internacional y nacional se han identificado los siguientes antecedentes vinculados con la investigación:

Nieto (2008) realizó la tesis titulada “Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante Asiatika”- México. El objetivo es mostrar los resultados detallados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de evaluación del nivel de calidad en el restaurante Asiatika, así mismo, se muestran las tendencias que mostraron los consumidores con respecto a cada uno de los reactivos incluidos, tomando en cuenta elementos tales como el día y el horario del consumo. Para complementar los resultados que se consiguieron y comprenderlos más fácilmente se tomaron en cuenta los comentarios realizados por los consumidores sobre ciertos elementos trascendentales de la experiencia. Ya que se consiguieron identificar las áreas en las cuales los clientes se mostraron insatisfechos durante el servicio recibido. Uno de los resultados más relevantes que se logró identificar es que la rapidez del servicio fue sumamente criticada, ya que el 16,1% consideró que ésta fue de muy mala a regular, el día en el que se mostró mayor inconformidad en este aspecto fue el domingo, siendo que se notó un descenso del 13% en comparación con el promedio de los demás días. Esto se debió a que es el día de mayor afluencia de personas, sin embargo, esto no es una justificación ya que el servicio tiene que ser en lo posible constante en cada experiencia del cliente, ya que los contactos pasados con la empresa forman parte de sus expectativas. En segundo lugar se mostró cierto descontento con la relación entre el precio y la calidad, con un promedio de 4.31, lo cual puede ser la consecuencia de inconformidades en otros aspectos. Así mismo, los resultados arrojaron que la calidad percibida varía de forma sustancial entre los diferentes días y en los horarios de comida y cena, siendo la comida del domingo el más bajo evaluado en la mayoría de los aspectos, seguida por la comida del sábado. Se encontró, también, una diferencia negativa del 3,7% en el promedio de todos los aspectos evaluados durante el periodo de la comida, en comparación con la cena. Por lo que, se identifica un nivel de calidad poco constante, lo cual puede desconcertar a los clientes. Se remarcó que los clientes que visitaron el restaurante por primera vez y los que asisten ocasionalmente evaluaron 4.3% más bajo a como lo hicieron los clientes frecuentes, lo cual puede representar un problema si se

quieren obtener clientes satisfechos a largo plazo. La amabilidad y trato por parte de los empleados tuvo la mejor aceptación de los comensales, lo cual representa un elemento de vital importancia, ya que por este medio se pueden compensar algunos de los aspectos negativos. De la misma manera, el 97% de los encuestados afirmaron positivamente a estar dispuestos a recomendar el restaurante a sus conocidos, lo cual muestra un alto grado de satisfacción.

Cañas, Miron y Ramírez (2012) realizaron la tesis titulada “Evaluación la calidad del servicio proporcionado por Burger King” , teniendo como objetivo determinar los diferentes aspectos por los consumidores para lograr su satisfacción en la calidad del servicio; la metodología desarrollada ha sido un estudio de caso descriptiva y explicativo teniendo como resultados muy importantes; se obtuvo un 72,38% en que la marca tiene una gran influencia en los clientes, un 72,38% en la rapidez en la entrega luego de la toma de orden de un pedido; bajo las normas de calidad de seguridad o inocuidad de los alimentos, podemos determinar que para los consumidores: Un 93,33 % afirmaron que los productos proporcionados por Burger King son preparados con ingredientes frescos y de alta calidad. Un 92,70% indicaron que el envoltorio del producto fue el adecuado. Con relación a las normas ISO 9001 los criterios considerados por los clientes para calificar un baño limpio, es que este cumpla con la su debido aseo e accesorios que lo complementa, tales como espejo, lavamanos, papel y un alto nivel de limpieza, aromatización y desinfección de los sanitarios, todo esto se logró confirmar con un porcentaje alto de 84.76% de los clientes. Los factores que más importancia tiene en la decisión de los clientes al momento de realizar la compra son: El servicio al cliente recibido, los precios bajos que se manejan, y la calidad de los ingredientes. Un dato muy importante que se obtuvo es que para muchas personas la marca tiene una gran influencia en los clientes, Un 72,38% indicaron que están en acuerdo en que la Marca es un factor muy importante para la decisión de compra.

A nivel nacional tenemos los siguientes antecedentes:

Moreno (2014) realizó una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante parrilladas El Uruguayo de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, el año 2013, para lo cual

se han evaluado estándares en buenas prácticas relacionadas con: la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. Los resultados de la investigación evidencian que respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa cumple con un 53,65% de los 56 estándares evaluados, motivo por el cual no se tiene una gestión eficiente de la empresa, requiriéndose un mayor trabajo en la gestión de recursos humanos, la gestión de calidad y la planificación, cuanto al equipamiento e infraestructura el restaurante parrilladas cumple con el 61,1 % de los 54 estándares evaluados, si bien es cierto se cuenta con un local bien ubicado e implementado, pero se podrían mejorar aspectos como contar con un almacén y área de personal adecuada, además de mejorar las condiciones de la ventilación, en cuanto a la gestión del servicio cumple con 56,05 % de 114 estándares evaluados, siendo los puntos fuertes la gestión del comedor y la producción de platos, mientras que el mantenimiento, el servicio de bar y el almacenamiento presentan deficiencias que deben ser subsanadas y en el cumplimiento de estándares en cuanto a gestión medioambiental cumple con el 58,5 % de los 24 estándares evaluados, debiendo mejorar aspectos vinculados con la gestión de residuos y la adquisición de productos.

Samanamud (2014) realizó una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante picantería “Panchito” de Chimbote, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas; para lo cual se han evaluado estándares en buenas prácticas relacionadas con la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con un 23,2 %, mientras que en las buenas prácticas de gestión infraestructura y equipamiento cumple con 53,7 %. En las buenas prácticas de gestión del servicio cumple con un 50,0 %. En la gestión medio ambiental cumple con un 33,3 %. En la gestión socio – cultural cumple con un 15,4 %. Se

concluye que la empresa no cuenta con un servicio de calidad, ya que de los 261 estándares evaluados, sólo cumple con 109, siendo necesario incluir las buenas prácticas en todos los aspectos evaluados.

Fernández (2014) realizó una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante chifa Hugo's de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2013; para lo cual se han evaluado estándares en buenas prácticas relacionadas con la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con un 35,65 %; mientras que con relación a las buenas prácticas de infraestructura y equipamiento de la empresa cumple con 74 %; con respecto a las buenas prácticas de gestión del servicio la empresa cumple con un 49,9 %, con respecto a las buenas prácticas de gestión medio ambiental la empresa cumple con un 29,18 %; con respecto a la gestión socio – cultural la empresa cumple con un 30,8 %. En términos generales de los 261 estándares evaluados, la empresa cumple con un 49,9 % siendo necesarias implementar acciones inmediatas a fin de mejorar la calidad del servicio.

Tori (2014) realizó una investigación que ha tenido como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante cafetería “Rebachinni” de Nuevo Chimbote en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas; para lo cual se han evaluado estándares en buenas prácticas relacionadas con: la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único transversal, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, como instrumentos de han contado con guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa de los 56 estándares evaluados cumple con el 46,5%; en lo que respecta en equipamiento e infraestructura de los 54

estándares evaluados la empresa cumple con el 85,2%; con respecto a la gestión de servicio de los 114 estándares evaluados cumple con el 84,2%; en lo que respecta a la gestión medioambiental de los 24 estándares evaluados la empresa cumple con el 58,3%; en la gestión socio cultural de los 13 estándares evaluados la empresa cumple con el 30,8%; en general con lo que respecta con el cumplimiento de estándares derivados a las buenas prácticas de los 261 evaluados el restaurante cafetería “Rebachinni” cumple con el 69,0% por lo que se puede afirmar que el servicio que brinda es de calidad.

Alva (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo general determinar el nivel de cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante cevichería “El Ajicito” de Chimbote en el año 2013. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al restaurante cevichería “El Ajicito” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación, la entrevista y la aplicación de encuestas. En cuanto a la gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados el restaurante cumple con 45, es decir con el 80,36%, siendo las sub dimensiones en las que presentan un más alto cumplimiento en la planificación, la gestión de recursos humanos, la gestión de comunicación y marketing; y la gestión de suministros y proveedores, y aquellas que tienen un más bajo cumplimiento son en la organización y en gestión de suministros y proveedores, en cuanto a equipamiento e infraestructura, de 54 estándares evaluados, el restaurante cumple con 29, es decir con el 53,70%, las sub dimensiones en las que se presenta un mayor cumplimiento de estándares son la cocina y el comedor, mientras que aquellas en las que se cumple un menor número de estándares son: exterior, almacén, áreas del personal y oficinas, con respecto a la gestión de servicio, el restaurante cumple con 62 estándares de los 114 evaluados, es decir con un 54,39%; las sub dimensiones en las que se cumplen con un mayor número de estándares son producción de platos y atención del comedor, por otro lado, aquellas en las que se cumplen un menor número de estándares son montaje del comedor y reservas, en cuanto a la gestión medio ambiental, de 24 estándares evaluados el restaurante cumple con 7, es decir con 29,17%; incumpléndose con la mayoría de estándares de las tres sub dimensiones evaluadas, siendo esta la dimensión en la que se tiene un porcentaje de cumplimiento menor, con respecto a la gestión socio cultural, el restaurante cumple con 5 de los 13 estándares evaluados, es decir con el 38,46 %, incumpliendo con la mayoría de estándares

en las 2 sub dimensiones evaluadas que han sido el apoyo a la cultura local y el apoyo a la comunidad local.

Medina (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante cevichería “Mar y Luna” de la ciudad de Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativa-cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al restaurante cevichería “Mar y Luna” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. En cuanto a la gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados el restaurante cumple con 40, es decir con el 69,61%, siendo las sub dimensiones en las que presentan un más alto cumplimiento en la gestión de recursos humanos, la gestión de comunicación y marketing; y la gestión de suministros y proveedores, y aquellas que tienen un más bajo cumplimiento son en planificación y la organización, en cuanto a equipamiento e infraestructura, de 54 estándares evaluados, el restaurante cumple con 40, es decir con el 74,05%, las sub dimensiones en las que se presenta un mayor cumplimiento de estándares son la cocina y el comedor, oficina y servicios higiénicos, mientras que aquellas en las que se cumple un menor número de estándares son: exterior y almacén, con respecto a la gestión de servicio, el restaurante cumple con 62 estándares de los 114 evaluados, es decir con un 54,39%, en cuanto a la gestión medio ambiental, de 24 estándares evaluados el restaurante cumple con 7, es decir con 2,68%; incumpléndose con la mayoría de estándares de las tres sub dimensiones 142 evaluadas, siendo esta la dimensión en la que se tiene un porcentaje de cumplimiento menor, con respecto a la gestión socio cultural, el restaurante con 5 de los 13 estándares evaluados, es decir con el 38,46%, incumpliendo con la mayoría de estándares en las 2 sub dimensiones evaluadas que han sido el apoyo a la cultura local y el apoyo a la comunidad local.

Miranda (2016) realizó una investigación que tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante “Aquí Gusto” de Nuevo Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativa-cuantitativa, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al restaurant “Aquí Gusto” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. En

cuanto a equipamiento e infraestructura de 54 estándares evaluados, el restaurante cumple con 31, es decir con el 57,39% las sub dimensiones en las que presentan un mayor cumplimiento de estándares son: exterior, cocina, comedor y servicios higiénicos; mientras que aquellas en las que se cumple un menor número son: almacén, área de personal y oficinas, en cuanto a la Gestión de Servicio, el restaurante de los 114 estándares evaluados cumple con 62 estándares es decir con el 54,31% las sub dimensiones en las que cumple mayor número de estándares son: almacén de insumos, pre alistamiento de insumos, recepción de insumos, producción de platos, atención del comedor, servicio de bar y cierre del centro de producción, por otro lado aquellas en las que cumple un menor número de estándares son: apertura del centro de producción, montaje de comedor, reservas, cierre de comedor, mantenimiento y limpieza y desinfección, en cuanto a la gestión medioambiental de 24 estándares evaluados el restaurante cumple con 11, es decir un 45,84% siendo el uso de energía la sub dimensión con mayor cumplimiento, por otro lado el menor número de estándares son: uso de agua, consumo de productos, gestión de productos, gestión de residuos y adaptación al medio, con respecto a la gestión sociocultural el restaurante cumple con 2 de los 13 estándares, es decir con el 15,38% incumpliendo con las dos sub dimensiones evaluadas que fueron apoyo a la cultura local y apoyo a la comunidad, en términos generales de los 261 estándares evaluados el restaurante cumple con 123 es decir con un 47,26% de estándares, las dimensiones que han presentado un mejor desempeño fueron: equipamiento e infraestructura, gestión del servicio y gestión medioambiental; mientras que en la gestión administrativa y gestión socio-cultural se aprecia un menor cumplimiento de estándares.

2.1. El servicio de restauración

Mincetur (2004), señala:

“Un restaurante es un establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.”

Un restaurante viene a ser un establecimiento dedicado a la venta de alimentos y bebidas, al respecto MINCETUR (2008), indica:

“Que es un establecimiento donde se preparan y se sirven comidas según un menú o a la carta, a precios definidos por el establecimiento. (p. 20) Por otro lado, la Secretaria de Turismo de Argentina – SECTUR (2008) señala que es un

establecimiento donde se vende comida para ser consumida en el mismo lugar, tanto elaborado en el establecimiento como producido por terceros. (p. 8)

"Un servicio de lujo es más elegante, normalmente se encuentra en los restaurantes de grandes hoteles o establecimientos independientes que se caracterizan por un servicio personalizado y exclusivo" (Morfín, 2006, p.17).

2.1.1. Características del servicio de restauración

A continuación, se muestra las características del servicio de restauración. Manual Circuito Turístico Nororiental (2007):

Intangibilidad: Los servicios turísticos no pueden ser experimentados, sentidos, probados, oídos u olidos antes de ser comprados. Poseen características que sólo pueden ser descritas de forma subjetiva, por lo que resulta imposible saber con certeza si van a ser satisfactorios para los clientes antes de su prestación. No obstante, los consumidores buscan evidencias de la calidad del servicio, por lo que el proveedor debe lograr que éste se vuelva lo más tangible posible, a través de instrumentos como el local (soporte físico), personal, equipamiento, material, promocional, símbolo (marca) y precio.

Consumo in situ: Los servicios son brindados y consumidos simultáneamente en el mismo lugar. Los usuarios están presentes durante el proceso de servicio, por lo cual el servicio será evaluado en detalle por el consumidor.

Inseparabilidad: Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo. Ello no ocurre con los bienes físicos, que son producidos, almacenados, vendidos y, luego, consumidos. Quien presta el servicio también es parte del mismo y, como el cliente está presente durante la prestación, la interacción entre el proveedor y el cliente será un aspecto clave en el resultado final.

Presentación personal: Los servicios turísticos son proporcionados por el personal de la empresa y se caracterizan por un nivel muy alto de contacto

interpersonal. La calidad de esta interacción influenciará la opinión de los clientes sobre los servicios recibidos.

Variabilidad: La consistencia del servicio y la uniformidad de su calidad dependen de aspectos demográficos, socio-económicos y psicológicos de los consumidores y proveedores. Los servicios son altamente variables, pues dependen de quien los brinda, de cómo lo realiza, de cuándo y dónde. La prestación del servicio, por tanto varía de un proveedor a otro y también de un consumidor a otro.

Percibibilidad: Los servicios no pueden ser guardados en stock para su consumo posterior, pues se ofrecen en fechas y horarios determinados. Por ello, muchas veces los servicios se pagan por adelantado, pues no son recuperables si no llegan a ser utilizados por el cliente.

No transmiten propiedad: La compra y consumo de los servicios turísticos no dan lugar a la transferencia de su propiedad; sólo se adquiere un derecho temporal de uso, de acuerdo a los términos pactados. (p. 33, 34)

2.1.2. Clasificación de las empresas de restauración

2.1.2.1. Clasificación de las empresas de restauración según su tipo

Foster (1995), señala:

Los restaurantes comerciales se dividen en cinco categorías principales: Clásicos, ocasionales, especializados, familiares y comida rápida.

- a) **Restaurantes clásicos:** En un restaurante clásico se destaca la cocina tipo gourmet, también conocida como alta cocina o cuisine (la palabra cuisine es francesa y significa "el arte de preparar comida fina"). Un restaurante clásico se diseña y opera de acuerdo con la tradición europea y busca atraer clientes dispuestos a pagar altos precios por platillos sofisticados, servidos con estilo y elegancia. Todos los restaurantes clásicos tienen chefs de alta escuela, la mayoría de los cuales ha dedicado su vida a dominar el arte de la preparación de platillos finos. Muchos establecimientos de este tipo también incluyen cavas con gran número de vinos finos. Otra característica de un restaurante clásico es el ambiente elegante y personal bien entrenado y disciplinado.

- b) Restaurantes ocasionales:** Un restaurante ocasional puede ser formal o informal, con un menú variado y precios moderados o altos. El interior puede estar decorado como un comedor elegante, una sala o una estancia. Las características principales de los restaurantes ocasionales son las comidas tradicionales, de tipo familiar, y el énfasis en el ambiente. Los alimentos son preparados por buenos cocineros que por lo general no tienen un entrenamiento formal ni experiencia clásica. En los restaurantes ocasionales son comunes los bares y el personal de servicio completo, incluyendo un anfitrión (host o hostess), un capitán de meseros, meseros y ayudantes de meseros.
- c) Restaurantes especializados:** Los restaurantes especializados son, aparte de los establecimientos de comida rápida, el tipo de servicio de alimentos más popular del mundo. En esta categoría se incluyen los restaurantes étnicos, como los que sirven comida italiana, china, japonesa, mexicana, alemana o sueca. .
- d) Restaurantes familiares:** Los restaurantes familiares incluyen las cafeterías. Por lo general, un restaurante familiar tiene ambiente y menú modestos y ofrece una calidad consistente en la comida y el servicio. Los platillos son comunes y crean una sensación de seguridad y atractivo para un gran número de comensales. El menú puede ser limitado o diversificado, pero los precios siempre son moderados.
- e) Establecimientos de comida rápida:** Dichos establecimientos están diseñados para prestar un servicio eficiente y rápido; se caracterizan por tener un mostrador de autoservicio, menú limitado y precios bajos. La comida rápida ha pasado por muchos cambios desde 1980, como respuesta a modas y tendencias sociales. (pp. 22 - 26).

2.1.2.2. Clasificación de las empresas de restauración según su tamaño

Ministerio de trabajo (2013)

Los restaurantes según su tamaño pueden ser grandes, medianos, pequeñas y micro empresas; en el Perú la mayor parte de las empresas dedicadas al rubro de la restauración son MYPE (micro pequeña empresa y mediana empresa).

Deben reunir las siguientes características:

Características de las micro, pequeñas y medianas empresas Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).□
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Casanueva, García y Caro (2000), indican:

El tamaño de una empresa turística puede ser uno de los condicionantes más importantes a la hora de ejercer su actividad y para la forma de gestionarla. En general, las empresas turísticas de menor dimensión se encuentran con una serie de inconvenientes derivados directamente de su tamaño y a ellos se unen otra serie de desventajas que también están relacionadas con este y que son comunes a la mayor parte de las pymes.

Frente a estas desventajas la pyme turística cuenta con una ventaja fundamental, que, si es bien utilizada, le puede permitir ejercer con éxito su actividad. Se trata de la flexibilidad. Se puede definir como la capacidad de la empresa para adaptarse en un plazo corto de tiempo y con un bajo coste a todos los cambios que se van produciendo. La flexibilidad característica de un tamaño reducido proviene de las propias particularidades de la pyme turística. (pp. 400 - 403)

2.1.2.3. Clasificación de las empresas de restauración según el reglamento de restaurantes

Según lo señalado en el Reglamento de Restaurantes, el Perú cuenta con un tipo o clase de restaurante que es el restaurante turístico. Al respecto Mincetur (2004) señala:

Que se podrá solicitar la calificación de restaurante turístico para los restaurantes de tres, cuatro y cinco tenedores que cumplan con algunas de las condiciones siguientes: Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación; Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o de la gastronomía peruana; cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales y afines) en forma permanente y ofrezcan espectáculos de folclore nacional.

2.1.3. Categorización de las empresas de restauración

Mincetur (2004), define la categoría como “Un rango definido por el reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco, cuatro, tres, dos o un tenedor.”

2.1.4. Modalidades de servicio en las empresas de restauración

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2008) señala:

Las modalidades de servicio en un restaurante son:

- a) **A domicilio.** Modalidad de servicio que transporta las preparaciones directamente hacia los consumidores.
- b) **A la carta.** Modalidad en la cual el servicio que se ofrece figura en un listado y las preparaciones se efectúan al momento o se encuentran parcialmente preparadas.
- c) **Al paso.** Modalidad por la cual el servido de los alimentos es para el consumo en el lugar o para llevar, siendo muchas veces consumido directamente en el mostrador.
- d) **Autoservicio.** Modalidad que permite al comensal servirse los alimentos por sí mismo, dado que estos se encuentran dispuestos en

una mesa de uso común (buffet). También se considera autoservicio cuando los alimentos se encuentran en una mesa de uso común (buffet) y son servidos, según la elección del comensal, por un manipulador ubicado detrás del mostrador.

- e) **Comida Rápida o Fast Food.** Lugares de expendio de diferentes tipos de comidas, donde se sirve o atiende rápidamente. Las comidas que se suelen preparar son hamburguesas, pizzas, pollos, sándwiches y menú ligeros que son pre-elaboradas y bajo estándares establecidos. En esta categoría se puede considerar la atención de comidas en vuelos, viajes en buses, trenes y barcos.
- f) **Menú.** Modalidad que tiene varias opciones de refrigerio completo, las cuales se preparan en grandes cantidades y se sirven en un horario de atención definido. (p.20)

Las modalidades de servicio de restauración son numerosas y se adaptan al gusto y preferencias de los clientes.

2.1.5. Tipos de servicio en las empresas de restauración

Se entiende por tipos de servicio a las diferentes formas en las que podemos hacer llegar los alimentos a los comensales.

- a) **Servicio francés:** También denominado servicio a la francesa, Dahmer y Kahl (2002) señala:

Este servicio es un tipo de servicio de etiqueta originario de la nobleza europea y disfrutado actualmente por aquellos pocos que pueden disponer de tiempo y dinero para las comidas servidas de esta manera. En el servicio francés, el alimento es cocinado o completado al lado de la mesa delante de los comensales. El alimento es llevado desde la cocina al comedor en pesados platos de plata y colocado sobre una mesa con ruedas llamada guéridon. Para mantener el alimento caliente se utiliza un pequeño hornillo de alcohol llamado réchaud. El alimento se termina de cocinar, se deshuesa, filetea y se le coloca la guarnición cuando la precisa y se sirve a los

comensales en platos calentados.

b) Servicio inglés: Dahmer y Kahl (2002), señala:

Este tipo de servicio se utiliza ocasionalmente para una comida especial servida en un comedor privado de un restaurante, aunque es más típico de una comida servida por el servicio doméstico en un hogar privado. El alimento sobre bandejas y los platos calentados se llevan desde la cocina y se colocan delante del comensal que preside la mesa. El comensal o uno de los camareros trincha la carne, si es necesario, y distribuye el plato principal y las verduras en platos individuales. Él o ella pasa los platos al camarero que permanece en pie a la izquierda, quien sirve al comensal de honor y al resto de los comensales. Todas las salsas y los platos secundarios y, en algunos casos, las verduras se encuentran sobre la mesa para que se sirvan los comensales.

c) Servicio americano: García, F., García, P. y Gil (2011), indican que “este servicio actualmente es el método más empleado en la mayoría de los establecimientos de restauración, El personal de sala solamente debe retirar el plato de cocina y servirlo al cliente por su derecha.” Por otro lado, Dahmer y Kahl (2002), señala:

En este tipo de servicio, el alimento se sirve en los platos en la cocina. Con la excepción de la ensalada, el pan y la mantequilla, la mayor parte del alimento se coloca en el plato de entrante. La comida es servida por un sólo camarero. El alimento es servido por la izquierda del comensal, las bebidas por la derecha, y los platos sucios se retiran por la derecha. Este servicio puede ser simple e informal o complejo y elegante.

d) Servicio buffet: Dahmer y Kahl (2002), indican:

Con este tipo de servicio, los comensales seleccionan sus comidas a partir de los alimentos dispuestos de forma atrayente en largas mesas. Los comensales bien se sirven ellos mismos o son servidos por chefs situados detrás de las mesas del buffet. La vajilla y las servilletas pueden colocarse de forma conveniente sobre la mesa del buffet para que los comensales las

recojan con su comida, o pueden ser colocados previamente cubiertos completos (generalmente del sistema americano) en las mesas del comedor incluyendo panecillos, mantequilla y condimentos.

Existen muchos estilos de servicio en los restaurantes el más utilizado en el Perú es el servicio americano.

2.2. La calidad en el servicio de restauración

García y otros (2011), señalan:

Hablar de calidad es hablar de una filosofía aplicada a todos los sectores productivos de las distintas empresas preocupados por el “trabajo bien hecho”, motivados por una sociedad cada vez más informada y exigente, así como por una competencia más intensa y organizada. En este sentido las empresas como único método de supervivencia deben apostar por seguir el camino de la calidad. (p. 152).

Martín (2004), indica que “La calidad se puede definir como el grado de acercamiento entre las características deseadas o especificadas en un producto o servicio y las características realmente logradas en él.” (p. 391); por otro lado, Crosby (1987), señala:

Debemos definir la calidad como el “cumplir con los requisitos”. Los requisitos deben definirse con claridad de modo que no puedan malinterpretarse. Entonces se toman medidas continuamente a fin de determinar el cumplimiento con dichos requisitos. El no cumplir con los requisitos significa ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de incumplimiento con los requisitos, y entonces podemos ya definir la calidad. (p. 22, 23).

Para García y otros (2011)

La calidad es el nivel de excelencia que la empresa se ha marcado con la intención de satisfacer las expectativas de sus clientes. Se trata de implantar un sistema del que sea partícipe toda la organización y que permita descubrir las causas que producen defectos, con el objetivo de reducir costes y ganar en satisfacción del cliente. (p. 153)

La calidad busca satisfacer las necesidades y exigencias de los clientes, si no se logra cumplir estos requisitos se perderán clientes, lo que pondrá en riesgo la supervivencia

de la empresa. Sobre el tema desde una perspectiva vinculada con los restaurantes, Foster (1995), indica:

El servicio de alimentos y bebidas puede ser algo sencillo o complicado, así como los alimentos que prepara un chef bien entrenado. Sin embargo, el éxito de un restaurante comercial depende de cómo se combinen seis ingredientes esenciales:

- Administración eficaz
- Alimentos y bebidas de calidad
- Preparación uniforme
- Servicio atento
- Ambiente agradable
- Valor satisfactorio

Muchos restaurantes tienen un gerente capaz, y buena comida o elegante preparación de los alimentos. Otros ofrecen buen servicio, precios competitivos o ambiente agradable. Sin embargo, un restaurante que incorpore todos estos factores tiene la mayor probabilidad de éxito a largo plazo. (p.41)

Al respecto, Martín (2004), añade:

Realmente el objetivo calidad debe perseguirse de modo global, interviniendo todos los niveles de la empresa, es decir, se debe intentar alcanzar lo que se denomina “la calidad total”. Agrega, que la calidad total consiste en la aplicación del control de calidad a todas las operaciones y servicios (administrativos, de gestión, técnicos, etc.), con la participación de todo el personal de la empresa. Su eslogan es “hacer las cosas bien a la primera”, evitando en la medida de lo posible cualquier tipo de error o retraso. En el sector turístico, la calidad del servicio prestado no puede atribuirse solamente a una serie de estructuras, sistemas, instalaciones, etc. Sino que va a depender de una correcta gestión integral de la calidad; el éxito del servicio radicará en que todas las personas que componen la organización ejerzan adecuadamente sus responsabilidades en cada puesto o nivel que ocupen en la empresa, y en esto consistirá el enfoque de la calidad total. (p.393)

Para Ramírez (2002) “La calidad no sólo involucra a los elementos de la empresa, señalando que el concepto de servicio garantizado involucra al de calidad, el cual abarca una responsabilidad global de la empresa turística y de sus proveedores.” (p.12). Lo que es muy cierto ya que la calidad depende en gran parte de los servicios o productos facilitados por terceras empresas.

Ramírez (2002), menciona:

Al igual que los individuos, toda organización turística desarrolla con el tiempo una personalidad bien definida e integrada. En ella surgen ciertas diferencias individuales; la filosofía de calidad busca en consenso de las metas y valores que le permitan a la empresa proporcionar la satisfacción plena del cliente, del proveedor y de su propio personal, congruente con las realidades externas del mercado y del medio social.

La calidad total no es sinónimo de lujo, sino más bien satisfacción de requerimientos, lo cual implica que cualquiera que sea el nivel y la procedencia del turista, el servicio debe brindarse atendiendo a sus necesidades sin que por ello tengan que incrementarse los precios de atención. Esto significa que la calidad total obliga a incrementar los costos de calidad mediante la prevención de los efectos negativos del servicio turístico y a eliminar, por el contrario, costos de mal servicio, los cuales traen como consecuencia un efecto multiplicador y negativo que va en contra de la rentabilidad de la empresa.

Además, para lograr la calidad total se requiere de una normatividad que facilite el funcionamiento del servicio y que sirva como indicador de rendimiento. Toda norma de calidad constituye una regla de acción, la cual debe fundamentarse en los requerimientos del turista en primer término; no debe contradecir las políticas de servicio y, muy por el contrario, debe ser clara y precisa y de conocimiento de todos, incluyendo al turista en muchas de ellas; deben resultar aplicables por toda la organización, por lo cual es necesario capacitar al personal en tal sentido. (pp.26, 33, 54, 55).

2.2.1. Tipos de calidad

Según La norma ISO 9000:2000: En la práctica, hay dos tipos de calidad:

- a) **Calidad externa**, que corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para establecer lealtad con el cliente y de ese modo mejorar la participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también debe permitir que se consideren las necesidades implícitas que los clientes no expresan.

- b) **Calidad interna**, que corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos.

Para Lefcovich (2009):

La calidad debe comprender todos los rincones de la empresa. Si no se genera calidad interna, mal puede ofrecerse una calidad apropiada a los agentes externos. Por ello la calidad se construye y genera en cada actividad, tarea y proceso de la compañía. (p. 4)

2.2.2. Evaluación de la calidad del servicio de restauración

Ramírez (2002), señala que “La calidad del servicio turístico debe medirse permanentemente con objeto de retomar las actividades en función del logro y de los cambios que se dan.” (p.64). En coincidencia con lo anterior, Casanueva y otros (2000) indican que “Para comprobar el éxito de las acciones emprendidas y estudiar su mejora es conveniente llevar a cabo un proceso de evaluación que determine el grado de cumplimiento.” (p.387).

Por otro lado, Martín (2004), señala que:

Se medirá la calidad del servicio de la empresa en cuestión para comprobar si se acerca o no al nivel de calidad establecido, considerando los requisitos mínimos que el establecimiento debe reunir en cuanto a su infraestructura física y teniendo en cuenta también lo que podríamos denominar el “soft”, es decir, todo lo relacionado con su gestión interna (dirección, organización, previsión, capacidad resolutoria, etc.); a estos requisitos mínimos es a lo que algunos autores denominan “estándares” de calidad. (p.397)

García y otros (2011)

Es posible que nos preguntemos cómo medir algo intangible como es el servicio. Tengamos en cuenta que una medida no tiene por qué ser cuantitativa, una sonrisa no se mide por lo que dura, sino por su oportunidad. No obstante tendremos que establecer elementos cuantificables al descomponer los comportamientos. (p. 155)

Ramírez (2002), señala:

El control total de calidad se enmarca en el ámbito de la función básica del control administrativo y, por tanto, implica observación, orientación, supervisión y medición del desempeño de los trabajadores y del estado de medios, así como del cumplimiento de las normas y procedimientos. Exige participación de todos los grupos de la organización y de todos los niveles jerárquicos, así como del personal externo a la empresa, como son proveedores y turistas.

El control es la función operativa que hace posible el cumplimiento de las metas de calidad, que permite llevar a cabo planes que ayuden al aseguramiento y mejoramiento de la calidad mediante el seguimiento y retroalimentación permanentes de las actividades turísticas. (p.81)

De la Parra (1995):

Todo negocio necesita valorar los servicios que presta. La condición de sus prestaciones y qué mejoras necesitan, son muy importantes a la hora de efectuar la medición, porque si no se mide el servicio, no hay forma de mejorarlo. También manifiesta que en general, la medición de los servicios siempre va retrasada con respecto a la del área de producción de mercancías, en parte porque es bastante fácil

medir la productividad de tangibles, pero no lo es tanto en cuanto a los servicios. Es obvio que se sabe cuándo los productos fabricados son buenos y defectuosos, pero no es tan fácil saberlo cuando se trata de servicios. A pesar de los problemas de la medición de servicios, cada vez más se están llevando a cabo estas actividades. Lo cierto es que no hay elección: las empresas no tienen más remedio que encontrar la manera de efectuar las mediciones de sus servicios, porque si no lo hacen, ya se encargarán de hacerlo sus competidores. (p. 115)

Lefcovich (2009):

Es menester distinguir entre los controles de resultados y los controles de procesos. Los primeros verifican el resultado (variable o atributo) final de un proceso, sea éste un producto o servicio. En tanto que el control de procesos verifica tanto el funcionamiento de los procesos, cómo la calidad de los insumos. De tal forma, asegurando la calidad de los procesos y componentes, se asegura el resultado final. Cuando de control se trata hay tres etapas a distinguir, la primera consiste en la recolección de los datos o mediciones, la segunda en el procesamiento, análisis e interpretación, y la tercera, en las medidas a adoptar para corregir las causas raíz de los problemas o desviaciones observados. (p. 14)

Mincetur (2012):

El proceso de evaluación es el proceso de valoración del nivel de aplicación de las buenas prácticas, tienen por finalidad acreditar si la empresa está aplicando los procedimientos, conocimientos y valores sistematizados como buenas prácticas de las empresas en turismo; asimismo, tiene carácter selectivo porque permite calificar el desempeño de la empresa turística para otorgarles un reconocimiento por la calidad de los servicios que presta. (p.60).

De la Parra (1995) señala que la evaluación de la calidad tiene una serie de beneficios:

- Mejorar la satisfacción del cliente.
- Mejorar los productos y/o servicios.
- Mejorar los procesos y procedimientos.

- Mejorar la disposición de la institución y el lugar de trabajo.
- Alcanzar la eficiencia y la eficacia en las actividades.
- Reducir la fatiga innecesaria.
- Mejorar el clima laboral.
- Renovar el liderazgo.
- Detectar información que indique oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. (p. 118).

2.2.3. Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de restauración

2.2.3.1. Marco Normativo de las empresas de restauración a nivel nacional

a) Ley General de Turismo- Ley N° 29408

La Ley General de Turismo en su capítulo IV referido a los prestadores de servicios turísticos, estando incluidos en ellos los restaurantes, indica en su artículo 28 las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos:

- Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos establecidos para el desarrollo de sus actividades.
- Preservar y conservar el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo prestar sus servicios en el marco de los dispuestos en las normas que regulan dicha materia.
- Denunciar todo hecho vinculado con la explotación sexual comercial infantil y cualquier otro ilícito penal del cual toman conocimiento en el desarrollo de su actividad, ante la autoridad competente.
- Informar a los usuarios previamente a la contratación del servicio, sobre las condiciones de prestación del mismo, así como las condiciones de viaje, recepción, estadía y características de los destinos visitados.
- Prestar sus servicios cumpliendo con las condiciones de prestación pactadas.
- Cuidar el buen funcionamiento y mantenimiento de todas sus instalaciones, así como la idoneidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.

- Cumplir con las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, asimismo facilitar el acceso a personas con discapacidad a los servicios turísticos referidos.
- Informar al turista acerca de las normas de conducta que debe observar para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
- Facilitar oportunamente la información necesaria y consistente para actualizar el sistema de información turística.

b) Reglamento de restaurantes

El Mincetur es ente oficial rector de la actividad turística en nuestro país y ha establecido el conjunto de aspectos o requisitos mínimos que debe cumplir un restaurante para poder operar.

Requisitos para el inicio de actividades

Los requisitos para que todo restaurante inicie sus actividades son:

1. Estar inscritos en la SUNAT.
2. Contar con el certificado de clasificación y/o categorización expedido por el órgano regional competente.
3. Contar con la licencia de funcionamiento expedida por la Municipalidad correspondiente.

Para que se establezca un restaurante se tiene que cumplir con los requisitos que el Mincetur ha establecido para poder operar.

De la prestación de sus servicios

- **Condiciones del servicio:** Todo restaurante debe ofrecer al cliente sus servicios en óptimas condiciones de higiene, buena conservación del local, mobiliario y equipos, además debe cumplir con las normas de seguridad vigentes.
- **Calidad en la prestación de comidas y bebidas:** Los restaurantes, en la preparación de comidas y bebidas, deberán utilizar alimentos o ingredientes idóneos y en buen estado de conservación, sujetándose estrictamente a las normas que emitan los organismos competentes.

- **Los platos deberán ser elaborados con los ingredientes que se indican en la Carta o Menú:** Cuando algún ingrediente sea diferente se deberá contar obligatoriamente con la aceptación previa del cliente. (p. 9)

2.2.4. Estándares de calidad en el servicio de restauración

Para Marketing Publishing (2007):

La única forma que tiene la dirección de una empresa de controlar la calidad de sus productos, sin necesidad de supervisar y controlar individualmente, una por una, a todas las personas que trabajan en la empresa y a cada una de las actividades que realizan, es estableciendo objetivos, normas y estándares que reflejen las expectativas de calidad de la organización. (p. 136).

Así mismo, Marketing Publishing (2007) afirma:

Los objetivos, normas y estándares tienen una triple función:

Primero: establecen, basándose en las expectativas de los consumidores y clientes, las metas de calidad que debe alcanzar la empresa.

Segundo: sirven para medir los niveles de calidad que se logran en la empresa.

Tercero: indican al personal cuáles son, de acuerdo con los criterios de la empresa, las características concretas que deben poseer los productos para que sean considerados de calidad. (p. 137)

Para De la Parra (1995):

Cuando en una organización se han considerado el mayor número de variables posibles, es cuando se procede a establecer las normas para un amplio conjunto de condiciones de servicio. El objetivo y los mecanismos necesarios para establecer las normas son sencillos y directos, dando una clara definición y difusión de sus contenidos a los directivos, empleados y clientes. En estas condiciones, los clientes saben lo que esperan, y en general, lo obtienen, mientras que los empleados saben, que van a ser medidos por los resultados y así la supervisión es menos arbitrario y subjetivo. De lo anterior tenemos que el establecimiento de normas está compuesto por tres partes:

- a) Finalidad o propósito.

- b) Describir lo que se espera.
- c) Hacer medible el servicio. (pp.103, 104)

Hospitality & Service University (s.f.):

En el Manual de Estándares de Servicio, señala que un estándar de servicio se puede definir como un estatuto mensurable que describe un nivel de servicio deseado (lo mínimo que debería ser).

Los estándares de servicio deben operar para el beneficio del cliente, del trabajador y del negocio. Cuando el servicio está basado en estándares que alcanzan las expectativas del cliente, éste recibe un servicio confiable en forma más fluida y constante (Consistencia).

Los estándares también establecen prioridades para los empleados, describiendo e indicándoles el comportamiento que es considerado excelente.

Los Estándares, al ser dinámicos para responder a las nuevas exigencias de la demanda y los cambios del entorno, pueden ser adaptados y mejorados.

Los estándares se pueden establecer para diversas instancias y exigencias que presente el proceso de servicio y experienciación, como por ejemplo para pautas de comportamiento de las personas que atienden clientes; para especificar la calidad de las instalaciones y equipamientos para la atención de los clientes; para establecer los aspectos cuantitativos de la calidad del servicio; para especificar la calidad de los productos a elaborar para los clientes.

El establecimiento de estándares no solo constituye una guía para quienes están involucrados día a día en atender a los clientes, sino que también establecen un instrumento para medir el nivel de servicio y el desempeño de los empleados. (pp. 4, 5)

2.3. Las buenas prácticas en el servicio de restauración

El Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas (citado por Mincetur, 2012) señala:

Una buena práctica es “una forma de hacer que ha probado su efectividad en una situación y puede ser aplicable en otra”, tiene como principio fundamental ser útil para estimular nuevas ideas o para actuar como guía con el propósito de conseguir mayor eficacia y eficiencia en el servicio que se presta. Es este sentido, una buena práctica permite a las empresas aprender de las experiencias y aprendizajes exitosos de otros y aplicarlos en su contexto de manera más amplia. (p.13).

Mincetur (2012), indica:

Las buenas prácticas no han sido inventadas o generadas desde el escritorio, sino identificadas y sistematizadas a partir de la observación y el análisis de las experiencias exitosas, de tal manera que se constituyan en buenos ejemplos de actuación, a fin de que el empresario pueda inspirarse para mejorar la calidad del servicio que oferta o, si se quiere, tener a su alcance una experiencia de probado éxito que pueda imitar. (p.15).

Por otro lado, para el Servicio Nacional de Turismo de Chile – Sernatur (2011), “Las buenas prácticas son acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico. Se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operaciones de la empresa.” (p. 10). Al respecto, Mincetur (2010), agrega que “Se trata de modelos de experiencias positivas a través de las cuales se ha obtenido resultados satisfactorios y son sistematizadas con la intención de que, de acuerdo al caso, puedan ser replicadas o adaptadas en otros contextos.” (p. 40)

Para Van Duynen y Carré (2011):

Las buenas prácticas constituyen lineamientos de mejora continua que desde las empresas de alojamiento, transporte, gastronomía, entretenimiento y de viajes se deberían ir aplicando en las áreas operativas y de gestión. Como todo proceso, la implementación de buenas prácticas requiere de cambios de actitud y de gestión. Es esencial adoptarlas como una forma de vida y una filosofía dentro de la empresa para lograr un cambio, no solo en el sector turístico sino también en toda la

ciudadanía. (p. 8,9).

2.3.1. Beneficios de las buenas prácticas

Van Duynen, y Carré (2011), indican:

La aplicación de estos lineamientos genera beneficios para la empresa y para el cliente. Para la empresa implica una mejora en la calidad e imagen del producto y del destino que promociona. También, un mejor desempeño económico y social que se traduce en ahorros importantes en su estructura de costos, haciendo más eficiente su operación. A su vez, la empresa puede acceder a nuevos mercados más especializados y mejorar su competitividad al diferenciarse como un negocio más amigable con el medio ambiente y la cultura local. Por su parte, el cliente valora positivamente que, tanto la empresa como el destino, cumplan con este tipo de criterios. (p.9)

Por otro lado, Promperú (2006), indica como beneficios para las empresas:

- Ahorrar, al controlar el consumo de recursos y efectivizar los procesos productivos.
- Mejorar la imagen de la empresa, gracias al respeto por el ambiente y la sociedad.
- Acceder a nuevos mercados, más exigentes y especializados.
- Mejorar la competitividad, por la diferenciación de un negocio limpio y sustentable.
- Proteger el ambiente, para mantener el bienestar de la vida en nuestro planeta.
- Mejorar las relaciones con las comunidades locales. (p.7)

Para Sernatur- Chile (2011), entre los beneficios de la aplicación de las buenas prácticas tenemos:

- Disminuir costos variables.

- Fomentar mayor competitividad en las empresas, debido al mejoramiento en la calidad de su servicio y responsabilidad con el medio ambiente y comunidades locales.
- Concientizar a clientes, personal y proveedores acerca de tener una visión de sustentabilidad.
- Desarrollar y fomentar buenas relaciones dentro de la comunidad local y con comunidades aledañas.
- Proteger y conservar el medio ambiente y sus recursos naturales.

2.3.2. Características de las buenas prácticas

Mincetur (2012), señala:

Para que las buenas prácticas puedan influir y servir de modelo para las empresas, es necesario que tengan las siguientes características:

- **Innovación o creatividad:** toda buena práctica propone operaciones, estilos de trabajo, métodos, procedimientos y técnicas nuevas o de aplicación novedosa, ejecutadas exitosamente.
- **Eficacia/impacto:** toda buena práctica tiene éxito en el alcance de los objetivos propuestos y logro de los resultados esperados.
- **Replicabilidad:** está compuesta por procesos y recursos que se pueden movilizar para repetir la experiencia, con especial consideración de aquellos que lo llevaron a su éxito. Sus elementos constitutivos pueden adecuarse a nuevas circunstancias y actores diferentes.
- **Sostenibilidad:** es el grado de continuidad y permanencia de los procesos establecidos y logros alcanzados.
- **Pertinencia:** se refiere a que tan adecuada y oportuna es la experiencia realizada, como respuesta a las oportunidades de negocios, a las necesidades de

los clientes, a la problemática del sector y al contexto donde se desarrolla la experiencia.

- **Eficiencia y ejecución:** expresa la capacidad de conseguir los resultados esperados con un consumo de tiempo mínimo, energía y recursos. (pp.14, 15).

2.3.3. Estándares en el servicio de restauración derivados de las buenas prácticas

2.3.3.1. Estándares de buenas prácticas en la gestión empresarial

Para Casanueva y otros (2000), “La administración consiste en el proceso de realizar actividades con personas y por medio de ellas de manera eficaz y eficiente.” (p.166)

Rainforest Alliance (s.f.), señala que:

La administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Es la base de todo el funcionamiento de una empresa; si las personas responsables de la empresa no saben administrarla, no se obtendrán los resultados deseados.

a) Planificación

Ramírez (1994), señala:

Podemos considerarla como la principal actividad que desarrolla el directivo, dado que el resto de las tareas están relacionadas con ésta. Planificar consiste en fijar el curso a seguir, así como la consecución de objetivos precisos establecidos en los programas a fin de alcanzar los objetivos en los plazos requeridos y fijando responsables. (p.83).

Rainforest Alliance (s.f.), menciona:

Se refiere al procedimiento de conocer por adelantado, qué se desea hacer, cómo puede alcanzarse el propósito establecido, cuándo van a ejecutarse cada una de las acciones previas, quién va a desempeñarlas, qué recursos se utilizarán para su logro y cómo van a evaluarse los resultados conseguidos. (p.5).

Hostility & Service University (s.f.) indica:

Planear es decidir cómo conseguirá sus objetivos. Algunas de las cosas que usted hará al planear son: asistir en el desarrollo de los objetivos, elegir maneras de

alcanzar los objetivos y, decidir cómo usar los recursos disponibles, a partir de los trabajadores, equipamiento o tiempo. (p. 14)

Casanueva, y otros (2000) afirma:

La planificación consiste básicamente en el establecimiento de las metas de la empresa turística y en especificar las acciones que se deben desarrollar para conseguirlas. La planificación comienza en la empresa turística estableciendo su misión, es decir, definiendo qué hace la empresa, en qué negocios quiere estar y está presente. Incluye también el establecimiento de objetivos...Los objetivos deben ser concretos, claros y, en la medida de lo posible, cuantificables, ya que esto permitirá compararlos después con los resultados. La planificación incluye también el conjunto de acciones y actividades necesarias para alcanzar los objetivos y previsiones sobre los medios necesarios para llevarlos a cabo. Todas estas acciones se van a concretar en planes, en programas y presupuestos. (p. 169).

Montaner (1996), quien considera que “La planificación es aquella parte de la gestión administrativa que tiene como finalidad prever el futuro seleccionando entre una serie de alternativas los objetivos, programas, presupuestos, financiamiento, directrices técnicas, comerciales y contables.” (pp. 128,129)

Además, Casanueva, y otros (2000), manifiestan:

Podemos distinguir entre diferentes tipos de planes atendiendo a diferentes categorías... Según el alcance podemos hablar de planes estratégicos y operativos. Los planes estratégicos afectan a toda la organización, establecen la misión y los objetivos globales situando a la empresa en función del entorno en que se desenvuelve. Los planes operativos suelen formularse para períodos de tiempo más cortos que los estratégicos. (p.190)

c) Organización

Casanueva, y otros (2000), señalan:

La organización consiste en determinar funciones y tareas, establecer unidades y departamentos y la forma en que se van a comunicar. Comienza con la necesidad que tiene una empresa u organización de dividir el trabajo entre todos sus miembros

de tal manera que a cada uno le corresponda una parte de la actividad global. Este trabajo dividido en funciones (incluyendo la diferenciación entre funciones directivas y operativas) y puestos debe ser coordinado de alguna manera. Esa coordinación se hace mediante el establecimiento de una serie de relaciones permanentes entre los miembros de la empresa, conformándose el armazón o la estructura de la organización. (p.170).

Casanueva, y otros (2000), agregan que “La estructura organizativa de una empresa turística se refiere fundamentalmente al modo en que las personas se conectan y se coordinan y la posición que cada una ocupa o puede ocupar en la empresa.” (p. 251). Por otro lado, para Ramírez (1994) “Organizar supone definir las tareas precisas para alcanzar los objetivos, agrupar y definir actividades, asignar responsables, delegar la autoridad y coordinar las relaciones en la estructura de la empresa”. (p. 83)

Para Montaner (1996):

La organización, es el proceso de descripción y agrupación del trabajo a efectuar, definición y delegación de autoridad, mando y responsabilidad, y establecer las relaciones y funciones con el fin de conseguir la mayor eficacia del factor humano-trabajadores-para conseguir los objetivos. La organización de la empresa suele plasmarse en los organigramas donde, de forma gráfica, se establecen los niveles de mando y funciones de la empresa. (p. 129)

Lefcovich (2009), señala que:

Consiste en establecer una estructura intencional de roles para que sean ocupados por miembros de la organización. Así toda organización crea una estructura para facilitar la coordinación de actividades y para controlar los actos de sus miembros. (p. 11)

Casanueva, y otros (2000), indican:

La empresa turística como organización está compuesta por un conjunto de personas, tanto operarios como directivos. En la base de cualquier empresa turística se encuentran una serie de operarios (cocineros, conserjes, recepcionistas, guías, etc.) que son los encargados de ejecutar el trabajo básico para ofrecer los distintos

servicios turísticos..., cuando la empresa turística tiene cierta dimensión, surge la división del trabajo que hace necesaria la supervisión de las tareas y que da lugar a la aparición de los directivos, que planifican, dirigen y controlan el trabajo de los operarios. Los directivos de mayor nivel conforman la cumbre estratégica, que no es otra cosa que la alta dirección. (p. 259).

c) Gestión de calidad

Marketing Publishing (2007), manifiesta:

La calidad no es una meta que se alcanza y basta. Es un «viaje» que no tiene fin, ya que todo producto puede seguir siendo mejorado y, además, porque los mercados, los consumidores y los competidores cambian y, en consecuencia, se modifican sus expectativas y acciones, lo que implica que también deban ser modificadas las características que definen lo que es o no es un producto de calidad. (p.165)

Para la Dircetur Cusco (2009):

La gestión de la calidad es la función que realiza la gerencia o dirección de una empresa para definir y aplicar la política de calidad. Para ello se requiere del compromiso y participación de todos los miembros de la empresa, pero la responsabilidad por la gestión de calidad pertenece a la dirección superior (gerencia). (p.22)

García, F. y otros (2011), indican:

Los sistemas de calidad son definidos por la ISO (Organización Internacional de Normalización) en los siguientes términos: la estructura de la organización, las responsabilidades, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de calidad. Es decir, un sistema de calidad es la garantía de que el servicio se va a prestar correctamente por medio de un plan previamente establecido, entendido y asumido por todos y centrado más en la prevención de los desfases y problemas que en su detección después de haberse producido teniendo siempre presente que recoja en sus métodos y procesos de trabajo la satisfacción íntegra de las necesidades de la clientela. (p. 154)

d) Gestión de personal

Casanueva, y otros (2000), señalan:

Dentro del conjunto de recursos presentes en la empresa turística y necesaria para que ésta desarrolle su actividad, cada vez destaca más poderosamente la importancia de los recursos humanos, por sí mismos y como depositarios de otros importantes recursos (tecnológicos y ligados a la reputación, como la calidad o la atención al cliente). De hecho, el personal de las empresas, y en particular de las empresas turísticas, en los últimos años ha pasado de ser considerado sólo como un elemento de coste (para algunos el más importante), a verse como uno de los activos más importantes de la empresa y el que permite obtener mejoras en la rentabilidad y ventajas competitivas sostenibles. Esta tendencia ha llevado a la consideración de los recursos humanos como un elemento estratégico para la empresa turística. (p. 315).

Para Martín (2004):

El factor humano es el recurso más importante de las empresas de servicio, en constante contacto con el cliente, siendo fundamental que el trabajador presente una actitud positiva frente al trabajo a realizar, para lo cual es necesario que:

- Cada empleado conozca el producto, el negocio y los objetivos de la empresa.
- La organización aproveche los conocimientos, habilidades y experiencia de cada individuo.
- El trabajador esté motivado.
- Se promueva la participación del personal.
- Exista una buena comunicación en la empresa.
- Se eviten conflictos disfuncionales en la organización.
- Se invierta en formación en la empresa. (p.394)

Así mismo, Rainforest Alliance (s.f.), indica que:

Los recursos humanos son el recurso más importante de cualquier empresa,

especialmente las de servicio (como las turísticas). Los recursos humanos son todos los trabajadores de la empresa, que se destacan por sus capacidades, conocimientos, experiencias, intereses, potencial, energía, valores y sentimientos. (p.15)

Para Marketing Publishing (2007),

Todo cuanto se hace en una empresa lo hace su personal: la calidad también. Si el personal de la empresa no está organizado, estructurado, formado, gestionado y estimulado en función de la calidad, muy difícilmente se lograrán los niveles de calidad requeridos en sus productos. (p. 140).

Mincetur (2010), señala que “El recurso humano es sumamente importante en la consecución de la calidad. El recurso humano es prácticamente lo único que la competencia no puede copiar, por lo que es un bien invaluable.” (p. 27)

Casanueva, y otros (2000) mencionan:

La esencia del servicio turístico reside en su personal. Los hombres y mujeres de la empresa turística son los que van a lograr la satisfacción de las necesidades del cliente. ..La satisfacción del cliente se consigue con la contribución de todos y cada uno de los miembros de la empresa, que deben ser conscientes de su papel en la prestación del servicio. (p. 214)

Martín (2004), señala:

La mejora de la calidad debe empezar por una gestión de los recursos humanos que invierta en formación, para ofrecer un servicio técnicamente perfecto, y que se preocupe de motivar e incentivar al personal, para que éste incorpore en este servicio “técnicamente perfecto” ese “intangibles” que nos lleva a la excelencia. (p.394).

Casanueva, y otros (2000):

La capacitación es el proceso de enseñanza y de aprendizaje de los conocimientos, habilidades y destrezas relacionados con un puesto en la empresa turística. La empresa puede especificar los conocimientos y capacidades que debe tener quien ocupe un cargo o un puesto en la misma. (p. 267).

Casanueva, y otros (2000) señalan:

La gestión de los recursos humanos en la empresa turística podemos entenderla como un proceso que se desarrolla a lo largo de las siguientes fases o etapas:

- **Planificación de los recursos humanos.** La planificación intenta asegurar que la organización va a contar con los recursos humanos necesarios tanto en cantidad como en habilidades, comportamientos y valores requeridos, en los puestos adecuados y en el momento preciso, de forma que se puedan cumplir los objetivos de la misma.
- **Reclutamiento.** Mediante este proceso la empresa intenta localizar, identificar y atraer suficientes solicitantes de empleo capacitados para ser seleccionados.
- **Selección.** Consiste en el examen de los solicitantes de empleo para contratar a los candidatos más apropiados.
- **Orientación e integración del personal.** Es el proceso de introducción de un nuevo empleado en su puesto y en la organización.
- **Formación y capacitación.** Es el proceso de transmisión y de transformación de las capacidades, comportamientos y valores de los empleados de la empresa turística.
- **Evaluación del rendimiento.** Es la medida de los resultados y del desempeño de los empleados en sus puestos de trabajo.
- **Desarrollo de carreras.** Es la gestión de la secuencia de puestos y cargos ocupados por una persona a lo largo de su vida profesional.
- **Salarios y recompensas.** Recoge el conjunto de compensaciones y beneficios que obtienen los empleados a cambio de su trabajo y de su desempeño. (p.317)

e) Gestión de suministros y proveedores

Casanueva, y otros (2000) manifiestan:

Este elemento incluye todas las empresas de cuyos bienes las empresas turísticas se abastecen o cuyos servicios contratan para desarrollar su actividad. Es muy importante la calidad de los productos y servicios adquiridos a los proveedores porque de ellos depende la calidad del servicio final ofrecido al turista. (p.83).

Ramírez (2002) indica que “Éstos deben ser responsables asimismo de la calidad en los insumos que ofrecen, extendiéndose este concepto a los subcontratistas y fabricantes que se relacionen con las entidades y empresas turísticas.” (p.12).

Para Rainforest Alliance (s.f.), la gestión de proveedores “es hacer coincidir los intereses de nuestros proveedores con los de nuestra empresa y finalmente, con los de nuestros clientes. Es establecer canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, nuestra empresa y los clientes finales.” (p.15). Por otro lado, para Hospitality & Service University (s.f.) afirma que “Corresponde a todas las acciones que se debe ejecutar para obtener los insumos necesarios para preparar y servir los alimentos y bebidas. Incluye Compra, Negociación, Transporte y Manipulación de Insumos.” (p. 10)

f) Gestión de seguridad

Según Rainforest Alliance (s.f.):

La seguridad empresarial debe tratarse como un todo. La perspectiva de seguridad empresarial contempla: los elementos laborales, de higiene y salubridad, la prevención de actos delictivos y los accidentes en las operaciones turísticas. Esto debido a que la seguridad es uno de los aspectos que más influyen en la decisión de compra de servicios turísticos.

La gestión de la seguridad promueve la protección de la vida y salud de los colaboradores y de los clientes-visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos disminuirlas. (p.24)

Van Duynen, y Carré (2011) señalan que “La empresa debe preocuparse por ofrecer un ambiente accesible, seguro e higiénico, no solamente para sus clientes sino para sus empleados y colaboradores.” (p. 55)

g) Gestión financiera y contable

Rainforest Alliance (s.f.), indica:

Un sistema financiero permite analizar cómo es el flujo del dinero en la empresa, en qué condiciones se consiguen fondos y cómo se administran, lo que aunado al establecimiento conjunto de un buen sistema contable, se contará con información real y útil para tomar decisiones económicas. (p.21)

Con lo que respecta al financiamiento, para Casanueva, y otros (2000):

Intenta decidir sobre la mejor forma que tiene para obtener los recursos financieros necesarios para emprender sus operaciones (decisiones de financiación) y también sobre la forma en que se materializa ese dinero en instalaciones, equipos y materiales necesarios para dichas operaciones. (p. 137).

Para Montaner (1996):

La financiación es el conjunto de fuentes y medios con los que una empresa turística obtiene los recursos necesarios para la realización de sus fines. Las fuentes de financiación que tiene la empresa son de dos tipos:

- **Fuentes internas o propias:** Las fuentes internas o propias son aquellas que tienen su origen en el interior de la empresa, como consecuencia del ahorro efectuado por la misma.
- **Fuentes externas o ajenas:** Las fuentes de financiación externas o ajenas son aquellas que proceden del exterior de la empresa, a través de diferentes instituciones financieras, nacionales o extranjeras, como bancos, cajas de ahorro, particulares, etc. (p. 130)

h) Gestión de comunicación y marketing

Rainforest Alliance (s.f.), indica:

La comunicación es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen. El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las empresas. (p.27)

Nanclares (2001), nos comenta:

Los modos más efectivos de publicidad es dar a conocer al público en general el producto/servicios que se elabora. La publicidad más efectiva y económica en hostelería-alimentación la hacen los mismos consumidores, la transmisión boca a boca. Para que se origine esta reacción es necesario que el producto/servicio ofrecido sea: aceptado, recordado y recomendado.

Marketing Publishing (2007), indica que “Usualmente, las pequeñas empresas dependen, para establecer el contacto inicial con sus consumidores o clientes, de las actividades de venta y de la comunicación informal o boca a boca.” (p. 114).

Nanclares (2001) afirma:

El objetivo de la publicidad es ampliar el número de consumidores y, como consecuencia, las ventas. Los resultados que se esperan son:

- a) Conseguir mantener a los consumidores habituales.
- b) Evitar pérdidas de consumidores.
- c) Aumentar el número de consumidores.

No es suficiente poseer buenas instalaciones, buen servicio y buena calidad en el producto (elementos endógenos). Una inteligente campaña publicitaria, utilizando procedimientos convencionales (elemento exógeno), fortalecerá el número de consumidores. (p. 60).

Rubio (2006) nos indica que “Toda empresa que mira al futuro debe disponer de información sobre sus clientes y sus necesidades. La investigación del mercado es uno de los instrumentos principales para obtener dicha información.” (p. 9)

Para Montaner (1996), “El marketing es el conjunto de actividades encaminadas al estudio de las necesidades del consumidor, de los productos o servicios adecuados a cubrir estas necesidades y de los canales y precios idóneos para llegar al mercado.” (p.133)

2.3.3.2 Estándares Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura

Para Martín (2004),

Si bien en el logro de la calidad el factor humano es determinante, también hay que considerar los aspectos tangibles de la calidad; por lo que también habrá que prestar atención a las instalaciones, equipos y materiales (mobiliario, uniformes, cristalería, vajilla, decoración, etc.) de la empresa y, relacionado con éstos, a la higiene y la seguridad. (p.395)

Hospitality & Service University (s.f.), refiriéndose a la infraestructura, señala:

El Soporte Físico es el escenario en el que serán puestos los actores (el personal de la tienda, banco, hotel, restaurante, etc.), y su objetivo es facilitar la interacción entre el Personal en Contacto y el cliente, y favorecer y motivar las actitudes y comportamientos que condicionan un buen servicio. (p. 3).

Para Mincetur (2008):

La infraestructura destinada a prestar servicios de alimentos y bebidas, debe ser sólida, los materiales que se empleen deben ser resistentes a la corrosión, deben ser lisos de tal forma que se facilite la limpieza y la desinfección de los ambientes.

Anker Vinay (1992), señala:

La decoración es también de lo más importante para proyectar la imagen que se desea, al igual que las buenas condiciones de clima para las comidas, ni demasiado caliente, ni demasiado fresco, sin corrientes de aire ni olores de la cocina que pasen por el comedor, con ventilación suficiente...cualquiera que sea el tipo del restaurante debe ser atractivo para el tipo de clientes para el cual se ha planeado y debe dar la necesaria atmósfera de confort. (p.21)

Según Foster (1995):

El ambiente es el conjunto de los muebles, decorado y vistas de un restaurante. De acuerdo con la National Restaurant Association (NRA) de Estados Unidos el ambiente se mantiene en forma consistente como el primero o el segundo de los factores más importantes en la selección de un restaurante (el servicio ocupaba el primer lugar cuando el ambiente estaba en segundo). Muchas personas califican los restaurantes exclusivamente por su ambiente. El interior de un restaurante refleja su personalidad y estilo. Por ejemplo, el comedor de un resort puede diseñarse en forma lujosa, pero una cafetería se arregla para un servicio eficiente. La gente debe estar cómoda en cualquier restaurante, por lo que éste debe decorarse con gusto, sin exageraciones, y, lo más importante, en forma saludable. La decoración exclusiva, los interiores lujosos y las vistas espectaculares son característicos de los restaurantes famosos por su ambiente agradable. (p. 43)

Rainforest Alliance (2006), señala que “Una infraestructura efectiva aprovecha los recursos naturales y culturales de la zona, ayuda a ahorrar y a no hacer daño al ambiente.” (p. 17)

a) Exterior

El exterior del establecimiento forma parte de su imagen y la primera impresión que tiene el comensal, por lo cual la empresa debe darle la debida importancia a su diseño y mantenimiento. Para Océano Centrum (s.f.), “La ubicación y la decoración de un restaurante dice mucho del mismo.” (p. 531).

b) Cocina

Para Mincetur (2008):

Las cocinas bien diseñadas hacen más fácil el trabajo de mantener alimentos sanos ya que facilitan la limpieza y desinfección reduciendo los peligros de contaminación cruzada y al contar con la fluidez necesaria para el proceso de elaboración, desde la preparación previa hasta el servido, disminuyendo el tiempo que los alimentos pasan en la zona de temperatura de peligro (50 C a 60o C). En tal sentido, se recomienda que la cocina cuente con un área suficiente para abastecer el número de raciones según el movimiento del establecimiento, que esté ubicada

próxima al comedor y además cuente con fácil acceso al de almacenamiento de las materias primas. (p. 54)

Al respecto Feijoo (2010) indica:

Las instalaciones, cuando poseen las dimensiones adecuadas y están bien diseñadas, además de ser mantenidas en condiciones correctas, resultan ser una barrera fundamental para la contaminación y la multiplicación de gérmenes: limitan el ingreso de plagas, previenen problemas de contaminación cruzada a través de la separación de áreas de trabajo, permiten disponer del equipamiento necesario, especialmente en lo que se refiere a capacidad de frío (cámaras y freezers), facilitan la limpieza, por sólo señalar algunos beneficios. (p. 250)

c) Almacén

Mincetur (2008), indica:

Los almacenes o áreas de almacenamiento deben ser de material resistente que permita una fácil limpieza, deben mantenerse limpios, secos, ventilados, protegidos contra el ingreso de animales como roedores y personas ajenas al servicio, asimismo se debe limpiar con frecuencia las bandejas o anaqueles.

Se debe revisar regularmente la temperatura de las unidades y de los alimentos almacenados, por lo menos una vez por turno, utilizando termómetros calibrados.

No es recomendable almacenar productos de limpieza ni sustancias químicas o tóxicas en áreas de almacenamiento de alimentos, utensilios y equipos de cocina, ya que podrían originar contaminación química. Asimismo, no se debe guardar en las instalaciones del establecimiento materiales y equipos en desuso o inservibles, ya que podrían contaminar los alimentos y propiciar la proliferación de insectos y roedores. (p. 49).

Para Foster (1995):

El almacén puede estar dentro de la cocina o adyacente a ésta, de manera que los comestibles y los suministros estén fácilmente disponibles para el personal de preparación de alimentos.

El almacén se divide en seis áreas principales: área de recepción o descarga, almacenamiento de licores, almacenamiento de alimentos secos, refrigerador de lácteos y vegetales, refrigerador de carnes y congelador. El área de recepción es el primer lugar donde se almacenan los comestibles y suministros. Al descargar los artículos del camión se inspeccionan para asegurar que el pedido esté completo y correcto. Se coteja cada uno de los artículos contra la hoja de pedido para verificar el peso, tamaño y cantidad. También se revisa el precio de los artículos. Todo artículo dañado o descompuesto se devuelve al camión. Una vez que se han recibido e inspeccionado los comestibles, se colocan de inmediato en las áreas de almacenamiento apropiadas. Los artículos nuevos se colocan en la parte posterior del almacén y en la parte baja de las pilas, mientras que los artículos viejos pasan al frente y a la izquierda. Este proceso se conoce como rotación del inventario y sirve para asegurar que se usen primero los artículos con más tiempo de almacenamiento. Los suministros de licores, vinos y mezclas se conservan en el área de almacenamiento de licores, usualmente aparte de las otras áreas del almacén. Las existencias de estos artículos se transfieren a un almacén más pequeño en el bar, conforme se requieran. El área de almacenamiento de alimentos secos sirve para almacenar artículos que no necesitan refrigeración, como granos, especias, latas y alimentos secos empaquetados, como pastas. (p. 60).

d) Comedor

Sánchez Feito (2000) afirma:

El comedor es el espacio físico destinado a la prestación del servicio de comidas y bebidas. No hay que olvidar que este espacio lo utiliza tanto el cliente como el propio personal. El objetivo básico que debe plantearse en el diseño del comedor es la consecución de un ambiente adecuado en función de una serie de factores que influyen en este ambiente, como son:

- El local, sus dimensiones y su ubicación. El espacio destinado al servicio de comidas debe cumplir una serie de requisitos mínimos:
- Ser lo suficientemente amplio para atender a un determinado número de clientes, que permita al establecimiento obtener una rentabilidad adecuada.

- Facilitar la circulación del personal de servicio y de los clientes.
- Permitir la localización y el acceso de forma sencilla por parte de los clientes.

Mincetur (2008), señala:

Es recomendable que el comedor este ubicado próximo a la cocina, con una distribución de mesas y mobiliario funcional que permita la adecuada circulación de las personas, asimismo el acceso deberá ser amplio a fin que garantice el libre tránsito de los comensales; las puertas deben abrir hacia afuera. (p. 54)

e) Servicios higiénicos

Mincetur (2008) afirma:

El establecimiento deberá contar con servicios higiénicos diferenciados, para hombres y mujeres, en cantidad y tamaño adecuado al volumen de trabajadores y clientes, debidamente señalizados, los cuales deberán mantenerse operativos, en buen estado de conservación e higiene, equipados con un material fácil de limpiar y desinfectar.

Asimismo deberán contar con buena iluminación y ventilación, natural o artificial que permita la eliminación de los olores hacia el exterior del establecimiento.

Los servicios higiénicos para comensales no deben tener acceso directo al comedor; asimismo las puertas deben tener ajuste automático y permanecer cerradas, excepto durante las operaciones de limpieza. Es recomendable que los servicios higiénicos cuenten con el equipamiento adecuado para clientes con discapacidad. (pp. 28, 29).

f) Área de personal

Mincetur (2008), considera:

El establecimiento debe facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en los cuales la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Dichos ambientes o vestuarios deben estar separados de los servicios higiénicos, contar con apropiada iluminación, ventilación y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, asimismo contar con materiales de apoyo, tales como bancas, sillas y sistemas de seguridad. (p. 29).

g) Oficinas

Rubio (2006) define a la oficina como “El espacio empresarial que se encarga de albergar los servicios de información, administración, planificación y comunicación en los cuales la Dirección de una empresa controla su patrimonio, promueve sus negocios y logra sus objetivos.” (p. 249)

2.3.3.3. Estándares Buenas prácticas en la gestión del servicio

a) Recepción de insumos

Feijóo (2010), señala:

Si bien es cierto que durante la recepción no podemos “ver” ni “oler” muchos peligros potenciales de los alimentos, un cuidadoso control de las mercaderías y del transporte permitirá detectar la presencia de envases dañados, de rótulos inadecuados, temperaturas incorrectas, o la alteración incipiente de algún producto, todas señales de alerta de una posible contaminación. Es entonces una etapa esencial, en especial, para aquellas preparaciones que no reciben cocción dentro del establecimiento. La recepción debe realizarse en un sector limpio e iluminado, con el tiempo suficiente para revisar tanto el vehículo (que debe estar habilitado y en condiciones de higiene) como todas las materias primas, según el pedido correspondiente. Las puertas del establecimiento deben cerrarse una vez completada la descarga de las mercaderías. Deben rechazarse los alimentos:: vencidos; con signos de alteración; que presenten daños en el envase, especialmente, las latas hinchadas, abolladas u oxidadas; sin identificación o si el rótulo no cumple con las exigencias legales; cuyas características no coincidan con las del pedido realizado por la empresa; que no presenten la documentación requerida por la autoridad sanitaria, como por ejemplo en el caso de las carnes no envasadas Para productos refrigerados y congelados, además, deberá controlarse la temperatura utilizando para ello un termómetro limpio y desinfectado, tomando como referencia las temperaturas que establezca la legislación en cada país o región. (p. 271).

b) Almacenamiento de insumos

Para Hospitality & Service University (s.f.):

Incluye todas las acciones que se debe ejecutar para mantener en perfecto estado de

conservación los insumos necesarios para preparar los alimentos y bebidas, utilizándose las técnicas de manipulación, congelación, refrigeración y otras necesarias para este objetivo, y de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia. (p. 10).

Feijoó (2010), indica:

Dentro del almacenamiento de materias primas, tenemos que considerar el tipo de producto que vamos a almacenar, dado que no es lo mismo un producto perecedero que uno no perecedero.

También son muy importantes los espacios de almacenamiento que disponemos y por último la rotación que deben tener los productos para obtener un buen grado de frescura. Productos no perecederos: Son aquellos productos cuya fecha de vencimiento es prolongada, es decir, de largo plazo. Se deben conservar en lugares frescos y secos, en estanterías con rejillas aireadas y acceso por ambos lados, de ser posible. Productos perecederos: Son todos aquellos cuya fecha de vencimiento es de un espacio de tiempo muy corto. Se deben conservar en cámaras frigoríficas a distintas temperaturas, según el tipo de producto. (p. 90)

d) Pre alistamiento de insumos

Hospitality & Service University (s.f.) señala:

Corresponde a todas las acciones que se debe ejecutar eliminando suciedad, desperdicios y partes no comestibles que acompañen al alimento, para dejar los insumos listos para pasar a su elaboración. Todo de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia. (p.10).

e) Producción de platos

Hospitality & Service University (s.f.), manifiesta que “Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal del área para preparar los alimentos y bebidas, y de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia.” (p.10).

Para Foster (1995):

Las buenas comidas son preparadas por cocineros hábiles. No es necesario que un

restaurante tenga un chef de fama mundial para servir buenos alimentos, pero la planificación del menú y la preparación de los alimentos deben manejarse con sabiduría y habilidad. No es necesario que la calidad siempre sea superior, aunque sí debe cumplir con las expectativas mínimas de los clientes y mantenerse constante de un día al otro. Los restaurantes de éxito usan recetas estandarizadas, preparadas por chefs conocedores, para asegurar la uniformidad de la calidad y el apego al control de costos. (p. 42).

e) Montaje del comedor

Para Sanchez Feito (2000):

La expresión francesa *mise en place* (puesta a punto) se emplea para designar todas aquellas operaciones previas al servicio que permiten, como su nombre indica, poner a punto toda la maquinaria, mobiliario y útiles necesarios para la correcta prestación del servicio. Este proceso, aunque sencillo, es de vital importancia en las empresas de restauración, ya que permite estar preparados para atender las posibles variaciones de los flujos de la demanda, evita la improvisación y, lo que es más importante, facilita el posterior desarrollo del servicio. (p.88).

Dahmer y Kahl (2002), indica:

La primera tarea al iniciar el trabajo consiste en comprobar la zona propia y ver que resulta presentable el área general y lista para iniciar el servicio. Disponer de mesas suficientes para acomodar las reservas y el número medio de personas sin reserva que se espera recibir. (p. 32).

g) Reservas

Para la Dircetur Cusco (2009), “La reserva, es una solicitud anticipada de los clientes para separar un espacio y/o servicio en una fecha y hora específica.” (p. 30).

h) Atención del comedor

La Dircetur Cusco (2009), señala:

Es importante brindar una buena impresión al cliente desde el primer momento. Un saludo cordial y acogida amable es la forma correcta de recibirlo...Luego de la

bienvenida se desarrollan una serie de procesos desde la atención en la zona de seguridad, hall, pasando por entregar la carta o dar información del servicio, para luego recepcionar los pedidos y atender los mismos.

Según Foster (1995):

El servicio eficiente de los meseros tiene un efecto positivo en la satisfacción de los clientes. El servicio eficiente y oportuno es necesario para preservar la temperatura y el sabor de muchos elementos del menú. Asimismo, el desempeño del anfitrión (host o hostess), los meseros y los ayudantes de meseros influye en la satisfacción de los clientes. Una bienvenida amistosa y la atención a la más mínima de las necesidades del cliente son acciones que mejoran la experiencia del buen comer y la imagen del hotel. Es tan importante el personal de servicio calificado como la calidad y la preparación de los alimentos. El nivel del servicio debe corresponder al tipo y la imagen de la operación de alimentos y bebidas. En todos los tipos de restaurantes hay que servir a los clientes con toda la rapidez y cortesía posibles. (p. 42).

Para Dahmer y Kahl (2002):

La iniciación del servicio supone comenzar el servicio. Incluye saludar y sentar a los clientes, tomar sus pedidos, cronometrar el tiempo para poder servir la comida, recoger los pedidos y llevarlos a la cocina. También son partes importantes del servicio inicial una conversación apropiada, responder a las preguntas y realizar sugerencias. (p. 57).

i) Servicio de bar

El bar es el área de restaurante destinada a la venta y preparación de bebidas; Dahmer y Kahl (2002), consideran:

El servicio correcto de bebidas alcohólicas es muy importante porque muchos restaurantes comercializan bebidas para satisfacer a los clientes y aumentar sus beneficios. El servicio correcto por parte de los camareros de bebidas alcohólicas, depende no solamente de conocer el procedimiento para servir las sino también de conocer los tipos de bebidas, vasos, temperatura de las bebidas y adornos. Un camarero deberá saber qué bebidas complementan unos determinados componentes

del menú para ofrecer sugerencias. (p. 125).

j) Cierre del comedor

Dahmer y Kahl (2002), indican:

Los camareros deben realizar algunas tareas al cerrar entre los almuerzos y las cenas y al final del día. Cuando se cierra tras el almuerzo, deben volver a preparar mesas suficientes para los comensales previstos para la cena...Al final del día, deben dedicar tiempo para cerrar el comedor de forma adecuada. Dejar la zona de las mesas propias, la estantería y el área de la cocina con total limpieza y orden, listos para la actividad del día siguiente. (p. 52).

k) Cierre del centro de producción

Al terminar la atención en el restaurante, es preciso que el personal de cocina se encargue de limpiar y ordenar el área, equipos, mobiliarios y menaje de la cocina.

l) Mantenimiento

El mantenimiento de los equipos de un restaurante es esencial para que la presentación del servicio no se interrumpa.

m) Limpieza y desinfección

Mincetur (2008), establece que “Los restaurantes deben contar con un Programa de Higiene y Saneamiento, el cual incluya procedimientos de limpieza y desinfección, para lo cual utilizarán productos autorizados para tal fin.” (p. 32).

2.3.3.4. Buenas prácticas en gestión medioambiental

Para Casanueva, y otros (2000):

El entorno natural es uno de los condicionantes fundamentales de la empresa turística. Muchas de ellas dependen en gran medida de él, y por tanto, de su conservación. Pero muchas veces el turismo ha sido considerado como un problema ambiental sin embargo, también puede convertirse en un agente de mejora medioambiental. Sobre todo por dos factores que se están mostrando en los últimos tiempos y que deben ser la tendencia más recomendable, el turismo ecológico y

medioambiental y la gestión medioambiental de las empresas turísticas. (p.91).

El Mincetur (2012), manifiesta:

Las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

Casanueva, y otros (2000) indican las razones para la gestión medioambiental de la empresa turística:

- El aumento de la conciencia ecológica de los turistas hace que éstos prefieran organizaciones que demuestren un comportamiento medioambiental respetuoso.
- El ecologismo brinda la oportunidad de crear una imagen comercial positiva “lo verde vende”.
- El fomento de actividades sostenibles por parte de las instituciones públicas puede suponer una fuente de ingresos en forma de ayudas y subvenciones.
- En este mismo sentido las instituciones públicas tendrán a contratar a aquellas empresas que tengan un comportamiento respetuoso con el entorno.
- Conseguir unas mejores relaciones con nuestro entorno inmediato, con la población y las autoridades, labrando una buena imagen y un espíritu de colaboración.
- Incrementar la motivación en los empleados conscientes de la importancia de una actitud ecológica positiva.
- Una gestión ambiental adecuada permite reducir el consumo de energía y agua y, por consiguiente, los costes de la empresa. (p. 380).

Casanueva, y otros (2000), manifiestan:

La gerencia de la empresa debe marcar las líneas generales de actuación respecto a la protección medioambiental. En la declaración de la política medioambiental la

dirección define las directrices del comportamiento medioambiental, que serán un magnífico instrumento para comunicar los valores e integrar a todo el personal en el proyecto de protección medioambiental. La política, que generalmente se plasma por escrito, recoge el compromiso de la dirección de la empresa y orienta a todos sus empleados. A partir de la política se definen los objetivos medioambientales de la empresa, que tratarán de recoger en términos absolutos o porcentuales los retos de ésta respecto al medio ambiente.

Para alcanzar esos objetivos y la política de la empresa, también deben diseñarse los planes de acción en los que se detallen las actividades concretas que se van a emprender, especificando plazos, presupuesto y responsables.

Una vez definidos los planes de acción, llevamos a cabo su ejecución. Esta ejecución puede darse en varios niveles: la tecnología, la organización, los recursos humanos y la comunicación de la empresa.

- **La tecnología.** La implantación de tecnologías más ecológicas puede favorecer en gran medida la consecución de los objetivos medioambientales de la empresa.
- **La estructura.** Para que un sistema de gestión medioambiental tenga éxito es preciso adaptar la estructura de la organización a estos nuevos parámetros. Es importante asignar un responsable de medio ambiente en la empresa. Aunque exista un departamento o persona responsable del medio ambiente en la empresa hay que ser conscientes de que es un problema que atañe a todas las unidades de la misma.
- **Los recursos humanos.** Para que un sistema de gestión medioambiental tenga éxito hay que involucrar a todos y cada uno de los miembros de la empresa turística. (p. 386).
- **Comunicación e influencia sobre el entorno.** El comportamiento medioambiental de una empresa turística no debe bastar a sus miembros. Las empresas deben comunicar a su entorno más inmediato sus acciones,

publicando sus logros medioambientales, y deben contribuir a la propagación de una actitud medioambiental respetuosa.

Por otro lado, para Ramírez (1994):

La empresa turística, por su parte, ejerce cierta influencia en el sector turismo, en el ambiente social y en el ambiente ecológico. El alcance de esta influencia puede ser positivo o negativo según el tipo de gestión, el tamaño de la empresa y la concientización sobre el aspecto ecológico. El entorno ecológico es de suma importancia ya que el producto turístico responde básicamente a la oferta del ambiente natural, de salubridad y de naturaleza no contaminada. Por lo tanto, es un reto de la empresa transformarse, para dejar de ser depredadora de la ecología y convertirse en defensora y protectora de la misma. La empresa turística debe evitar ser un elemento perturbador del ecosistema natural, tratando de no deteriorarlo, ya que en su propio espacio la empresa encuentra la base de su existencia. Ello la lleva a un esfuerzo de capacitación, preparación, modificación, inversiones y gastos en función de la recuperación, mantenimiento y orden del ecosistema natural. (p. 88).

El Mincetur (2010) en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales indica:

La valoración de nuestro ambiente ha dado lugar a la necesidad de que los servicios turísticos consideren en su concepción y desarrollo un conjunto de componentes ambientales y se identifiquen con la calidad turística. Las buenas prácticas ambientales son en general, acciones sencillas cuyo costo de implementación es considerado como una inversión en el mediano plazo, y no, como se cree usualmente, un gasto adicional en que deben incurrir para ganar una “etiqueta” de responsabilidad socio-ambiental. (p. 15).

Además, Rainforest Alliance (2006), señala que “Proteger el ambiente reduce costos y hace más valiosos sus servicios turísticos. Cada vez más viajeros prefieren las empresas o destinos que son responsables con el ambiente y con las comunidades.” (p.26)

a) Uso del agua

Mincetur (2010), señala:

El consumo de agua en el sector turismo es una variable en función del tipo de servicio que se ofrece y el periodo estacional de afluencia turística.

Resulta imprescindible reducir el consumo de agua, conjugando una correcta calidad del servicio turístico, que permita mantener los consumos dentro de una lógica de sostenibilidad ambiental con un enfoque más barato, más ecológico, más rápido y sin enfrentamientos sociales: ahorrando agua, aumentando la eficiencia en su uso. (p. 32)

Las razones para cuidar el consumo del agua, son expresadas por Rainforest Alliance (2006), “El agua es uno de los principales elementos de nuestro planeta y cada vez está más escasa. Es responsabilidad de todos cuidarla.” (p.26). Lo que es muy cierto ya que el agua es un recurso importante e indispensable para la vida y es deber de todos cuidarla.

b) Uso de la energía eléctrica

Mincetur (2010), en el Manual de Buenas Prácticas Ambientales, señala:

La energía es un elemento imprescindible para producir cualquier bien de consumo, para calentarnos y para desplazarnos. Uno de los objetivos de las buenas prácticas ambientales es reducir el consumo de energía, lo cual repercute en reducir nuestros costos.

Las posibilidades de ahorro en los servicios turísticos son muchas, en lo especial en lo referente a la calefacción y aire acondicionado, el agua caliente sanitaria, la iluminación y la cocina y lavandería. Ante esta situación es necesario un cambio de nuestras actitudes que pasa por reducir el consumo energético, mejorar la eficiencia y sustituir fuentes de energía convencional por renovables. (p. 30).

c) Consumo de productos

Según Mincetur (2010):

Los servicios turísticos, tienen la opción de elegir entre las diversas opciones que les ofrece el mercado de bienes y servicios, teniendo en cuenta los productos que

valoran la protección del ambiente.

En los servicios turísticos continuamente se están tomando decisiones que en ocasiones pueden tener repercusiones en el ambiente, por lo que se debe tratar de escoger, de entre varias alternativas, aquellos productos cuyo impacto ambiental a lo largo de todo el ciclo de vida sea el menor. (p. 23).

Rainforest Alliance (2006) indica:

Si los servicios son excelentes, pero se compran insumos de baja calidad, el turista no se irá satisfecho y se puede perder clientes; asimismo, aumentarán la basura y el gasto. La compra de productos y contratación de servicios complementarios tienen que ser controladas para asegurar la calidad de los servicios.

d) Gestión de residuos

Mincetur (2010), indica:

Nuestros hábitos de consumo son superiores a los de hace unas décadas, generando importantes cantidades de residuos, responsables de graves problemas de contaminación. La generación de residuos de los servicios turísticos, guardan una relación directa con las temporadas altas de visitantes. (p.26).

Para Rainforest Alliance (2006):

La basura es uno de los principales problemas en la actividad turística. Su acumulación da un aspecto desagradable y es un riesgo para la salud y el ambiente. Es bueno limpiar pero mejor es no ensuciar. Lo más importante es disminuir la basura y separarla para facilitar su reúso. En la actividad turística se produce aproximadamente un 60% de basura orgánica (cáscaras de frutas y verduras, restos de comidas, etc.) y un 40% de basura inorgánica (empaques plásticos, vidrios, cartón, papelería, entre otros), que son los más dañinos porque contaminan por cientos de años el ambiente. (p. 30)

e) Adaptación al medio

Rainforest Alliance (2006), indica:

Una infraestructura efectiva aprovecha los recursos naturales y culturales de la zona, ayuda a ahorrar y a no hacer daño al ambiente.

La infraestructura del negocio es muy importante para ahorrar costos y dar comodidad a los turistas y trabajadores. Es una carta de presentación. (p. 17)

2.3.3.5. Buenas prácticas en gestión socio-cultural

Rainforest Alliance (s.f.), señala:

La comunidad es un gran referente de mercado. Muchas empresas tienen claro que una comunidad que convive con la empresa es otro agente de venta de sus servicios. La operación turística convive con un entorno social, es decir, con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo, por lo cual, la relación entre el actor turístico y su entorno socio-cultural debe convertirse en una base sólida para cumplir con la responsabilidad social y a su vez, aportar para el desarrollo de este entorno, en beneficio mutuo de las partes. (p.36)

Por otro lado, Casanueva, y otros (2000), mencionan que “Los factores sociales y culturales tienen una incidencia fundamental en el sector turístico.” (p. 77)

Rainforest Alliance (2006), indica:

Una empresa no puede comportarse como una isla que perturba y degrada el entorno social y cultural. No deben usarse los recursos turísticos sin retornar algo a cambio. La empresa debe participar activamente en el desarrollo de las comunidades vecinas, invertir, realizar proyectos y mejorar la infraestructura turística, dar trabajo y capacitar a las comunidades locales. (p. 34)

a) Apoyo a la cultura local

Según Rainforest Alliance (s.f):

La empresa turística convive con la belleza natural que la rodea y además, con una cultura local. Este ambiente social es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación. Las empresas de éxito, que son reconocidas y recomendadas, son

aquellas que trabajan con y para las comunidades donde se encuentran. Recuerde que la comunidad con su cultura será una influencia permanente en lo que usted le brinda al turista. (p.35)

b) Apoyo a la comunidad local

Según Rainforest Alliance (s.f.):

Años atrás se decía, en términos turísticos, que las empresas generan empleo y mejoran la condición económica en pocas familias y que con ello se justifica su contribución a la sostenibilidad y desarrollo de la sociedad. Actualmente las empresas turísticas forman parte de la localidad donde trabajan. (p.36), por lo tanto deben generar estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de las personas del lugar. Rainforest Alliance agrega que “Este aspecto toma en consideración, principalmente el aporte que la empresa hace a la economía local mediante la contratación de personal de la zona, consumo de productos y otros.” (p. 63).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de investigación

La investigación se desarrolló como un estudio de caso único, de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo) puesto que se han obtenido tanto datos de tipo cuantitativo como cualitativos; sobre los estudios de caso, Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que se pueden definir como “estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema. (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008)...la unidad o caso investigado puede tratarse de un individuo, una pareja, una familia, un objeto, un sistema, una organización, etc. (p. 163)

Por otro lado, Hernández Sampieri y otros (2010) indican que:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008) (p. 546).

3.2. Nivel de la investigación

La investigación adoptó un nivel exploratorio y descriptivo, Hernández Sampieri y otros (2010) indican:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas.” (p. 79)

Con relación al nivel descriptivo Hernández Sampieri y otros (2010) señalan “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y

los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 80)

3.3. Diseño de la investigación

La investigación adoptó un diseño de un caso único transversal, al respecto Hernández Sampieri y otros (2010) indican que los diseños de investigación transversal recolectan datos en un sólo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 151)

3.4. Caso

El caso investigado fue una mype turística llamada Recreo campestre “ Los Pacaes”, dedicada al rubro de la restauración, ubicada en la ciudad de Casma, en la cual se investigaron aspectos vinculados con su historia, organización, oferta y demanda y el perfil del personal; siendo la parte central la evaluación del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa; el equipamiento e infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural.

3.5. Definición y operacionalización de las variables

a) Definición conceptual

Para la investigación la calidad del servicio está dada por el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas Mincetur (2012), señala:

Según el Departamento de Operaciones de Mantenimiento de la Paz de Naciones Unidas: Una buena práctica es “una forma de hacer que ha probado su efectividad en una situación y puede ser aplicable en otra”, tiene como principio fundamental ser útil para estimular nuevas ideas o para actuar como guía con el propósito de conseguir mayor eficacia y eficiencia en el servicio que se presta.

Es este sentido, una buena práctica permite a las empresas aprender de las experiencias y aprendizajes exitosos de otros y aplicarlos en su contexto de manera más amplia.

b) Definición operacional

Variable	Dimensión	Sub dimensión	Indicadores	Medición
Calidad del servicio	Buenas prácticas en la gestión empresarial	Planificación	4 Estándares	Cumple/No cumple
		Organización	3 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de calidad	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de recursos humanos	15 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de suministros y proveedores	5 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de seguridad	8 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión financiera y contable	3 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de comunicación y marketing	12 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura	Exterior	10 Estándares	Cumple/No cumple
		Cocina	14 Estándares	Cumple/No cumple
		Almacén	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Comedor	13 Estándares	Cumple/No cumple
		Servicios higiénicos	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Área de personal	3 Estándares	Cumple/No cumple
Oficinas		2 Estándares	Cumple/No cumple	
Buenas prácticas en gestión del servicio	Recepción de insumos	3 Estándares	Cumple/ No cumple	

		Almacenamiento de insumos	10 Estándares	Cumple/No cumple
		Apertura del centro de producción	3 Estándares	Cumple/No cumple
		Pre alistamiento de insumos	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Producción de platos	15 Estándares	Cumple/No cumple
		Montaje del comedor	11 Estándares	Cumple/No cumple
		Reservas	5 Estándares	Cumple/No cumple
		Atención del comedor	35 Estándares	Cumple/No cumple
		Servicio de bar	8 Estándares	Cumple/No cumple
		Cierre del comedor	7 Estándares	Cumple/No cumple
		Cierre del centro de producción	5 Estándares	Cumple/No cumple
		Mantenimiento	2 Estándares	Cumple/No cumple
		Limpieza y desinfección	4 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas medioambientales	Uso del agua	5 Estándares	Cumple/No cumple
		Uso de energía	8 Estándares	Cumple/No cumple
		Consumo de productos	7 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de residuos	3 Estándares	Cumple/No cumple
		Adaptación al medio	1 Estándar	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas	Apoyo a la cultura local	4 Estándares	Cumple/No

	socioculturales			cumple
		Apoyo a la comunidad local	9 Estándares	Cumple/No cumple

3.6.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los estudios de casos permiten emplear una serie de técnicas e instrumentos de investigación que permiten obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos; las técnicas que se emplearon en la investigación fueron la observación, la entrevista y la revisión documental; para Canales, De Alvarado y Pineda (1986), la observación es “Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia.” (p. 160); esta técnica se apoyó en el uso de cinco (5) guías de observación, las cuales han estado orientadas a evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial; al equipamiento e infraestructura; a la gestión del servicio; a la gestión medioambiental y la gestión sociocultural, cada una de las cuales se descompone en sub dimensiones; las cuales fueron validadas a través del juicio de expertos en el tema de certificación en base a la aplicación de buenas prácticas. Además se empleó la cámara fotográfica para el registro de las imágenes más significativas.

Otro instrumento empleado fue el cuestionario, Hernández Sampieri y otros (2010), indican con relación al cuestionario “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” (p. 217); el cuestionario estuvo conformado de preguntas cerradas y abiertas; se aplicó con la finalidad de obtener información sobre las características del personal de la empresa, tanto administrativo como operativo; la modalidad de aplicación del instrumento fue a través de una entrevista personal, al respecto Hernández Sampieri y otros (2010), señalan que las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. (p. 239)

Para la recolección de los datos cualitativos se empleó la técnica de la entrevista semiestructurada, Hernández Sampieri y otros (2010) indican:

Las entrevistas cualitativas se definen como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). Con relación a las entrevistas semiestructuradas, señalan que se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados.

La entrevista se aplicó al propietario del establecimiento con la finalidad de obtener información sobre la historia, organización, demanda y oferta del establecimiento, esta técnica se apoyó además de la guía de preguntas en el uso de una reportera y una libreta de campo.

3.7. Análisis de datos

El análisis de la información cuantitativa se realizó con el empleo del programa Microsoft Excel, para el análisis de los datos se aplicó medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados fueron presentados en cuadros y gráficos estadísticos.

La información obtenida a través de la aplicación de las guías de observación se ha organizado agrupando los resultados por cada una de las dimensiones de la variable en estudio y de manera global en tablas estadísticas.

Respecto a la información obtenida por medio de la aplicación de la entrevista semiestructurada y de la observación se realizó a través de un análisis cualitativo describiendo el comportamiento de cada una de las variables en estudio.

Etapas de la recolección de datos:

Primera etapa:

Entrevista con el propietario del establecimiento, quien proporcionó datos sobre:

- Historia de la empresa y su evolución
- Organización de la empresa
- Oferta y la demanda

Segunda etapa:

Aplicación de los cuestionarios a todo el personal que labora en la empresa, con lo cual se obtuvieron datos para estructurar el perfil del personal tanto administrativo como operativo.

Tercera etapa:

Se aplicaron las cinco guías de observación para evaluar la calidad del servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas.

En todas las etapas de la recolección de datos se registraron imágenes, con la autorización previa del propietario de la empresa.

3.8. Matriz de consistencia

Pregunta de Investigación	Objetivos de investigación	Variables y dimensiones	caso	Diseño	Instrumento
<p>¿Cuál es la calidad del servicio del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar la calidad del servicio del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las principales características del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal. - Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma en el año 2017. 	<p>Evaluación de la calidad del servicio.</p> <p>Cumplimiento de buenas prácticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión empresarial - Equipamiento e infraestructura. - Gestión del servicio - Gestión medio ambiental. - Gestión socio cultural. 	<p>Pequeña empresa dedicada al rubro de la restauración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Estudio de caso único - Nivel: Descriptivo - Diseño: Transversal 	<ul style="list-style-type: none"> - Guías de observación - Cuestionario estructurado

	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma en el año 2017. - Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma en el año 2017. - Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma en el año 2017. - Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “Recreo Campestre Los Pacaes” de Casma en el año 2017. 				
--	--	--	--	--	--

3.9. Principios éticos

La investigación ha considerado los principios de confiabilidad, confidencialidad y respeto a la persona humana.

- **Confiabilidad:** Los datos presentados reflejan la realidad captada en el proceso de recolección de información, bajo la supervisión del Docente Tutor Investigador.
- **Confidencialidad:** únicamente se ha considerado la información que el empresario ha autorizado, garantizando la absoluta discreción de información confidencial.
- **Respeto a la persona humana:** La obtención de la información se ha llevado a cabo respetando la libertad de expresión, las ideas y opinión de los participantes

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Historia, oferta, demanda, organización y perfil del Recreo Campestre “Los Pacaes” de Casma

a) Historia del Recreo Campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

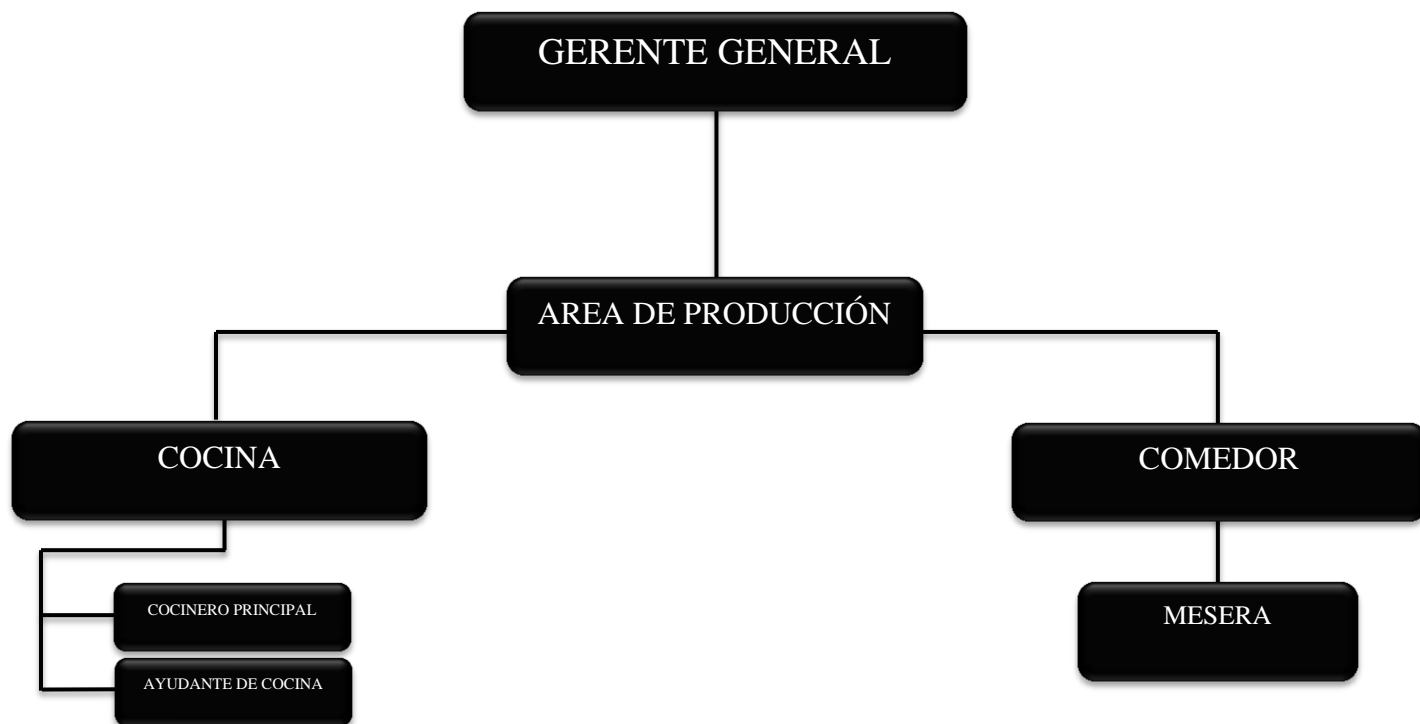
La empresa de restauración “Recreo Campestre los Pacaes”, es una empresa familiar, cuyo propietario es el señor Edgar Orlando Cerna Sarrín. Este establecimiento se encuentra ubicado en la prolongación Bolívar s/n, en el distrito de Casma, provincia de Casma, departamento de Ancash y cuenta con más de 50 años de funcionamiento, dicho lugar recibe el nombre de Recreo Campestre los Pacaes, debido a la abundancia de plantas de pacaes, que hacen de la zona, un lugar natural, tranquilo y apacible.

Este negocio es una tradición familiar ya que se inicia con la madre del propietario actual, su ubicación original era más alejada de donde se encuentran hoy en día, en ese entonces para acceder a ese lugar se tenía que atravesar un hermoso camino de pinos, el Recreo Campestre “Los Pacaes” se encontraba cerca al río, pero debido al fenómeno del niño ocurrido en el año 1983 todo quedó enterrado, lo cual hizo que se trasladaran al lugar donde actualmente funciona la empresa.

El recreo campestre tras la muerte de la madre del propietario, pasó a sus manos, y con él continúa este negocio que tiene más de 50 años de tradición, los manjares que ofrecen son plato típicos de la localidad casmeña y a su vez tienen un platillo exclusivo ya que son los únicos que preparan el chicharrón de pato, por otro lado el establecimiento ha ganado un reconocimiento y realce gracias a la visita que realizó Gastón Acurio, e incluso a su establecimiento llegan personas famosas del medio cuando vienen a Casma, cabe resaltar que se encuentra en el directorio gastronómico del Perú, hecho importante para la empresa.

b) Organización del Recreo Campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

Figura 01: Propuesta de Organigrama del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, en el año 2017



Fuente: Elaboración propia, 2017.

Posteriormente se presenta las funciones de cada puesto.

A. Gerente General: La gerencia se encuentra a cargo del propietario del restaurante; responsable del buen funcionamiento de todo del restaurante y asu vez realiza el control contable y el manejo tributario.

Funciones:

- Programa horario del personal del establecimiento.
- Selecciona y contrata al personal.
- Realiza los horarios para eventos con personal fijo o extra.
- Autoriza y controla los permisos.
- Lleva un registro de las ventas y las comprueba al final del día con el cierre de caja y con el dinero existente en caja.

- Emite boleta y facturas a los clientes.
- Dirige el manejo de los pagos tributarios.
- Encargado de la cobranza de los comensales.

B. Área De Producción:

Área donde se realizan todo el proceso de transformación de la materiaprima, dando lugar a los diferentes manjares que se sirven a los comensales.

Cocinero Principal: En esta área cuenta con un cocinero que esta disponible desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm. encargado de la preparación de los platillos y del área de la cocina.

Funciones:

- Cocina todos los potajes ofrecidos, hace parrillas, buffes criollos para empresas y eventos sociales.
- Saca presupuesto por cada potaje.

Ayudante de cocina: Personal que aporta y ayuda al cocinero principal para un eficiente y eficaz desempeño del área.

Funciones:

- Realizar correcciones que estén a su alcance.
- Se encarga de lavar las vajillas, cubertería, implementos y/o utensilios de la cocina.
- Se encarga del aseo de los pisos, paredes, cocinas, etc.
- Ordena los equipos, materiales, implementos y utensilios de cocina.

C. Comedor: Parte importante de la empresa, donde se realiza la oferta y venta del producto final que brinda el restaurante.

Mesera: Personal encargado de la atención al comensal.

Funciones:

- Lleva los pedidos.
- Hace los pedidos.
- Atiende y da la bienvenida a los comensales.
- Ordena los cubiertos y las bebidas.
- Ordena el salón de recepciones.

c) Oferta del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

El recreo campestre “Los Pacaes” se encuentra ubicado en la prolongación bolívar s/n, cuenta con un local amplio, con áreas verdes, con una cancha de futbol para unas tardes deportivas; atiende recepciones con previa reserva; la atención es de lunes a domingos, desde la 12:00 pm a 05:00pm.



Fotografía 1: Fachada del recreo campestre “Los Pacaes”
Fuente: Registro fotográfico del investigador, marzo 2017

Su oferta gastronómica está conformada por diferentes platos típicos de la ciudad, tales como el cebiche de pato, pepián de pava, chicharrón de pato, picante de cuy, ceviche y chicharrón de pescado, camarones a la olla y la sustancia de pichón, además de diferentes bebidas: gaseosas, refrescos, agua, vino de casa y cervezas. El establecimiento también cuenta con zonas recreativas. El precio por plato es de S/. 15.00.



77
Fotografía 2: Picante de cuy del recreo campestre “Los Pacaes”
Fuente: Registro fotográfico del investigador, marzo 2017



Fotografía 3: Ceviche de pato del recreo campestre
“Los Pacaes”

Fuente: Registro fotográfico del investigador, marzo 2017

Fotografía 4: Chicharrón de pollo del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Registro fotográfico del investigador, marzo 2017



Fotografía 5: Ceviche mixto del recreo campestre
“Los Pacaes”

Fuente: Registro fotográfico del investigador, marzo 2017



Fotografía 6: Chicharrón de pato del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Registro fotográfico del investigador, marzo 2017



d) Demanda del recreo Campestre “Los Pacaes”, de Casma en el año 2017

El recreo campestre “Los Pacaes” es visitado frecuentemente por familias que en su mayoría son residentes en otros puntos del país, así como empresarios que buscan de una comida buena con un ambiente tranquilo, como también por personas del extranjero que vienen de visita a la ciudad de Casma.

Los días de mayor demanda son los fines de semana, fechas festivas ya que en esos días es donde la familia se reúne para pasar momentos gratos.

e) Perfil del personal del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

Para determinar el perfil del personal del recreo campestre “Los Pacaes” se aplicó un cuestionario (anexo N° 02) a los 4 empleados que conforman el personal; al gerente, el cocinero, ayudante de cocina y a la mesera. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 01: perfil del personal del Recreo Campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

Datos generales																									
Sexo				Procedencia						Edad															
Masculino		Femenino		Local		Nacional		Otros países		20-30		30-40		40-50		50-60									
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%								
3	75,0	1	25,0	4	100,0	-	-	-	-	-	-	3	75,0			1	25,0								
Estudios																									
Nivel de estudios														Especialidad Vinculada con el puesto											
PI		PC		SI		SC		STI		STC		SUI		SUC		PG		EVP		ENVP					
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%						
-	-	-	-	-	-	3	75,0	1	25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-						
Desempeño en la empresa																									
Área				Tiempo laborando en la empresa								Capacitación				Tipo de capacitación									
ADM		COM		LIM		OTRO		1-3		3-5		5-7		7-9		9-11		Si		No		BP		ATC	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	25,0	1	25,0	1	25,0	1	25,0	2	50,0					2	50,0	3	75,0	1	25,0	2	75	1	25		

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de estudios: PI (Primaria incompleta); PC (Primaria completa); SI (Secundaria incompleta); SC (Secundaria completa); STI (Superior técnica incompleta); STC (Superior técnica completa); SUI (Superior universitaria incompleta); SUC (Superior universitaria completa); PG (pos grado) **Especialidad Vinculada con el puesto:** EVP (especialidad vinculada con el puesto) y ENVP (Especialidad no vinculada con el puesto) **Área:** ADM (Administrativa); COM (Comedor); LIM (Limpieza) **Tipo de Capacitación:** BP (buenas practicas) y ATC (atención al cliente).

La Tabla 01 muestra los resultados obtenidos sobre el perfil del personal del recreo campestre “Los Pacaes”; la información fue dividida en tres secciones; Datos generales, estudios y desempeño en la empresa.

A continuación se analiza cada una de las secciones.

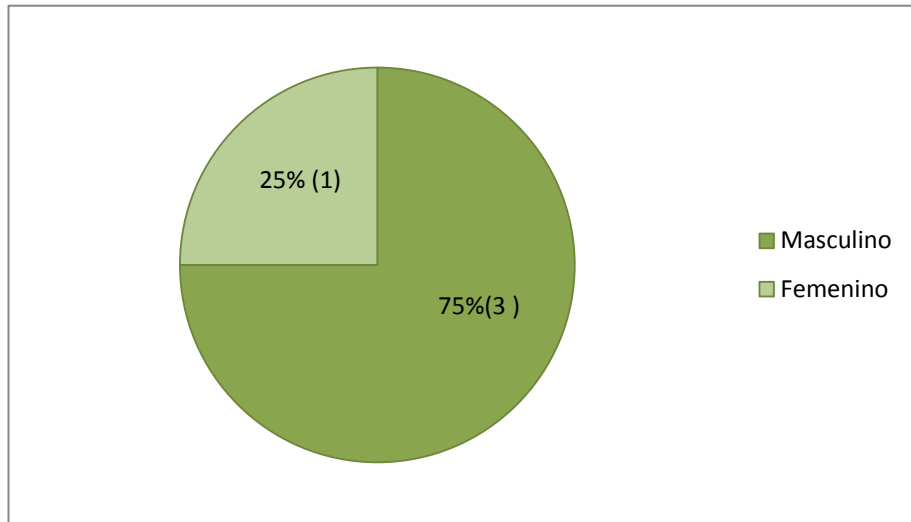


Figura 02: Sexo del personal de recreo campestre “Los Pacaes”,2017
Fuente: Tabla 01

En la figura 02, con respecto al sexo del personal se puede observar que el 75,0% del personal corresponden al sexo masculino y que el 25% (1) corresponde al sexo femenino.

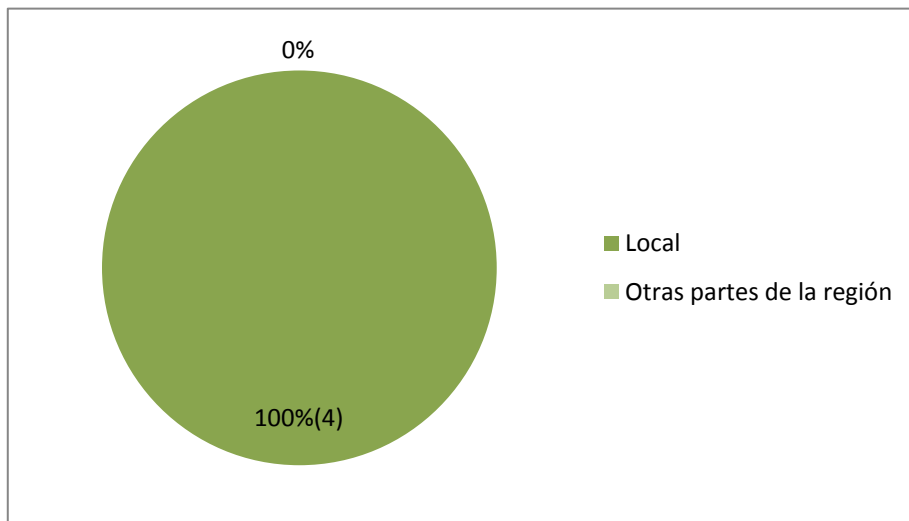


Figura 03: Lugar de procedencia del personal de recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, 2017
Fuente: Tabla 01

En la Figura 03, con respecto al lugar de procedencia se puede observar que todo el personal es natural de la ciudad de Casma.

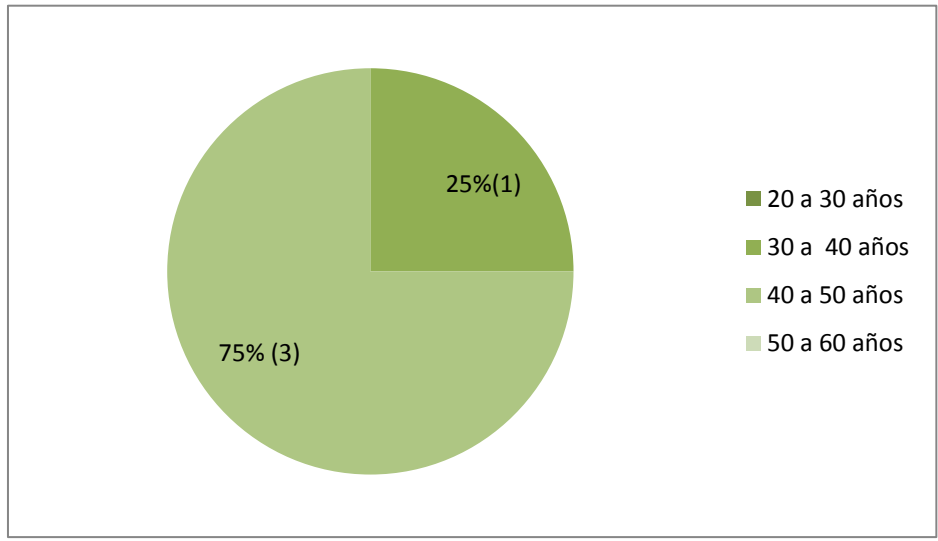


Figura 04: Edad del personal del recreo campestre “Los Pacaes”,2017
 Fuente: Tabla 01

En la Figura 04 se muestran los resultados con respecto a la edad del personal, tenemos que de un 75,0% (3 colaboradores) sus edades están comprendidas entre los 30 y 40 años y de un 25,0%(1 colaborador) su edad está comprendida entre los 50 y 60 años.

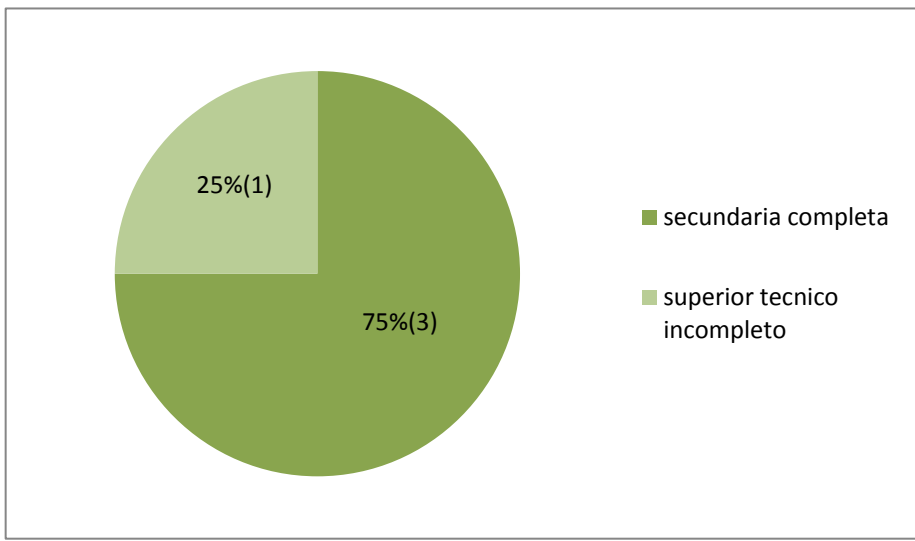


Figura 05: Nivel de estudios del personal del recreo campestre “Los Pacaes”,2017
 Fuente: Tabla 01

En la Figura 05 se muestran los resultados con respecto al nivel de estudios del personal, donde se puede observar que el 75,0% (3 colaboradores) cuenta secundaria completa y el 25,0%(1 colaborador) cuenta con estudios superiores técnico incompleto.

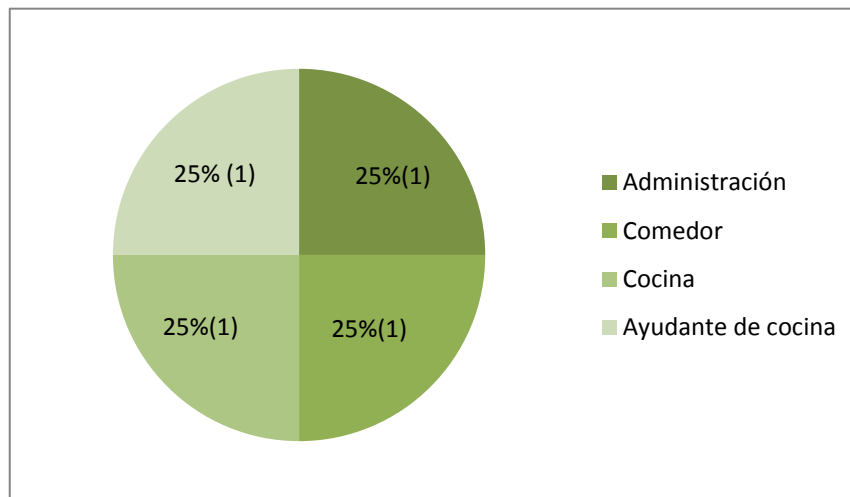


Figura 06: Personal del recreo campestre “Los Pacaes” 2017, según su área de trabajo.
Fuente: Tabla 01

La Figura 06 muestra los resultados con respecto al área de trabajo en el que se desempeñan los colaboradores del recreo campestre, donde tenemos que se cuenta con 4 trabajadores, distribuidos en 4 áreas; el área de administración cuenta con el 25,0% (1 colaborador), el área de cocina cuenta con 25,0%, en el área de comedor con 25% y el área de limpieza con el 25,0%

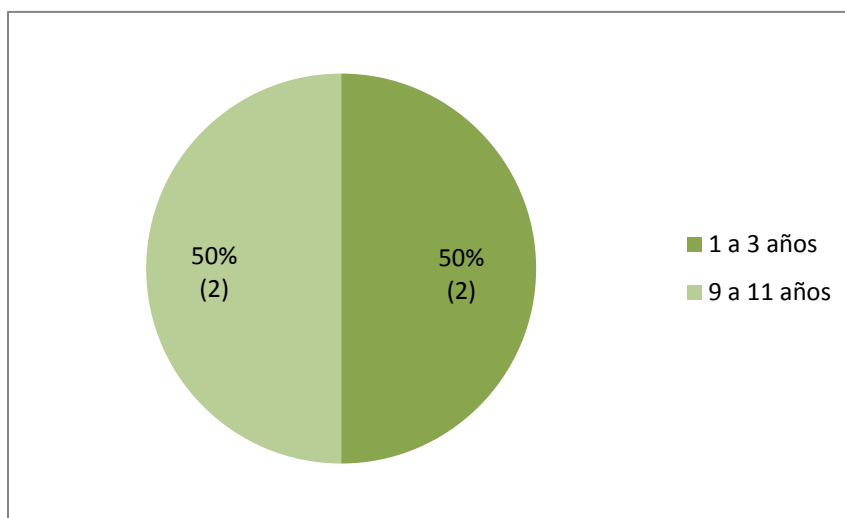


Figura 07: Personal del recreo campestre “Los Pacaes”2017, según el tiempo que lleva laborando en la empresa.
Fuente: Tabla 1

En la Figura 07 se muestran los resultados con respecto al tiempo que lleva laborando el personal en la empresa, se puede observar que el 50,0% (2 colaboradores) llevan trabajando más de 10 años para la empresa mientras que el 50,0% (2 colaboradores) llevan menos de 3 años trabajando en la empresa.

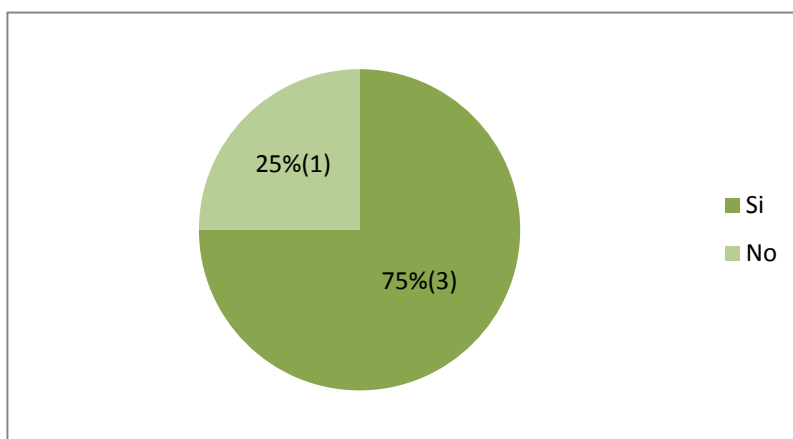


Figura 08 Personal del recreo campestre “Los Pacaes” 2017, según capacitación recibida en la empresa.

Fuente: Tabla 01

En la Figura 08 se muestran los resultados con respecto a la capacitación que el personal recibe por parte de la empresa, tenemos que un 75,0%(3 colaboradores) si han recibido capacitaciones mientras que el 25,0%(1 colaborador) no ha recibido capacitación.

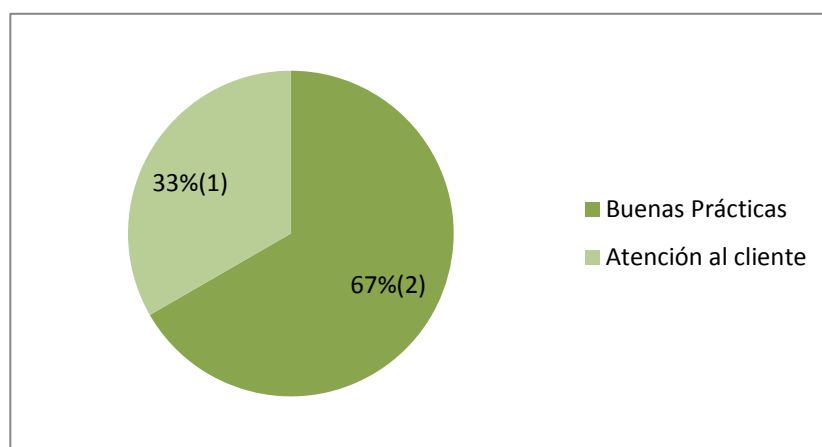


Figura 09 Personal del recreo Campestre “Los Pacaes” 2017, según tipo de capacitación recibida

Fuente: Tabla 01

En la Figura 09 se muestran los resultados con relación al tipo de capacitación que el personal ha recibido, tenemos que el 67,0%(2 colaboradores) han recibido capacitación de buenas prácticas y un 33,0%/(1 colaborador) ha recibido capacitación en atención al cliente.

4.1.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas

Se muestran las Tablas con los resultados obtenidos con respecto al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas a través de la aplicación de 5 guías de observación (Anexo N°03 al N°07) que evalúan las buenas prácticas referentes a gestión empresarial, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medioambiental, y gestión sociocultural

4.1.2.1 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión empresarial del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, en el año 2017

A continuación, se presenta la Tabla de los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial en el recreo campestre “Los Pacaes”.

Tabla 02: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evalutados	Cumple	No cumple	Evalutados
Planificación	1	3	4	1,8%	5,3%	7,1%
Organización	2	1	3	3,6%	1,8%	5,4%
Gestión de Calidad	3	3	6	5,35%	5,35%	10,7%
Gestión de recursos humanos	12	3	15	21,44%	5,36%	26,8%
Gestión de suministros y proveedores	4	1	5	7,12%	1,78%	8,9%
Gestión de seguridad	5	3	8	8,93%	5,37%	14,3%
Gestión financiera y contable	2	1	3	3,6%	1,8%	5,4%
Gestión de comunicación y marketing	7	5	12	12,5%	8,9%	21,4%
TOTAL	36	20	56	64,34%	35,66%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 02 tenemos los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial, donde tenemos que se han evaluado un total de 56 estándares distribuidos en 8 sub dimensiones: planificación, organización, gestión de calidad, gestión de recursos humanos, gestión de suministros y proveedores, gestión de seguridad,

gestión financiera y contable y gestión de comunicación y marketing. Del total de estándares evaluados el restaurante cumple con el 64,4%.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el 2017

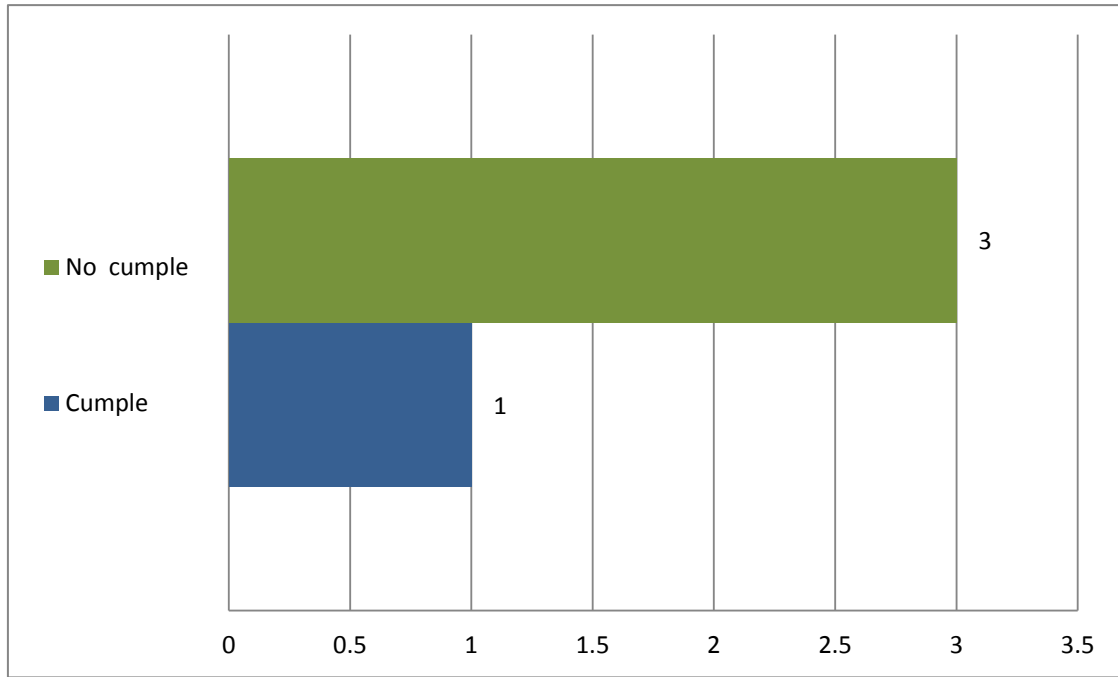


Figura 10: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Tabla 02

En la Figura 10, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación, de los 4 estándares evaluados la empresa cumple con 1, ya que cuenta con políticas establecidas, mientras que no cumple con 3 de ellos ya que la empresa no cuenta con un plan estratégico, no dispone un plan operativo para sus distintas áreas y no cuenta con un plan de negocios.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el 2017.

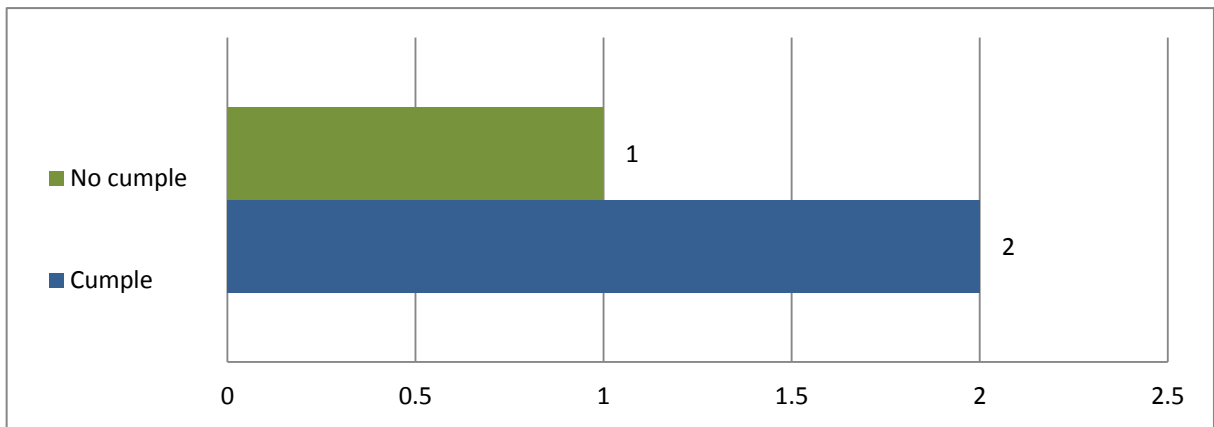


Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Tabla 02

En la Figura 11, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización, de los 3 estándares evaluados la empresa cumple con 2 ya que cuenta con un manual de organización y funciones, posee un sistema de comunicación formal, mientras que no cumple con 1 estándar, pues no ha documentado sus procesos, estándares, requisitos, no cuenta con un manual de procesos y procedimientos.

c. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

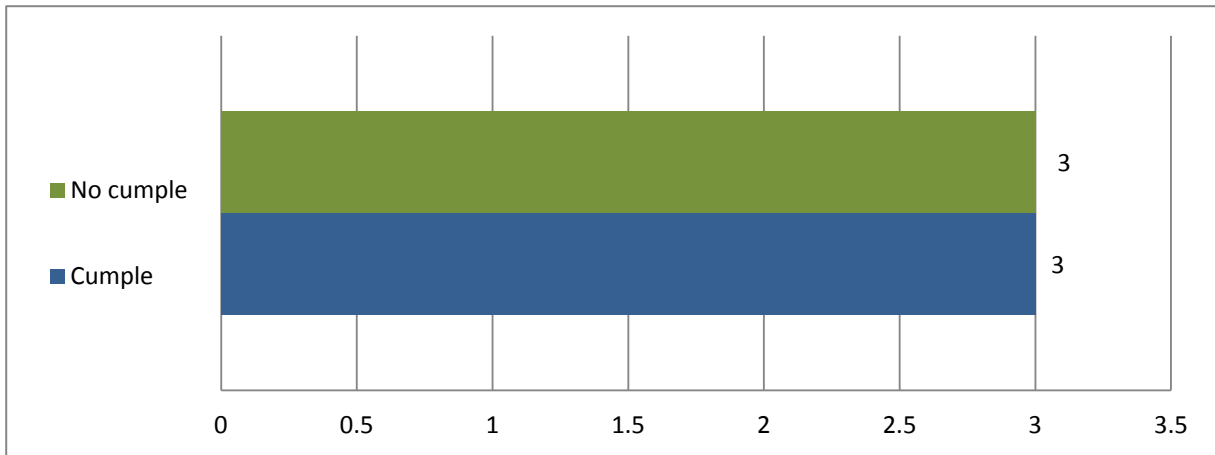


Figura 12 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del recreo campestre “Los Pacaes”.

Fuente: Tabla 02

En la Figura 12 se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad, de los 6 estándares evaluados empresa cumple con 3 ya que cuenta con su sistema de control de calidad del servicio, la empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios, mantiene un sistema de tratamiento de quejas, reclamos y sugerencias, mientras que no cumple con 3 de ellos, ya que la empresa no realiza auditorías internas, tampoco mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones, ni hace seguimiento y medición de la satisfacción de cliente.

d. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

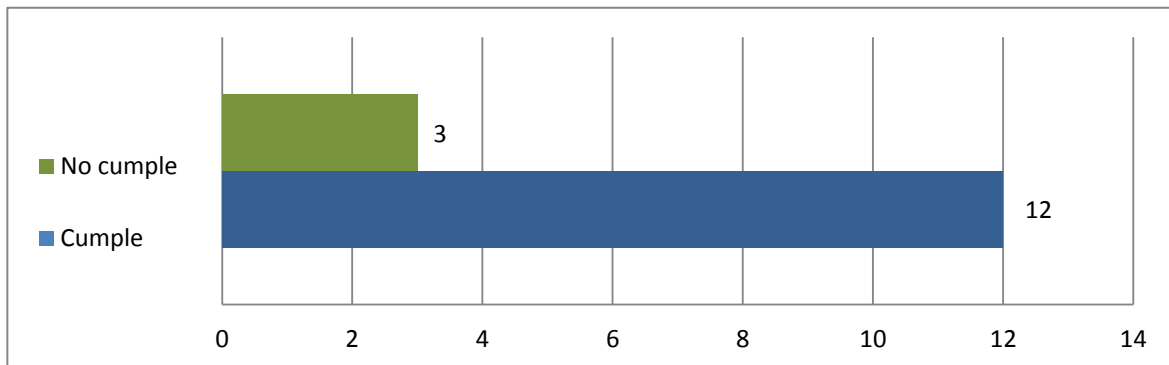


Figura 13 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Tabla 02

En la Figura 13, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos, de los 15 estándares evaluados la empresa cumple con 12 ya que ha definido los perfiles de los puestos de trabajo de su personal, a determinado el proceso de selección de personal, cuenta con un archivo con los datos del personal, emplea estrategias para mantener motivado al personal, lleva a cabo reuniones frecuentes a fin de tratar temas relacionados con el trabajo, garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados, fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de valores y principios éticos, comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto a los servicios y la satisfacción del cliente, ha establecido mecanismos para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio, respeta la jornada laboral establecida por ley, brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral, cumple con brindar los beneficios sociales a los empleados; mientras que no cumplen con 3 de ellos, debido a que no cuenta con un programa de inducción para el personal, no hace evaluaciones periódicamente de rendimiento a su personal, ni cuenta con un programa de capacitación para el personal.

e. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

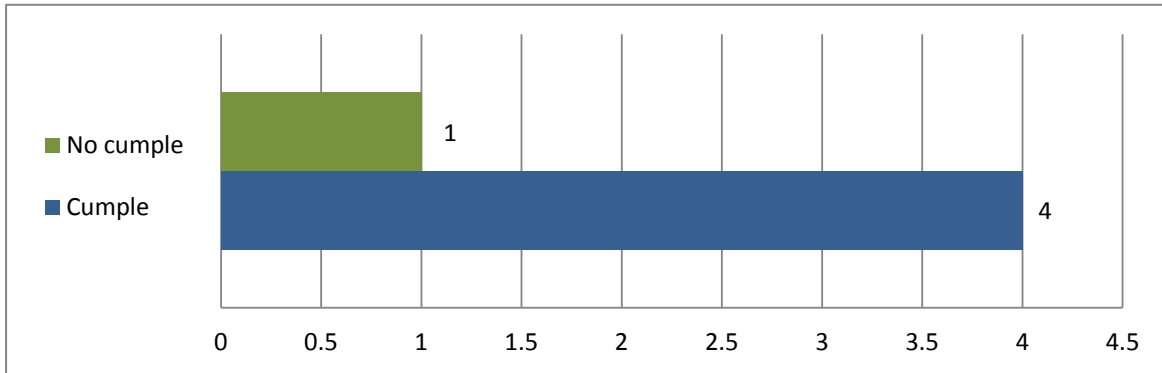


Figura 14 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministro y proveedores del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Tabla 02

En la Figura 14 se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores, de los 5 estándares derivados evaluados empresa cumple con 4 ya que ha definido criterios para la selección de proveedores, cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores, ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos, emplea formatos para formalizar sus pedidos, mientras que no cumple con 1 estándar, debido a que no se ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos.

f. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del recreo campestre “Los Pacaes”, en el año 2017

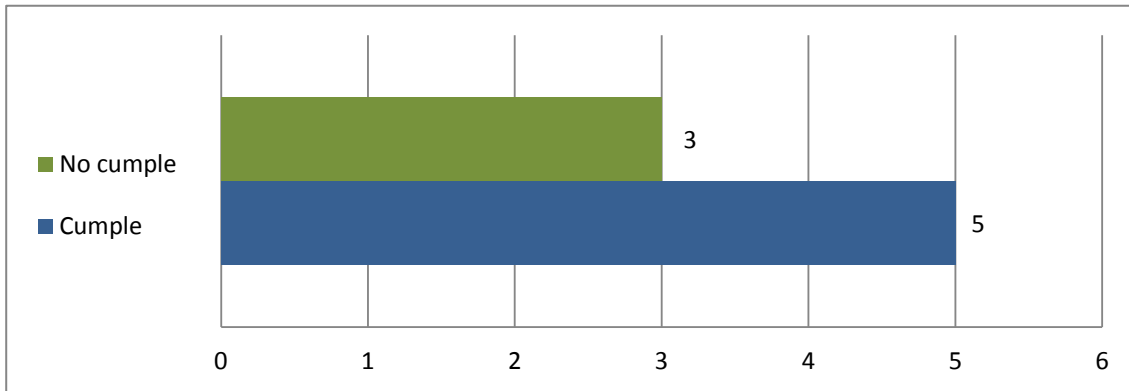


Figura 15 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del recreo campestre “Los Pacaes”.

Fuente: Tabla 02

En la Figura 15, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad, de los 8 estándares, la empresa cumple con 5 ya que ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de riesgo y peligro, cuenta con planes para atender emergencias, ha implementado programas de simulaciones y prácticas de seguridad, cuenta con un certificado de defensa civil, dispone de un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencia, mientras que no cumple con 3 de ellos, puesto que no ha identificado sus riesgos y peligros reales y potenciales, no brinda capacitaciones al personal en temas de seguridad, no cuenta con equipos y dispositivos de seguridad tanto para los clientes como para los empleados.

g. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera del recreo campestre “Los Pacaes”, en el año 2017

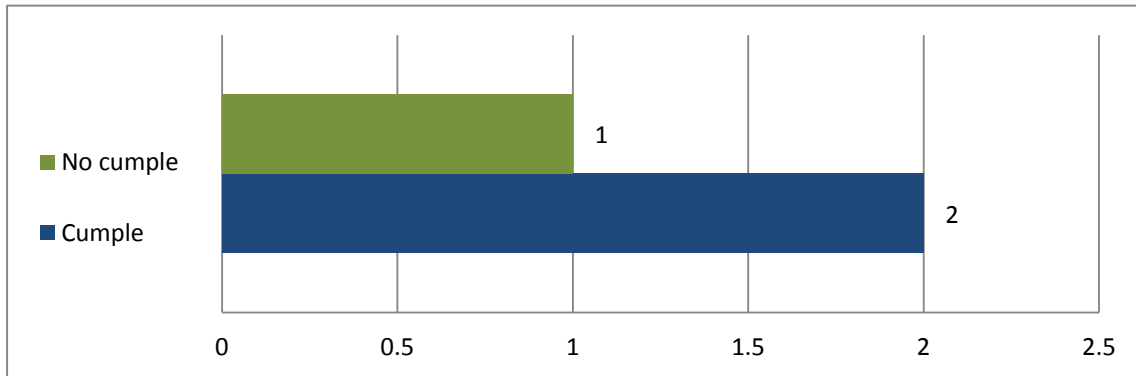


Figura 16 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera del recreo campestre “Los Pacaes”.

Fuente: Tabla 02

En la Figura 16, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera, de los 3 estándares evaluados la empresa cumple con 2 puesto que dispone de un presupuesto general y presupuesto específicos, el propietario está capacitado en temas financieros y contables, mientras que no cumple con 1 estándar puesto que la empresa no cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable.

h. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing del recreo campestre “Los Pacaes”, en el año 2017.

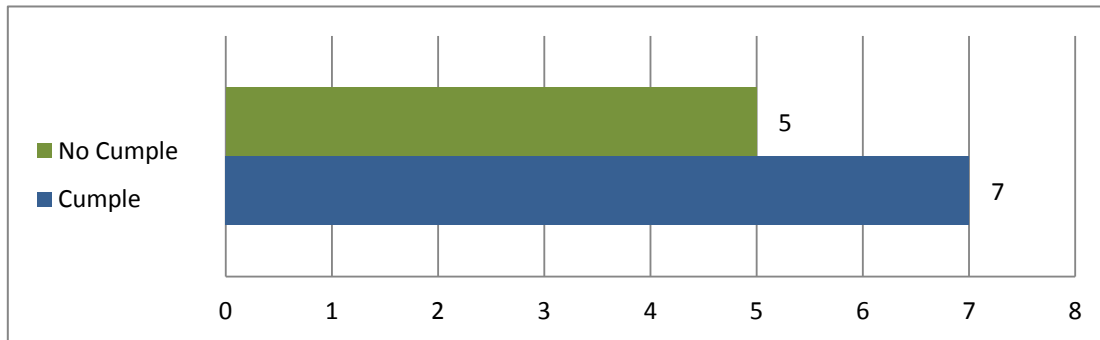


Figura 17 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing del recreo campestre “Los Pacaes”.

Fuente: Tabla 02

En la Figura 17, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing de los 12 estándares evaluados la empresa cumple con 7 ya que dispone de una marca y eslogan atractivo y coherente con el servicio que brinda, diseña sus servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus clientes, firma convenios con el fin de incrementar la demanda del establecimiento, provee información al cliente sobre las condiciones de presentación del servicio, cuenta con tarifarios de sus oferta gastronómica, exhibe en un lugar visible la oferta gastronomía con sus respectivos precios, exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento, mientras que no cumple con 5 de ellos, porque no cuentan con estudio de mercado, no mantienen un registro de sus clientes, no se ha establecido el precio de sus productos o servicios en base a un estudio de mercado, no emplean medios de comunicación masivas para promocionar su oferta, no difunde información coherente con el servicio que brinda.

4.1.2.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la infraestructura y equipamiento en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

A continuación se presenta el cuadro de los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la infraestructura y equipamiento del recreo campestre “Los Pacaes

Tabla 03: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la infraestructura y equipamiento en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

Sub dimensión	Número de estándares			Número de estándares		
	Cumple	No cumple	Evalutados	Cumple	No cumple	Evalutados
Exterior	3	7	10	5,66%	12,86%	18,52%
Cocina	14	0	14	25,93%	0%	25,93%
Almacén	5	1	6	9,25%	1,86%	11,11%
Comedor	12	1	13	22,21%	1,86%	24,07%
Servicios Higiénicos	6	0	6	11,11%	0%	11,11%
Área del personal	3	0	3	5,56%	0%	5,56%
Oficinas	0	2	2	0%	3,70%	3,70%
TOTAL	43	11	54	79,72%	20,28%	100%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 03 tenemos los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la infraestructura y equipamiento, donde tenemos que se han evaluado un total de 54 estándares distribuidos en 7 sub dimensiones: externo, cocina, almacén, comedor, servicios higiénicos, área de personal y oficinas. Del total de estándares evaluados el restaurante cumple con el 79.72%.

|

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

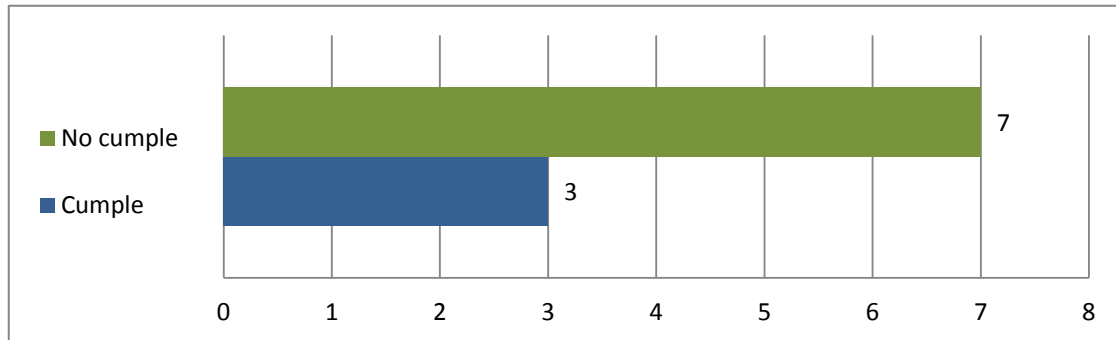


Figura 18: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente Tabla 3

En la Figura 18 , se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del recreo campestre “Los Pacaes” de los 10 estándares evaluados la empresa cumple con 3 ya que cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada, cuenta con buena iluminación, tiene un acceso especial para discapacitados; mientras que no cumple con 7 de ellos ya que el establecimiento no se ubica en lugar accesible, no existe limpieza en su entorno, su ubicación es en una zona no muy segura, no presenta el icono de clasificación y/o categorización, no cuenta con un estacionamiento privado, no cuenta con espacios verdes alrededor, no cuenta con un acceso independiente para los proveedores y el personal.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en año 2017.

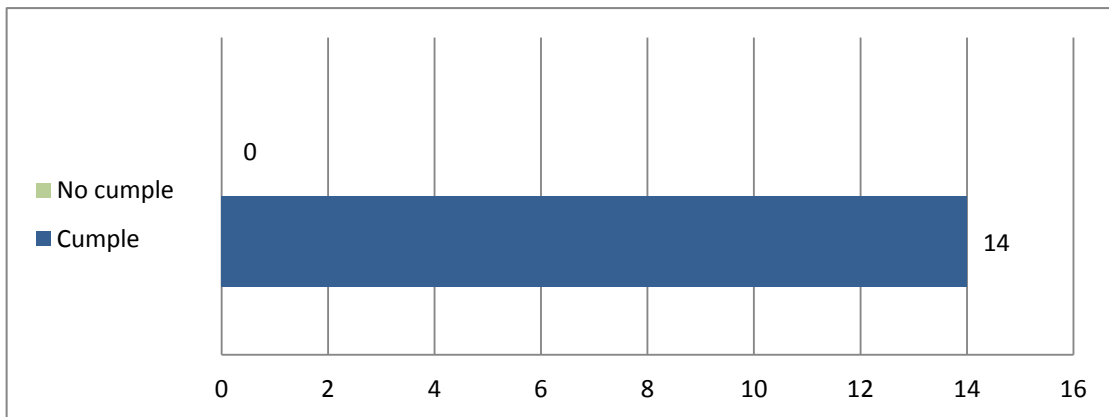


Figura 19: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente Tabla 3

En la Figura 19, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina, de los 14 estándares evaluados la empresa cumple con todos ya que cuenta con áreas de trabajo identificadas y delimitadas para la preparación de alimentos, su cocina se próxima al comedor, el piso es de material antideslizante y de fácil limpieza, las paredes están revestidas con material liso y fácil, cuenta con iluminación apropiada que no altere el color ni la apariencia de los alimentos, cuenta con un sistema de ventilación apropiada, tienen una campana extractora, los equipos están en funcionamiento y en óptimas condiciones de limpieza, los utensilios de cocina es tan en buen estado, los equipos y mobiliarios están ubicados de forma que no interrumpen el flujo de trabajo, cuenta con una área destinada para los residuos, la cocina se mantiene limpia y ordenada, dispone de una área para el lavado de manos, cuenta con suministro de agua permanente.

c. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacén del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en año 2017.

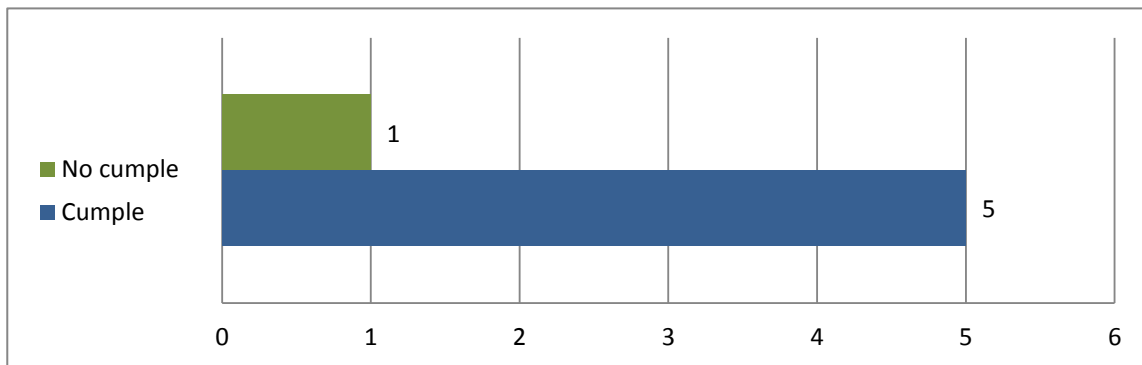


Figura 20: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacén del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente Tabla 3

En la Figura 20, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacén, de los 6 estándares evaluados la empresa cumple con 5 ya que el almacén posee una ventilación adecuada, las paredes y pisos son lisos para evitar plagas, los estantes son de material anticorrosivo, tiene una adecuada iluminación que no altera el color de los alimentos, mientras que no cumple con 1 estándar evaluado ya que las aberturas no están cerradas con mallas.

d. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al comedor del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en año 2017.

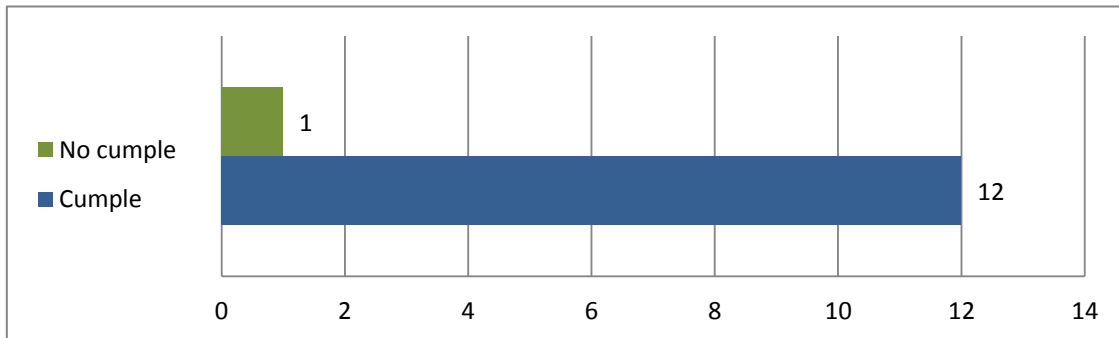


Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al comedor del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente Tabla 3

En la Figura 21, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al comedor, de los 13 estándares evaluados la empresa cumple con 12 ya que cuenta con un comedor en adecuadas condiciones, cuenta con un sistema de ventilación, el mobiliario está en buen estado, el mobiliario se ha distribuido de forma adecuada, el olor es agradable, cuenta con equipos de música y televisión, las cartas están en buen estado y con los precios actualizados, cuenta con señales de emergencia, extintores y luces de emergencia, cuenta con utensilios, vajillas, cristalería y mantelería en cantidades suficientes, cuenta con un área de aja para el cobro de las facturas, mientras que no cumple con 1 estándar establecido porque desencaja la decoración haciéndola menos armoniosa y agradable.

e. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, en el año 2017.

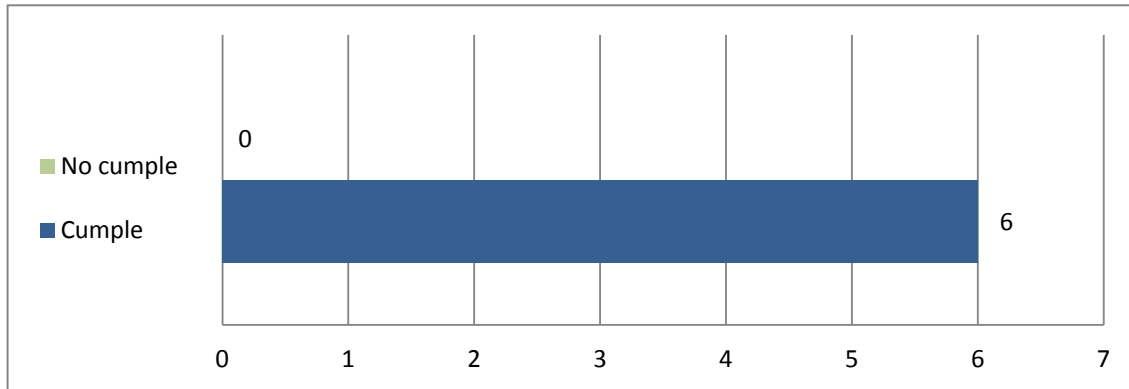


Figura 22: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente Tabla 3

En la Figura 22, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos, de los 6 estándares evaluados la empresa cumple con todos puesto que cuenta con servicios higiénicos independientes e identificados por sexo, los servicios higiénicos no tiene acceso directo al comedor, disponen de un sistema de ventilación, cuenta con una iluminación apropiada, dispone de los implementos de higiene necesarios, siempre se encuentran limpios.

f. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

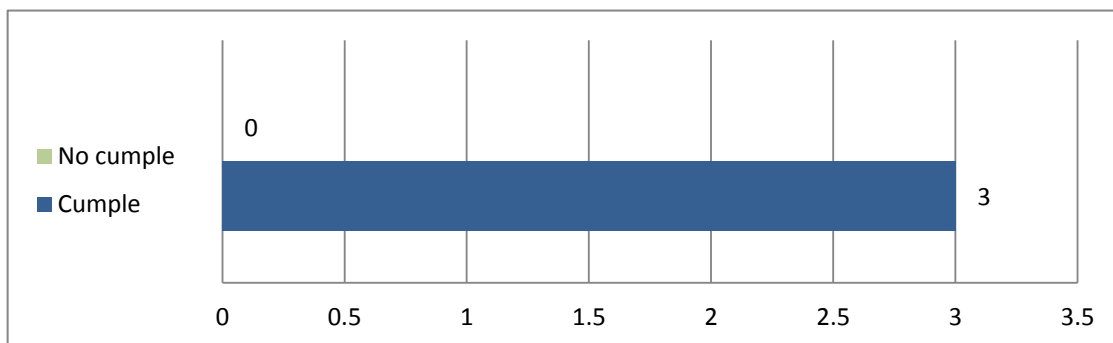


Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente Tabla 3

En la Figura 23, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal, de los 3 estándares evaluados la empresa cumple con todos ya que cuenta con un área segura destinada para que el personal deje sus pertenencias, cuenta con servicios higiénicos en óptimas condiciones de limpieza para el personal, dispone de un área para que el personal tomen sus alimentos.

g. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las oficinas del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

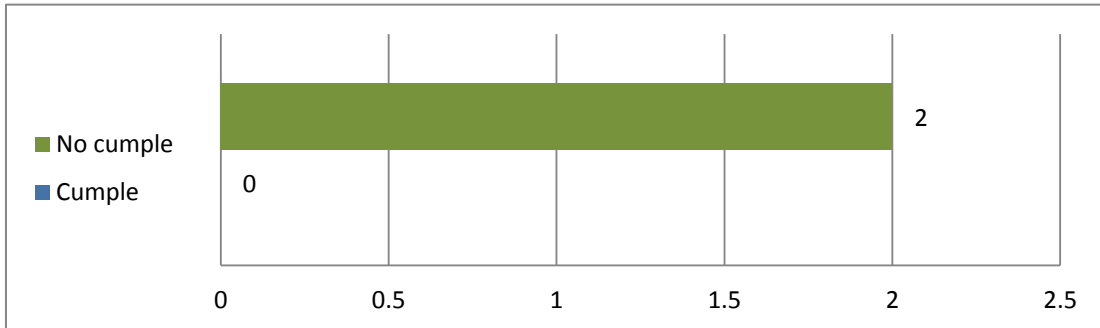


Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las oficinas del recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente Tabla 3

En la Figura 24, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las oficinas, de los 2 estándares evaluados la empresa no cumple ya que no cuenta con una oficina administrativa ni cuenta con los quipos implementados necesarios.

4.1.2.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

A continuación se presenta el cuadro de los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio en el recreo campestre “Los Pacaes”.

Tabla 04: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Recepción de insumos	3	0	3	2,63%	0%	2,63%
Almacenamiento de insumos	7	3	10	2,63%	6,14%	8,77%
Apertura del centro de producción	1	2	3	0,88%	1,75%	2,63%
Pre alistamiento de insumos	4	2	6	3,50%	1,76%	5,26%
Producción de platos	11	4	15	9,65%	3,51%	13,16%
Montaje de comedor	6	5	11	5,26%	4,39%	9,65%
Reservas	5	0	5	4,39%	0%	4,39%
Atención del comedor	21	14	35	18,42%	12,28%	30,70%
Servicio de bar	5	3	8	4,39%	2,63%	7,02%
Cierre de comedor	5	2	7	4,38%	1,76%	6.14%
Cierre del centro de producción	4	1	5	3,51%	0,88%	4.39%
Mantenimiento	1	1	2	0,875%	0,875%	1,75%
Limpieza y desinfección	3	1	4	2,63%	0,88%	3,51%
TOTAL	76	38	114	62,26%	37,74%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 04 tenemos los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión de servicio, donde tenemos que se han evaluado un total de 114 estándares distribuidos en 13 sub dimensiones: recepción de insumos, almacenamiento de

insumos, apretura del centro de producción, pre alistamiento de insumos, producción de platos, montaje de comedor, reservas, atención del comedor, servicio de bar, cierre del comedor, cierre del centro de producción, mantenimiento y limpieza y desinfección; del total de estándares evaluados el restaurante cumple con el 62,26%.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

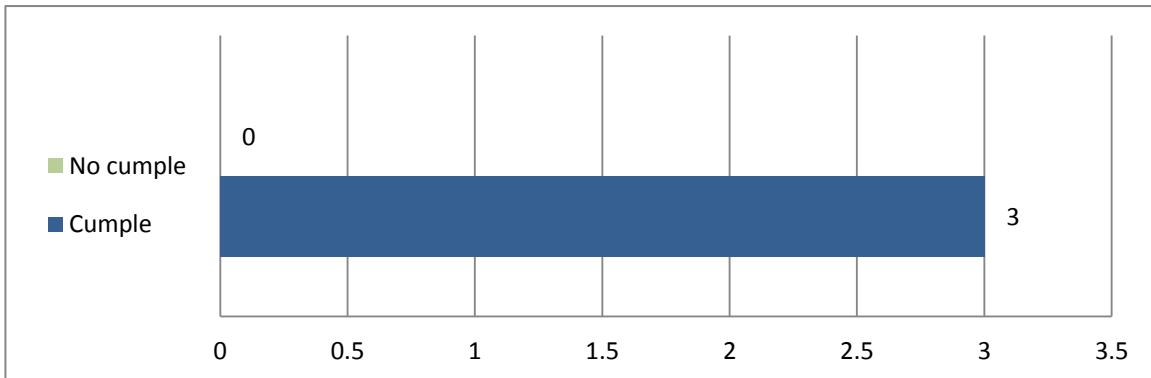


Figura 25: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 25, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos, de los 3 estándares evaluados la empresa cumple con todos ya que la recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana, se verifica a la llegada de los insumos su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades, se dispone de un ambiente adecuado para la recepción de insumos.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

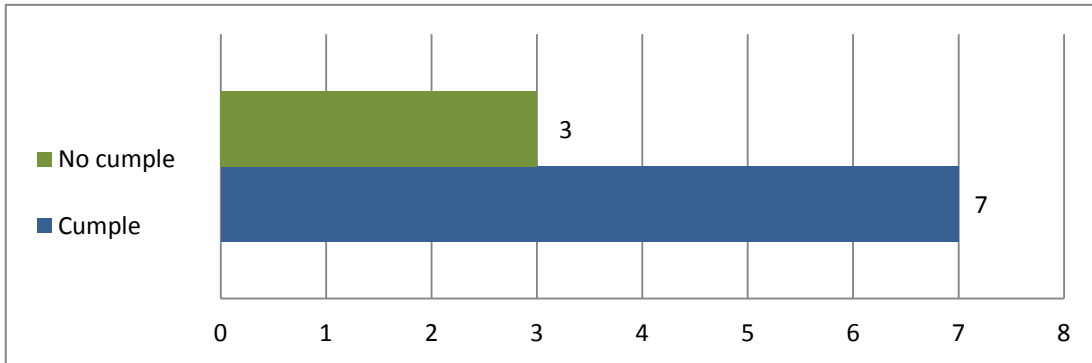


Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 26, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos, de los 10 estándares evaluados la empresa cumple con 7 puesto que los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento, se respeta el principio de primer ingreso primera salida, los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados, las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C, los pescados y mariscos se mantienen refrigerados entre los 0°C y 5°C, los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa, se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración, mientras que no cumple con 3 de ellos debido a que no existe un sistema de almacenamiento predeterminado, no cuenta con un orden de acuerdo a su fecha de llegada, se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado.

c. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

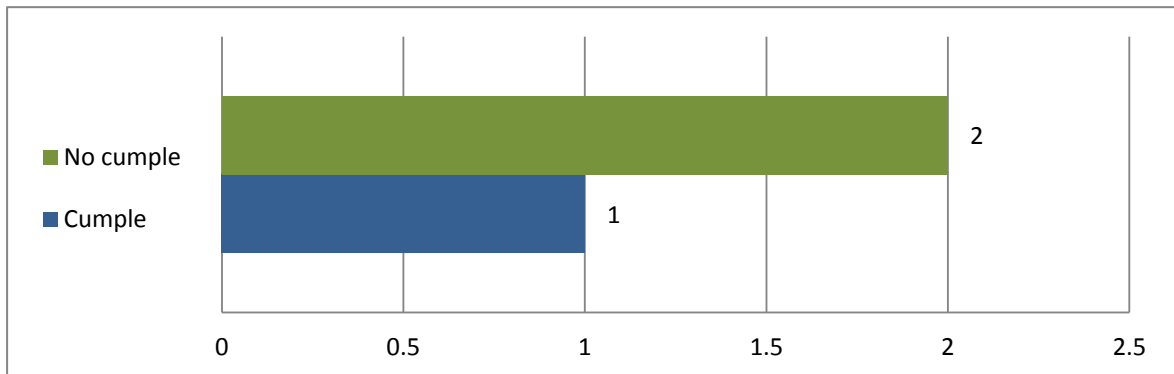


Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 27, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción, de los 3 estándares evaluados la empresa cumple con 1 puesto que se realiza un control de inventario de los insumos en stock, mientras que no cumple con 2 de ellos ya que no se lleva un control del estado de equipos, no se realiza el control sanitario y de presentación del personal de producción empleando un check list antes de iniciar las operaciones.

d. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre alistamiento de insumos del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

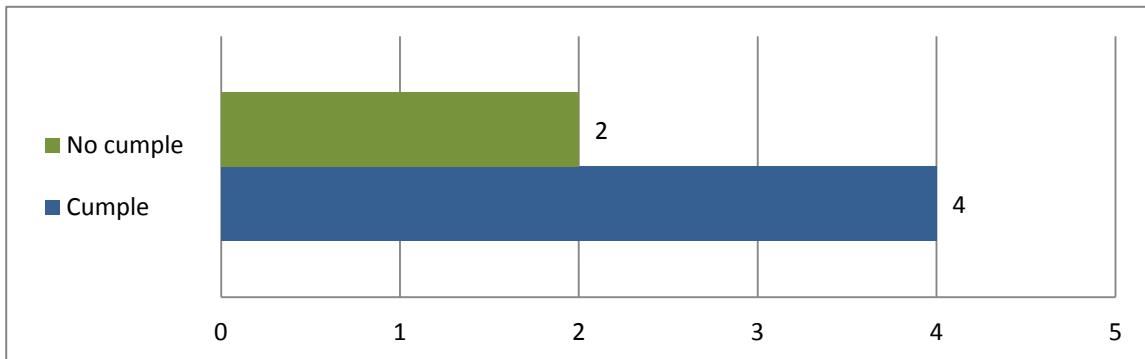


Figura 28: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre alistamiento de insumos del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 28, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre alistamiento de insumos de los 6 estándares evaluados la empresa cumple con 4 ya que los vegetales, frutas y carnes son lavados antes de su uso con agua potable, posterior al lavado se procede a la desinfección, empleando cloro (10 gotas de cloro por cada litro de agua) dejando reposar durante 10 minutos (verduras y frutas) y 5 minutos (pescado), cumple con el lavado del sitio de trabajo, existe un criterio de elaboración y almacenamiento de productos de pre alistamiento elaborados, mientras que cumple con 2 de ellos establecidos porque no cuenta con utensilios exclusivos para cada producto, ni existe un proceso de envaso y etiquetado.

e. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

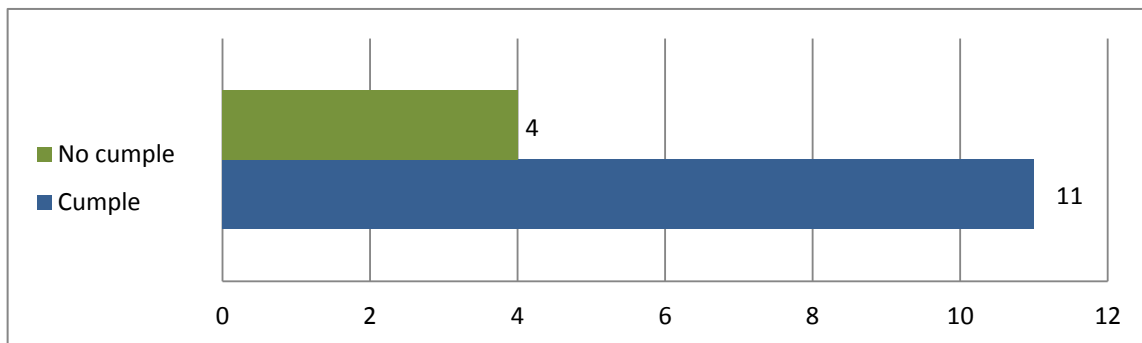


Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 29, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos, de los 15 estándares evaluados la empresa cumple con 14 ya que se planifica periódicamente la oferta gastronómica del establecimiento, se cuenta con recetas estándar para la elaboración de los platos, el personal de producción aplica las recetas estándar para la preparación de los platos, mientras los alimentos se están cocinando se mantienen tapados a fin de evitar la caída de algún material extraño, los insumos congelados nunca se descongelan a temperatura ambiente ni en agua tibia, las ordenes de pedido se elaboran según su llegada, las ordenes de pedido se despachan ni bien están listas, el personal tiene una rápida capacidad de producción, el personal de producción conoce el funcionamiento de los equipos, se presta atención y cuidado a la presentación y decoración de platos terminados, los equipos y superficies en contacto con los alimentos se limpian, lavan y desinfectan después de cada uso, mientras que no cumple con 4 de ellos ,ya que no existe un sistema de producción predeterminado, organizado y claramente establecido, el personal no dispone de un uniforme completo, para probar los alimentos no se emplean utensilios apropiados, la sección de producción no se mantiene limpia y ordenada.

f. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje del comedor del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

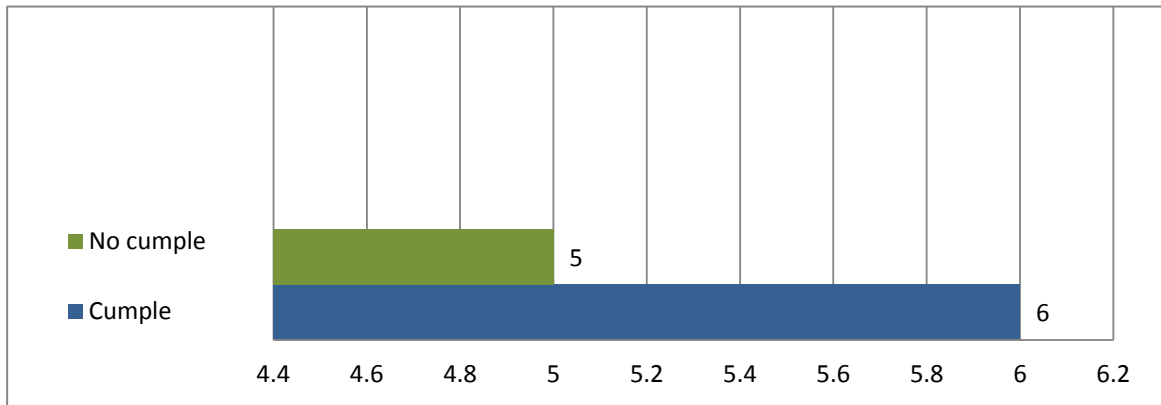


Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje del comedor del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 30, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje del comedor, de los 11 estándares evaluados la empresa cumple con 6 ya que existe un procedimiento pre-establecido para la limpieza y sanitización de ambientes y mobiliario, existe un orden de ubicación y distribución funcional de la cubertería, cristalería y menaje que facilita la operación, se lleva a cabo un control de inventario físico de menaje, cubertería y cristalería, se brinda información clara y precisa al personal de servicio sobre las ofertas del día, reservas, etc., se asignan las mesas reservadas en caso de que existieran, las mesas disponen de suficientes servilletas, mientras que no cumplen con 5 de ellos, porque no se lleva a cabo la revisión de la presentación y aseo del personal de servicio empleando un check list, no existe un procedimiento establecido para el montaje a utilizarse en el servicio, no se efectúa el montaje de las mesas considerando el tipo de servicio, no se colocan las cucharas y cuchillos a la derecha, el cuchillo con el filo hacia adentro, los tenedores al lado izquierdo, no existe un control de los ambientes del comedor, mobiliario y equipos por parte del personal de servicio, antes de la apertura del establecimiento, empleando un check list.

g. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

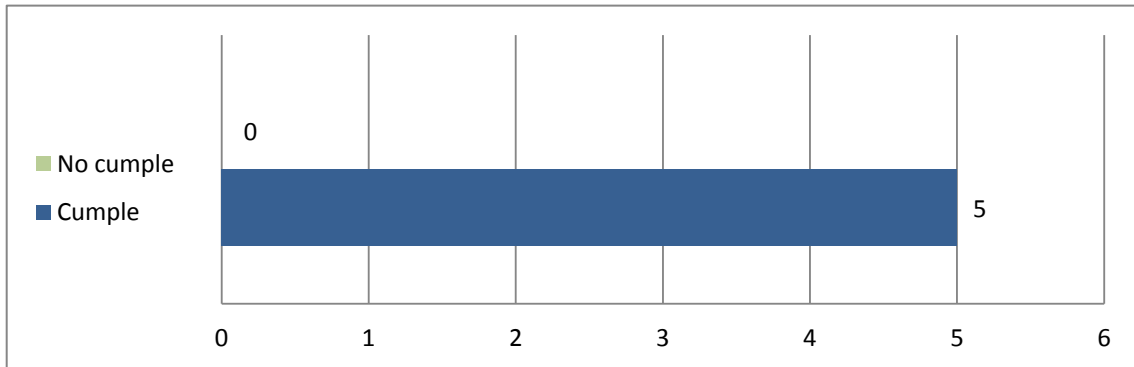


Figura 31: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas del comedor del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 31, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas, de los 5 de estándares evaluados la empresa cumple con todos ya que definido un procedimiento para la toma de reservas, dispone de un registro para las reservas, cuentan con políticas claras para las reservas, las políticas y el procedimiento para la toma de reservas son conocidas por el personal, el personal informa el cliente las condiciones de la reserva.

h. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención del comedor del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

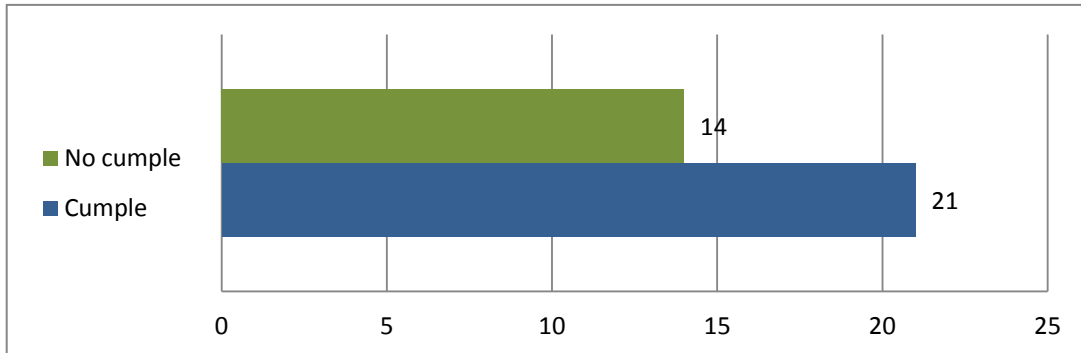


Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención del comedor del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 32, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención del comedor, de los 35 estándares evaluados la empresa cumple con 21 ya que mantienen una reunión de servicio con el personal de atención antes del inicio de la atención, el personal de servicio saluda a los clientes con amabilidad, estableciendo contacto visual y sonriendo, el personal de servicio se dirige al cliente con respeto, el personal de servicio asiste a los clientes de forma amable en la selección de los platos, brindando sugerencias, el personal de servicio conoce y describe las características de los elementos de la oferta gastronómica, el personal de servicio repite en forma clara el pedido, la cantidad y especificaciones para la conformidad de los clientes, el personal de servicio retira las cartas y sirve el aperitivo, los platos son servidos a la temperatura adecuada, el personal mantiene los dedos en el borde del plato y no toca los alimentos, el personal de servicio emplea la bandeja para llevar y servir las bebidas en la mesa, el personal de servicio coge los vasos por la base, el personal de servicio coge los cubiertos por el mango, el personal de servicios sirve moviéndose alrededor de la mesa, evitando cruzar sobre los clientes, el tiempo transcurrido entre el servicio de un plato y otro no excede los 10 minutos, el personal de servicio, durante todo el servicio debe mantenerse atento a las necesidades del cliente, si el cliente se queja por algo, el personal de servicio demuestra interés y comunica al

administrador, el personal de servicio retira los platos cuando todos han terminado de comer, el personal de servicio presenta la cuenta a solicitud del cliente, en un plazo máximo de 5 minutos posteriores a que ha sido solicitada, el personal de servicio comprueba la exactitud del comprobante de pago antes de su entrega al cliente, el personal de servicio presenta la cuenta con la cara abajo y en una bandejita limpia, cuando los clientes están por irse, el personal de servicio agradece amablemente, ayuda con las sillas y los invita a regresar, mientras que no cumple con 14 de ellos, porque la empresa no ha definido el procedimiento para el recibimiento y atención de los clientes, el personal de servicio no conduce ni ubica a los clientes hasta la mesa más apropiada a sus necesidades, el personal de servicio no abre la carta y ni se las entrega por la mano derecha de los clientes, el personal de servicio no entrega la carta primero a las damas, luego a los caballeros mayores y finalmente a los jóvenes, el personal de servicio no mantiene una distancia prudente para la toma de pedidos y se para derecho, apoyando la comanda en su mano, el personal de servicio no emplea comandas para la toma de pedidos, en la cual indica la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada uno, incluyendo especificaciones, el personal no sirve en forma ordenada y exacta los pedidos de los clientes, colocando los platos por el lado derecho del cliente, sirviendo primero a las mujeres y hombres mayores, el personal sirve a todos los comensales al mismo tiempo, los platos son servidos en el tiempo establecido, el personal de servicio mantiene la bandeja en la mano izquierda, mientras sirve con la mano derecha y por la derecha del cliente, el personal de servicio, durante la comida no se asegura que todo este conforme y no averigua si los clientes necesitan algo más, el personal de servicio no verifica la satisfacción de forma verbal, el personal de servicio no desmonta las mesas, respetando las normas de seguridad y sanidad en la manipulación de cristalería, cubertería y mantelería, el personal de servicio no procede al montaje de las mesas de acuerdo a las normas establecidas.

i. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

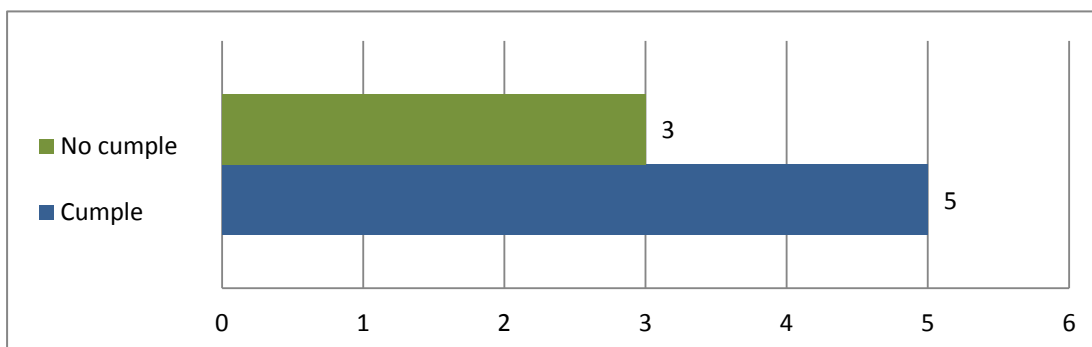


Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 33, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar, de los 8 estándares evaluados la empresa cumple con 5 ya que cuenta con un par de stock de botellas de bebidas en la barra, cuentan con recetas estándar para la preparación y presentación de las bebidas, el personal emplea las receta estándar para la preparación de las bebidas, se emplean de forma adecuada cada uno de los implementos y utensilios, el personal emplea cristalería adecuada para cada tipo de bebidas, mientras que no cumple con 3 de ellos, porque no existe un control de inventario impreso, no cuentan con un montaje preestablecido para las baterías y displays de la barra, el personal no cuenta con uniforme apropiado.

j. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del comedor del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

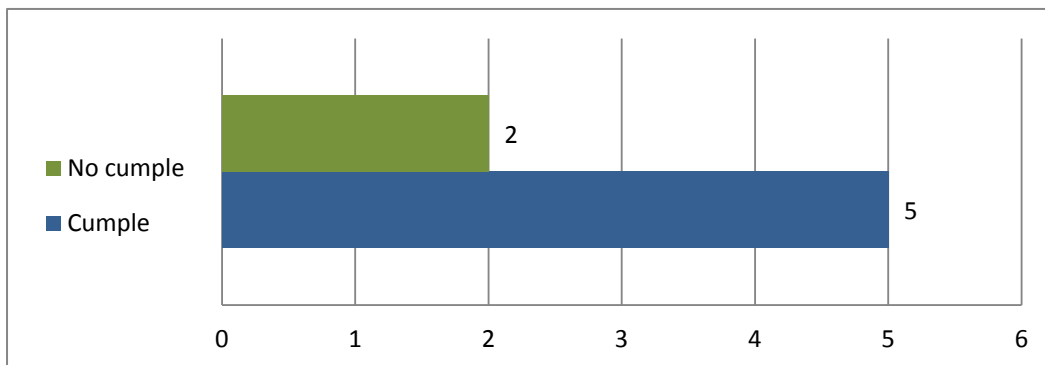


Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del comedor del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 34 se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del comedor, de los 7 estándares evaluados la empresa cumple con 5 debido a que el personal cuenta con los equipos y materiales necesarios para hacer la limpieza del comedor, el personal repone los implementos faltantes en el comedor, el personal hace el desmontaje de mesas, mostradores y exhibidores, el personal realiza la limpieza y desinfección del mobiliario, el personal apaga los equipos eléctricos, el personal lleva a cabo el control de cierre del comedor empleando un check list, el personal elabora el reporte de ocurrencias. Por otro lado, no cumple con 2 de ellos, debido que el personal no repone los implementos faltantes en el comedor; y el personal no elabora el reporte de ocurrencias.

k. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

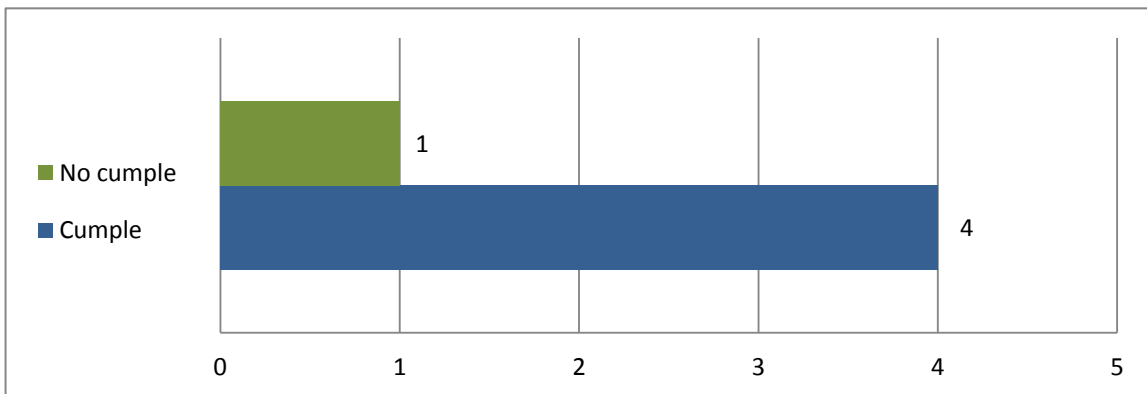


Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del recreo campestre “Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 35, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción, de los 5 estándares evaluados la empresa cumple con 4 ya que usan equipos se lavan desmontando las partes removibles, los productos sobrantes se guardan en envases apropiados, el personal realiza la limpieza y ordena la batería y utensilios de cocina de cada sección, todo el centro de producción se deja ordenado y sanitizado, mientras que no cumple con 1 estándar ya que no dispone de un formato de control de bajas y productos malogrados.

I. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

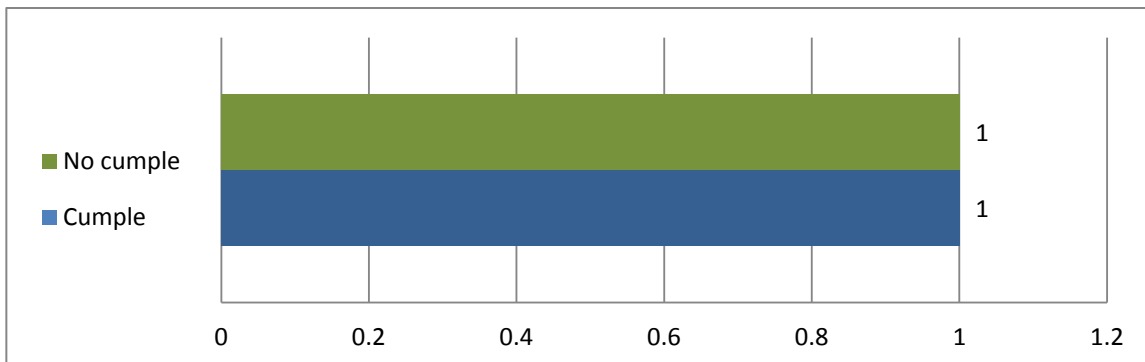


Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 36, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento, de los 2 estándares evaluados la empresa cumple con 1 ya que cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento, mientras que no cumple con 1 estándar porque no cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento.

m. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la Limpieza y desinfección del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

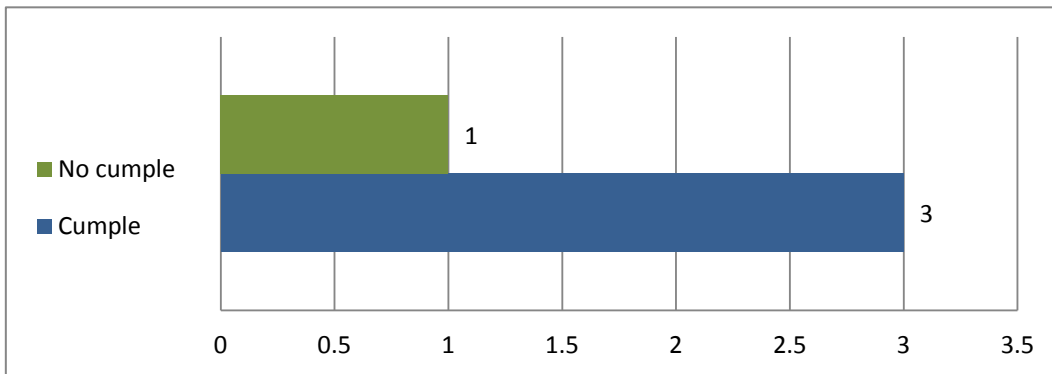


Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del recreo campestre” Los Pacaes”.

Fuente Tabla 4

En la Figura 37, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección, de los 4 estándares evaluados la empresa cumple con 3 ya que cuenta con un plan de limpieza y desinfección, se dispone de procedimientos de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento, se cuenta con un espacio independiente y señalizado para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados, mientras que no cumple con 1 estándar ya que no cuenta con un plan de manejo integral de plagas.

4.1.2.4 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el recreo campestre “Los Paces” de Casma en el año 2017.

A continuación se presenta el cuadro de los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el recreo campestre “Los Paces”.

Tabla 05: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental en el recreo campestre “Los Paces” de Casma en el año 2017.

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentajes de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Uso del agua	4	1	5	16,64%	4,16%	20,8%
Uso de la energía	6	2	8	24,98%	8,32%	33,3%
Consumos de productos	3	4	7	12,51%	16,69%	29,2%
Gestión de residuos	1	2	3	4,17%	8,33%	12,5%
Adaptación	0	1	1	0%	4,2%	4,2%
TOTAL	14	10	24	58,3%	41,7%	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 05 tenemos los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental, donde tenemos que se han evaluado un total de 24 estándares distribuidos en 6 sub dimensiones: : uso del agua, uso de la energía, consumo de productos, gestión de residuos y adaptación al medio. Del total de estándares evaluados el restaurante cumple con el 58,3%.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de agua del recreo campestre “Los Paces”, de Casma en el año 2017

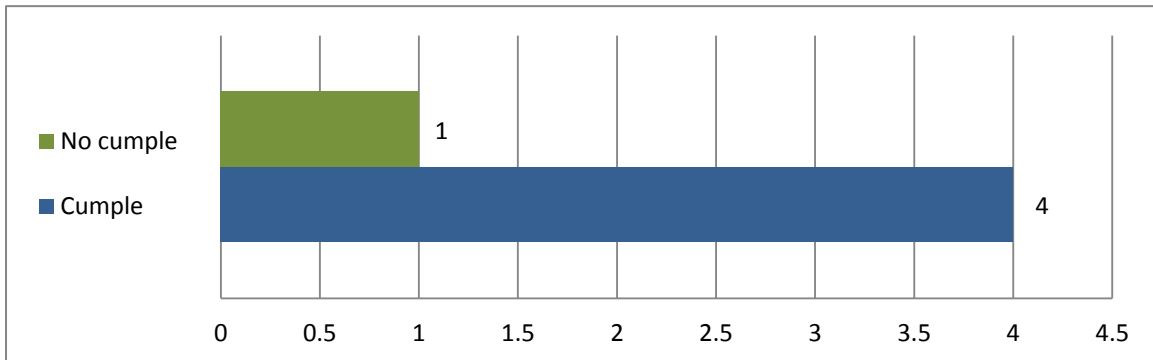


Figura 38 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua del recreo campestre “Los Paces”

Fuente: Tabla 05

En la Figura 38, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de agua, de los 5 estándares evaluados la empresa cumple con 4 ya que la empresa cuenta con programas para el uso eficiente del agua, lleva un control del consumo de agua, lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua, cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua, mientras que no cumple con 1 estándar pues la empresa no sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de energía del recreo campestre “Los Paces”, de Casma en el año 2017

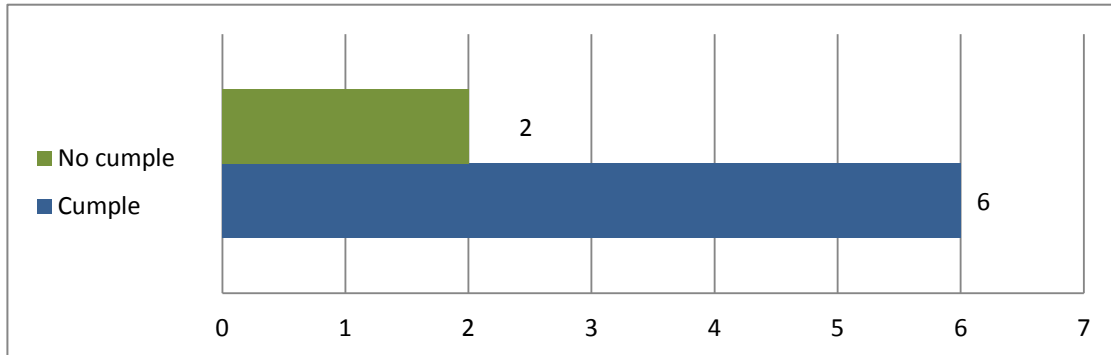


Figura 39 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de la energía del recreo campestre “Los Paces”

Fuente: Tabla 05

En la Figura 39, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de energía, de los 8 estándares evaluados la empresa cumple con 6 ya que la cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica, la empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural, la empresa utiliza focos ahorradores, cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización, se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos, se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar, mientras que no cumple con 2 de ellos porque la empresa no promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso, la empresa no lleva un control de consumo de energía.

c. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo del producto del recreo campestre “Los Paces”, de Casma en el año 2017.

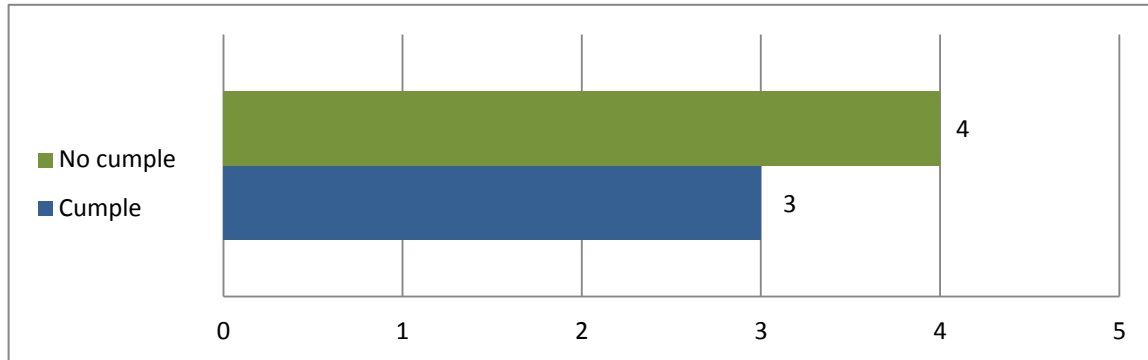


Figura 40 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo del producto del recreo campestre “Los Paces”

Fuente: Tabla 05

En la Figura 40 se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo del producto, de los 7 estándares evaluados la empresa cumple con 3 ya que emplean productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente, la empresa contrata a proveedores que brindan productos respetuosos con el medioambiente, la empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima, mientras que no cumple con 4 de ellos, debido a que no emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos, la empresa prefiere la compra de productos en envases retornables, no imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado, no usa el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel.

d. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del recreo campestre “Los Paces”, de Casma en el año 2017

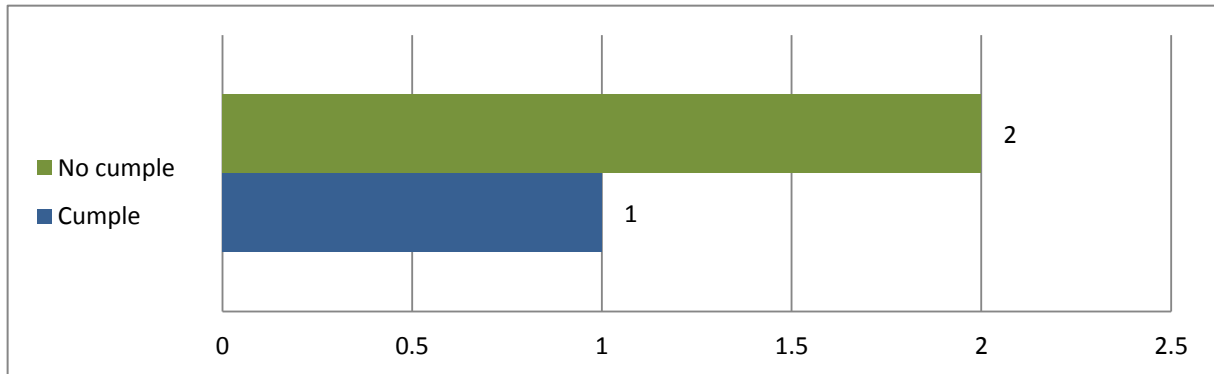


Figura 41 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del recreo campestre “Los Paces”

Fuente: Tabla 05

En la Figura 41, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos, de los 3 estándares evaluados la empresa cumple con 1 ya que cumple con tener los contenedores de basura en condiciones higiénicas, mientras que no cumple con 2 de ellos debido que no cuenta con un programa para la gestión de residuos, no sensibiliza ni capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos.

e. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación del recreo campestre “Los Paces”, de Casma en el año 2017

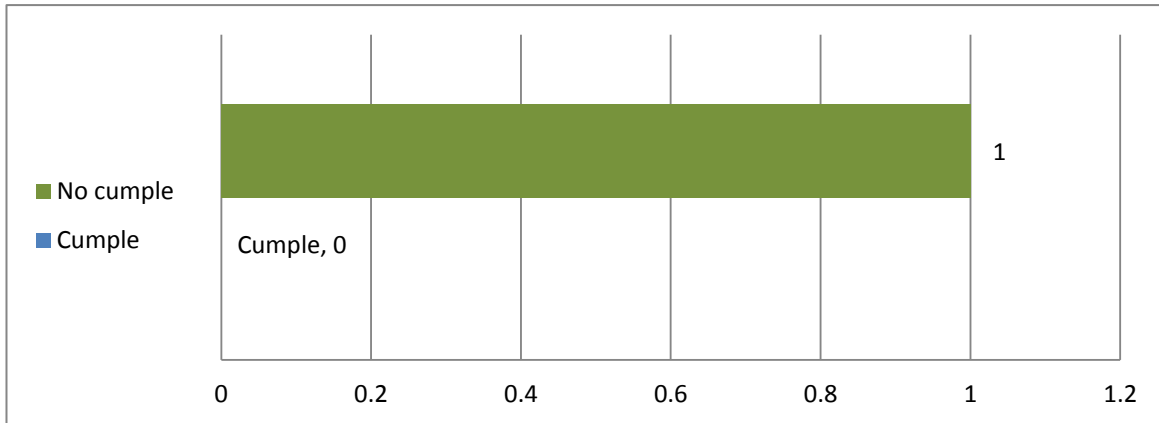


Figura 42 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación del recreo campestre “Los Paces”

Fuente: Tabla 05

En la Figura 42, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación, la empresa no cumple con el único estándar evaluado ya que la empresa no cuenta con un diseño e infraestructura armoniosa con el paisaje.

4.1.2.5 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

A continuación se presenta el cuadro de los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural en el recreo campestre “Los Pacaes”.

Tabla 06: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evalutados	Cumple	No cumple	Evalutados
Apoyo a la cultura local	2	2	4	50,00%	50,00%	100,00%
Apoyo a la comunidad local	7	2	9	77,78%	22,22%	100,00%
TOTAL	9	4	13	69,22%	30,78%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 06 tenemos los resultados sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural, donde tenemos que se han evaluado un total de 2 estándares distribuidos en 6 sub dimensiones: : Apoyo a la cultura local y Apoyo a la comunidad loca. Del total de estándares evaluados el restaurante cumple con el 69,22%.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura local en el recreo campestre “Los Pacaes” de e Casma en el año 2017

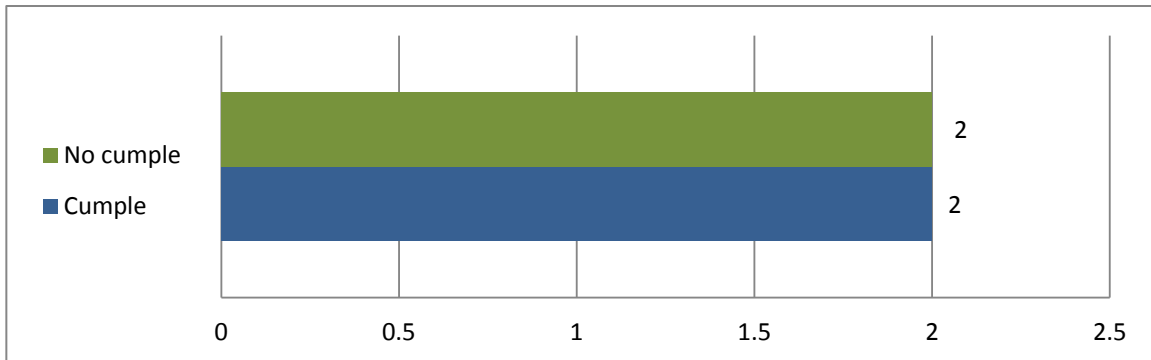


Figura 43 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura local en el recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Tabla 06

En la Figura 43, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura local, de los 4 estándares evaluados la empresa cumple con 2 ya que la empresa participa en iniciativas de apoyo a la cultura local, la empresa informa a los visitantes sobre la cultura local, mientras que no cumple con 2 de ellos, porque la empresa no difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad, no participa en la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad local en el recreo campestre “Los Pacaes” de e Casma en el año 2017

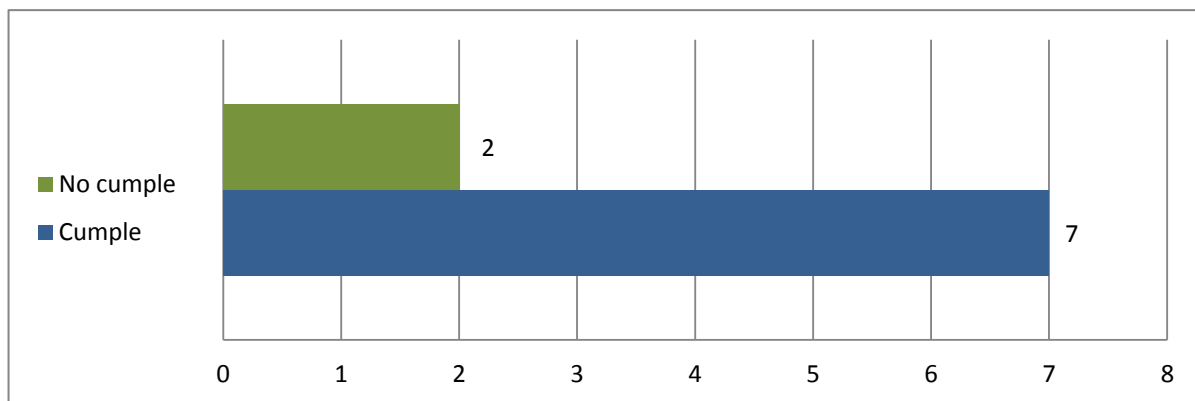


Figura 44 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad local en el recreo campestre “Los Pacaes”

Fuente: Tabla 06

En la Figura 44, se puede observar los resultados respecto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad, de los 9 estándares la empresa cumple con 7 ya que la empresa anima a sus clientes a consumir productos locales, la empresa dona productos usados o nuevos a la comunidad local, provee empleo digno a los miembros de la comunidad, la empresa adquiere productos de proveedores locales, la empresa forma parte de los gremios del sector turismo, la empresa participa en los procesos de planificación turística, la empresa informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo, mientras que no cumple con 2 de ellos debido a que la empresa no difunde políticas en contra de la explotación sexual, la empresa no desarrolla programas de capacitación para la comunidad local

4.1.2.6 Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

A continuación se presenta el cuadro de los resultados referentes al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes”.

Tabla 07: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

Dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Gestión empresarial	36	20	56	13,79%	7,66%	21,45%
Gestión de infraestructura y equipamiento	43	11	54	16,48%	4,21%	20,69%
Gestión de servicio	76	38	114	29,12%	14,56%	43,68%
Gestión medio ambiental	14	10	24	5,37%	3,83%	9,20%
Gestión socio cultural	9	4	13	3,45%	1,53%	4,98%
TOTAL	178	83	261	68,21%	31,79%	100,00%

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 07 se presentan los resultados del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del recreo campestre “Los Pacaes”, donde tenemos que en total de evaluaron 261 estándares distribuidos en 5 dimensiones: gestión empresarial, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medio ambiental y gestión sociocultural. La gestión empresarial ha representado el 13,79% de estándares evaluados, el equipamiento e infraestructura el 16,48%; la gestión del servicio el 29.12%; la gestión medio ambiental el 5,37 y la gestión sociocultural el 3,45%.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

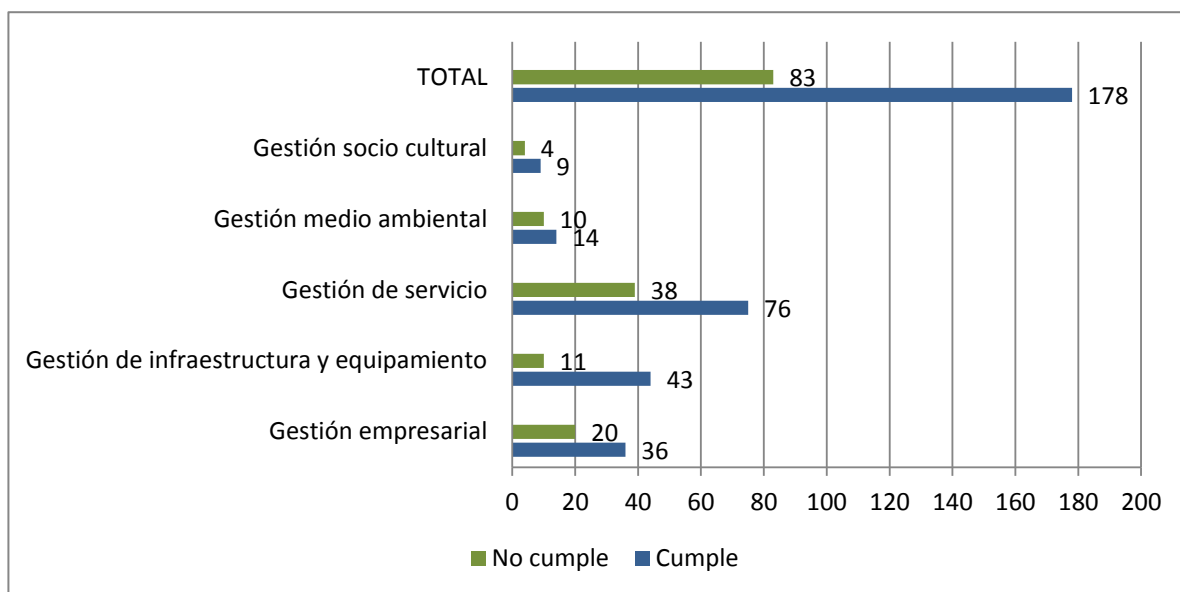
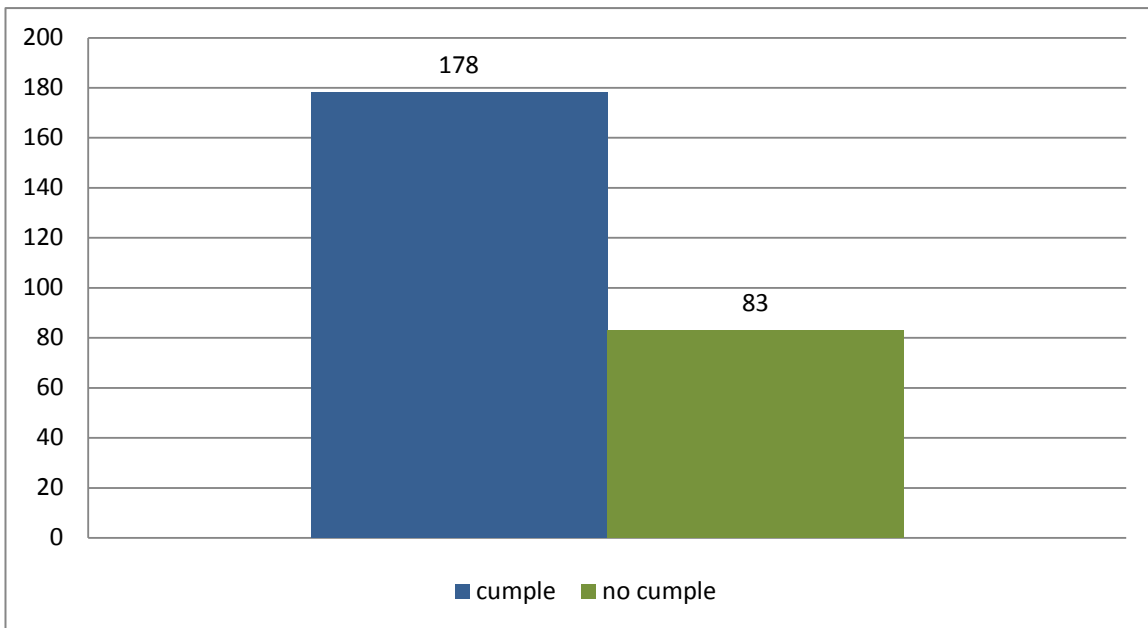


Figura 45: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

Fuente: Tabla 07

En la Figura 45 con respecto al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” ha cumplido con 178 estándares de lo cual en la gestión empresarial se cumple con 36 estándares y no se cumple con 20 estándares; en el infraestructura y equipamiento se cumple con 43 y no se cumple con 11 estándares; en la gestión del servicio se cumple con 76 y no se cumple con 38 estándares; en la gestión medioambiental se cumple con 14 y no se cumple con 10 estándares y en la gestión sociocultural se cumple con 9 y no se cumple con 4 estándares.



Fuente: Tabla 2, 3, 4,5 y 6.

Figura 46: Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en el año 2017.

Fuente: Tabla 07

Como se puede observar en la Figura 46 estos son los resultados obtenidos de las cinco dimensiones evaluadas en el recreo campestre “Los Pacaes”, se puede visualizar que la empresa cumple con 178 (68,21%) y no cumple con 83 estándares (31,79%), de los 261 estándares.

4.2. Análisis de resultados

La investigación ha tenido como objetivo evaluar la calidad del servicio del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, a continuación se presenta la discusión de los resultados.

Este recreo campestre tras la muerte de la madre del propietario, pasó a sus manos, y con él continuó este negocio que tiene más de 50 años de tradición, los platos que ofrecen son platos típicos de la localidad casmeña; esta es una micro empresa ya que de acuerdo al perfil del personal cuenta con 4 trabajadores de los cuales son los encargados de la producción y servicio. Ley de Promoción de la micro y pequeña empresa (2015) hace mención que restaurantes según su tamaño pueden ser grandes, medianos, pequeñas y micro empresas; en el Perú la mayor parte de las empresas dedicadas al rubro de la restauración son MYPE (micro y pequeña empresa).

Por el poco personal con el que cuentan, se ven obligados a cumplir más de una función distinta a la de su área establecida, haciendo que se dificulte y no logre brindar una buena atención a los comensales

A nivel de estudios, tenemos que el 25% equivalente a un trabajador cuenta con estudios técnicos incompletos, mientras que el 75% solo cuenta con secundaria completa, con respecto a las capacitaciones el 75% ha recibido capacitaciones referidas a las buenas prácticas y atención al cliente; aspecto que se debe de mejorar puesto que todo el personal debe estar en constante capacitación, ya que en los servicios de restauración el personal desempeña un rol de suma importancia por el contacto directo que tiene con los comensales.

La ambientación del local es rústica, tiene buena ventilación ya que gran parte del comedor se encuentra al aire libre, cuenta con un aforo para 80 personas puesto que el ambiente es amplio. Rainforest Alliance (2006), señala que la infraestructura de las empresas turísticas son efectivas en la medida que aprovechan los recursos naturales y culturales de la localidad, aportando a la conservación del medio ambiente.

El restaurante cuenta con una oferta variada ya que preparan comidas a base de pescado, carnes de diferentes especies para elaborar platos como es el ceviche de pescado, ceviche de pato, picante de cuy, pepián de pava y su exclusivo plato chicharrón de pato entre parrillas y otros potajes; se expende diferentes bebidas como cerveza, gaseosas, chicha morada, vinos entre otros,

cuenta con equipos de sonidos y televisor. Mincetur (2004), considera que las empresas de restauración son aquellos establecimientos que se ofrecen al público tanto alimentos como bebidas, las que son preparadas en el mismo local.

En cuanto a la demanda el recreo campestre es más concurrido por empresarios en búsqueda de cerrar tratos o reuniones ya que buscan un ambiente tranquilo, otros de los segmentos demandantes son las familias, las que concurren los fines de semana o en alguna fecha festiva. Los restaurantes campestres al contar con áreas verdes y espacios para realizar actividades deportivas y reuniones sociales se constituyen en centros de esparcimiento.

En la investigación se han evaluado 5 dimensiones: gestión empresarial, infraestructura y equipamiento, gestión del servicio, gestión medio ambiental, y gestión socio cultural; Mincetur (2012) establece que la evaluación de la calidad del servicio consiste en la valoración del nivel de aplicación o cumplimiento de las buenas prácticas en las empresas turísticas, dentro de las que se encuentran los restaurantes, la evaluación se lleva a cabo con el propósito de calificar el desempeño de la empresa y otorgarle un distintivo o reconocimiento por la calidad de los servicios.

En cuanto a la dimensión de gestión empresarial se han evaluado 56 estándares distribuidos en 9 sub dimensiones, de los cuales el restaurante cumple con 36 estándares que equivalen a un 64,34% siendo un porcentaje aceptable, pero el cual se debe de mejorar para tener un mejor desempeño de la empresa, estos coinciden con los obtenidos por Medina (2015) quien determinó un cumplimiento de 40 estándares, es decir del 69,61%. Por otro lado, hay investigaciones que han reportado un mayor cumplimiento como Alva (2015) quien determinó un cumplimiento de 45 estándares, es decir con el 80,36%.

Con lo que respecta a infraestructura y equipamiento se han evaluado 54 estándares distribuidos en 7 sub dimensiones de los cuales el restaurante cumple con el 79,72% que equivale a 43 estándares, teniendo la sub dimensión de cocina un mayor cumplimiento, seguido del comedor, los datos de Fernández (2014) se asemejan ya que determinó un cumplimiento del 74% en las buenas prácticas de gestión infraestructura y equipamiento, por otro lado, otra investigación ha reportado un mayor cumplimiento de estándares, Tori (2014) reportó un 85,2%.

Para una empresa turística, el factor más importante es el servicio ya que es un elemento intangible, en el recreo campestre “Los Pacaes” se evaluó la gestión de servicio teniendo 114 estándares de los cuales el 62,26% se cumplieron, considerado con un nivel de cumplimiento regular, dentro de los aspectos que se han evaluado tenemos: Recepción de insumos, almacenamiento de insumos, apertura del centro de producción, pre alistamiento de insumos, producción de platos, montaje del comedor, servicio de bar, cierre del comedor, cierre del centro de producción, mantenimiento y limpieza y desinfección. Los resultados coinciden con los obtenidos por Alva (2014), Moreno (2014), Fernández (2014) y Samanamud (2014) quienes reportaron un cumplimiento de 54,39%, 49,9%, 56,05% y 50,0% respectivamente, por otro lado Tori (2014) reportó un cumplimiento del 84,2%.

En la gestión medio ambiental se evaluaron 24 estándares de los cuales se cumplió el 58,3% que equivalen a 14 estándares, las sub dimensiones evaluadas han sido: Uso del agua, uso de la energía, consumo de productos, gestión de residuos y adaptación al medio, otras investigaciones han reportado similares resultados en algunas empresas como Tori(2014) y Moreno (2014) quienes reportaron un cumplimiento de 58,3% y 58,5% respectivamente ,por otro lado otras investigaciones han reportado un menor cumplimiento de estándares como Alva (2014), Fernández (2014) y Samanamud (2014) quienes reportaron un cumplimiento de 29,17% ,29,18% y 33,3%, Mincetur (2012) considera que las buenas prácticas ambientales permiten mejorar el entorno en el cual se llevan a cabo los procesos de las empresas turísticas, posibilitando la reducción del impacto ambiental.

Con lo que respecta a la gestión socio cultural, se evaluaron 13 estándares de los cuales se cumplieron con 9 de ellos que equivalen al 69,22%, las sub dimensiones evaluadas han sido: apoyo a la cultura local y apoyo a la comunidad local, por otro lado otras investigaciones han reportado un menor cumplimiento de estándares socio culturales, como Alva (2014), Tori (2014) y Moreno (2014) quienes han reportado un cumplimiento de 38,46%, 30,8% y 56,05% respectivamente. Rainforest Alliance (2006), indica que las empresas deben hacer uso de los recursos de las comunidades, pero contribuyendo con el desarrollo local a partir de proyectos e inversiones.

Con respecto a las dimensiones que se evaluaron en el recreo campestre “Los Pacaes” de Casma tenemos que las dimensiones que cumplen un mayor porcentaje de estándares fueron:

Gestión de infraestructura y equipamiento con 79,72%, la gestión socio cultural con 69,22% y la gestión empresarial con 64,34%, mientras que la dimensión medio ambiental y servicio presentaron menor cumplimiento.

De manera general sobre el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del recreo campestre “Los Pacaes” de Casma, cumple con el 68,21% de estándares, que equivalen a 178 estándares de los 261 evaluados; con estas cifras se puede decir que el servicio que brinda el establecimiento es regular, siendo necesario implementar los estándares que no se vienen cumpliendo.

V. CONCLUSIONES

- El recreo campestre “Los Pacaes” es una empresa con más de 50 años en el mercado, cabe resaltar que se encuentra en el directorio gastronómico del Perú, hecho importante para la empresa; así mismo en la estructura organizacional de la empresa se identificó el área administrativa, el área de cocina y el área del comedor ; contando con 4 trabajadores los que se ven obligados a cumplir más de una función distinta a la de su área establecida, haciendo que se dificulte y no logren una buena atención a los comensales, la oferta se basa en la elaboración de platos típicos de la localidad casmeña; en cuanto a la demanda es variada ya que es concurrida por empresarios y familias; el establecimiento ha ganado un reconocimiento y realce gracias a la visita que realizó Gastón Acurio, e incluso llegan personas famosas del medio, cuando vienen a Casma.
- En cuanto al cumplimiento de estándares de las buenas prácticas en la gestión empresarial se evaluaron 56 estándares, el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 36 estándares equivalentes a un 64,34%, siendo la gestión de recursos humanos la sub dimensión con más estándares cumplidos; mientras que las sub dimensiones con más bajos cumplimientos son organización, gestión de suministros y proveedores y gestión financiera y contable.
- Con respecto al cumplimiento de estándares de las buenas prácticas en la gestión de equipamiento e infraestructura se evaluaron 54 estándares, el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 43 estándares equivalentes a un 79,72%, siendo la sub dimensión de cocina con más estándares cumplidos; mientras que las sub dimensiones con más bajos cumplimientos son almacén y comedor.
- En cuanto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de servicio se evaluaron 114 estándares, el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 76 estándares equivalentes a un 62,26%, siendo la sub dimensión de atención al cliente con más estándares cumplidos; mientras que las sub dimensiones con más bajos cumplimientos son mantenimiento y apertura del centro de producción.

- Con respecto al cumplimiento de estándares de las buenas prácticas correspondiente a la gestión ambiental se evaluaron 24 estándares, el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 14 estándares equivalentes a 58,3%, siendo la sub dimensión de uso de energía la que cumple con más estándares; mientras que las sub dimensiones con más bajos cumplimientos son gestión de residuos y adaptación del medio.
- En cuanto al cumplimiento de estándares de las buenas prácticas socio-culturales se evaluaron 13 estándares, el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 9 estándares que equivalen a un 69,22%, siendo la sub dimensión de apoyo a la comunidad local con mayor cumplimiento; mientras que la de menor cumplimiento es la de apoyo a la cultura local.
- Con respecto al cumplimiento global el recreo campestre “Los Pacaes” cumple con 178 estándares que equivalen a un 68,21% lo que significa que la calidad de servicio es regular, siendo necesario mejor en otros estándares para así ofrecer un servicio de calidad a los comensales.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Alva, S. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante cevichería 'El ajicito' de la ciudad de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037141>
- Anker Vinay, K. (1992). *Manejo básico de restaurantes: teoría y práctica*. México: Continental S.A.
- Blanco Pineros, J. (2009). *Medición De La Satisfacción Del Cliente Del Restaurante Museo Taurino, Y Formulación De Estrategias De Servicio Para La Creación De Valor*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Canales, F., Alvarado, E.L. Pineda, E.B. (1986). *Metodología de la investigación: manual para el desarrollo del personal de la salud*. Limusa S.A.
- Cañas Maravilla, M; Miron Raymundo, D; Ramírez López, F (2012). *Evaluar la calidad del servicio proporcionado por Burger King. San Salvador*. El Salvador: Universidad Tecnológica de el Salvador.
<http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55345.pdf>
- Casanueva, C., García, J., y Caro F.J. (2000). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide.
- Catillo Montalvo, L. (2014). *Propuesta de un plan de calidad para mejorar la atención En los restaurantes campestres de la ciudad de Chongoyape; en el año 2014*. Chongoyape. Perú.
- Chacom, E. (2012). *"Servicio Al Cliente En Los Restaurantes Del Municipio De San Pedro La Laguna, Departamento De Sololá"*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - Promperú. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de: http://media.peru.info/catalogo/.../manual_de_buenas_practicas_9124.pdf
- Crosby, P. V.(1987). *La calidad no cuesta*. Mexico: CECOSA.
- Dahmer, S. y Kahl, K. (2002). *Restaurantes, servicio básico*. España: Acribia S.A.
- De la Parra Paz, E. (1995). *Guía práctica para lograr calidad en el servicio*. ISBN: México

- Díaz, A. (2009) *Apertura Comercial*. Recuperado: <http://www.zonaeconomica.com/apertura-comercial>
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Dircetur Cusco, (2009). *Manual de Calidad Turística para Restaurantes. (1era ed)*. Cusco: DIRCETUR-Cusco.
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (2009). *Manual de Calidad para Restaurantes*. Cusco. Perú.
- El diario de Economía y Negocios del Perú (s.f). *Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables*. Recuperado de: <http://gestion.pe/noticia/287810/solo-800-220-mil-restaurantes-lima-tienen-certificacion-saludables>
- Feijoó, J. (2010). *Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Docid=10384275&ppg=82>
- Fernandez (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Chifa Hugo´s de Chimbote. Utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035750>
- Foster, D. (1995). *Alimentos y bebidas: operaciones, métodos y control de costos*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10485891&ppg=40>
- García, F., García, P., y Gil, M. (2011). *Operaciones básicas y servicios en restaurantes y eventos especiales*. España: Paraninfo.
- Guzmán López, A. y Cárcamo Solís, M. (2014). *La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Fresnos"*. Guanajuato. México.
- Hernández Becerril, G. (2011). *Proyecto de Mejora de Calidad en servicio del restaurante Crepes & Waffles*. Colombia: Universidad del Claustro de Sor Juana.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5Ta ed.)*. Chile: McGrawHill.
- Hospitality & Service University. (s.f.). *Manual de estándares de servicio: restaurantes*. Recuperado de: http://hsu.cl/galer%C3%ADa/file_52126699.pdfhttp://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/%20Doc?id=10485891&ppg=40http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Docid=10384275&ppg=82

[Instituto Nacional de estadística informatica \(2016\) Informe Técnico N° 02. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_produccion-nacional-dic2016.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-n02_produccion-nacional-dic2016.pdf)

International Organization for Standardization - ISO (2005). *Norma internacional ISO 9000 2000*. Recuperado de http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf

Lefcovich, M. (2009). *Gestión de calidad para la excelencia*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10311860&ppg=5>

Manual, CTN (2007). *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*. Lima: PromPeru.

Marketing Publishing. (2007). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10194515&ppg=7>

Martín, I. (2004). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico (3era ed.)*. España: Pirámide.

Medina, E (2015). “*Evaluación de la calidad del servicio del Restaurante Mar y Luna de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2015*”. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041293>

Méndez de Carballo, L. y Ordoñez Velásquez, J. (2003). *Propuesta de un plan de calidad para mejorar la atención al cliente en los restaurantes de primera categoría del departamento de La Unión*. San Miguel. El Salvador.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2004). *Reglamento de Restaurantes Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR*. Lima: El Peruano

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP MANIPULACION DE ALIMENTOS.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2008). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2008 – 2021*. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/PENTUR_FINAL_octubre.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2009). *Ley general de turismo, N° 29408*. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY_GENERAL_DE_TURISMO LEY29408.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf)

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2010). *Manual de buenas prácticas para atención de clientes*. Recuperado de:
http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MB_P_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2012). *Guía metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación de buenas prácticas*. Recuperado de:
http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/01_guia_metodologica_SABP/guia_metodologica_SABP.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – Mincetur (2012). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2012-2021 (1ra ed.)*. Lima: MINCETUR.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2013). Ley MYPE 30056. Recuperado de:
http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Miranda, T. (2016). “Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Aquí Gusto” de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de LAS Buenas Prácticas, 2016”. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041295>
- Mogelonsky, M. (1998), “Food on Demand”, American demographics, Vol. 20 No. 1, p. 57.
- Montaner, J. (1996). *Estructura del mercado turístico (2da ed.)*. España: Síntesis.
- Moreno, J. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Parrilladas el uruguayo de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000032717>
- Moreno Hidalgo, J. (2012). *Medición De La Satisfacción Del Cliente En El Restaurante La Cabaña De Don Parce*. Perú: Universidad de Piura.
- Nanclares, J. (2001). *Marketing y planificación para restaurantes*. México: Paraninfo.
- Nieto Sarre, P. (2008). *Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante Asiatika*. México: Universidad de las Américas Puebla.
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/nieto_s_p/capitulo_5.html#
- Océano Céntrum. (s.f.). *Enciclopedia práctica profesional de: turismo, hoteles y restaurantes*. España: Grupo editorial Océano.
- Ortiz Carrillo, S. (2005). *Programa de calidad en servicio en restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica Del Litoral.

- Pérez Ríos, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre Sac - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Rainforest Alliance (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de: www.aptae.pe/archivos_up/0046-manual-de-buenas-practicas.pdf
- Rainforest Alliance. (s.f.). *Buenas prácticas para turismo sostenible: Una guía para el pequeño y mediano empresario*. Recuperado de: <http://web.ambiente.gob.ec/sites/default/files/users/jloartefls/Buenas%20practicas%20del%20turismo%20sostenible.pdf>
- Rainforest Alliance. (s.f.). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de www.rainforest-alliance.org/.../tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Ramirez, C. (1994). *La modernización y administración de empresas turísticas*. México D.F.: Trillas.
- Ramírez, C. (2002). *Calidad total en las empresas turísticas*. México D.F.: Trillas.
- Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10565708&ppg=4>
- Samanamud, N. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante picantería Panchito de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035751>
- Sánchez Feito, J. (2000). *Procesos de servicios en restauración*. España: Síntesis.
- Sánchez, Torres, R. (2014). “Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “el encuentro” de la ciudad de Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013”. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000032711>
- Secretaria de Turismo- SECTUR Argentina. (2008). *Restaurantes: Sistema de gestión de calidad y el ambiente*. Recuperado de: http://www.iram.org.ar/UserFiles/images/IRAM_SECTUR/normas%20completas/42800R.pdf
- Servicio Nacional de Turismo – SERNATUR Chile. (2011). *Manual de buenas prácticas: alojamiento turístico*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/80679326/CHILE-POR-UN-TURISMO-SUSTENTABLE-Manual-de-Buenas-Practicas-del-Sector-Turistico>.

- Suarez Gutiérrez, A (2004). *Análisis de la calidad del servicio en el área de alimentos y bebidas del restaurante TGI. Friday's categoría de lujo en la ciudad de Quito*". Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Tori, A. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del servicio del restaurante cafetería Rebachinni de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035768>
- Van Duynen, L., y Carré Marcela. (2011). *Buenas prácticas hoteleras*. Recuperado de http://www.moveuse.org/uploads/1/6/1/3/16135600/guia_de_buenas_practicas_hotelhotel_fund_vida_silvestre.pdf

ANEXOS

ANEXO 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUIA DE ENTREVISTA

Esta guía de entrevista está dirigida a obtener datos de la empresa relacionados a la historia, oferta y demanda; deberá ser aplicada al propietario o administrador.

- 1.- UBICACIÓN DE LA EMPRESA.
- 2.- ¿CUÁNDO SE ORIGINÓ LA EMPRESA?
- 3.- ¿CÓMO SURGIÓ LA IDEA DE LA EMPRESA?
- 4.- ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPALES LOGROS DE LA EMPRESA DESDE QUE SE CREÓ HASTA LA ACTUALIDAD?
- 5.- DESCRIBA LA OFERTA DE SU EMPRESA.
- 6.- ¿QUIÉNES SON SUS CLIENTES?
- 7.- ¿CÓMO ESTÁ ORGANIZADA SU EMPRESA?

ANEXO 02



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUÍA DE ENTREVISTA

La presente entrevista tiene por finalidad conocer el perfil del personal que trabaja en la empresa.....

I.- DATOS GENERALES

1.1.- Sexo: Masculino Femenino

1.2.- Edad: _____

1.3.- Ciudad de Origen: _____

II.- ESTUDIOS

2.1.- Nivel de estudios

- | | |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Primaria inconclusa | <input type="radio"/> |
| Primaria completa | <input type="radio"/> |
| Secundaria inconclusa | <input type="radio"/> |
| Secundaria completa | <input type="radio"/> |
| Superior inconclusa (técnica) | <input type="radio"/> |
| Superior completa (técnica) | <input type="radio"/> |
| Superior inconclusa (universitaria) | <input type="radio"/> |
| Superior completa (universitaria) | <input type="radio"/> |

2.2.- Especialidad: _

2.3.- Estudios de posgrado:

Sí No

Indicar el tipo de cursos:

III.- DESEMPEÑO EN LA EMPRESA

3.1.- Cargo: _____

3.2.- Funciones

-

-

-

-

3.3.- Tiempo laborando en la empresa: _____

3.4.- Participación en programas de capacitación

Sí No

Indicar el tipo de capacitación:

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 03



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN

**GESTIÓN EMPRESARIAL
RESTAURANTES**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Planificación	La empresa cuenta con un plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos			
	La empresa cuenta con planes operativos para sus distintas áreas			
	La empresa cuenta con políticas establecidas (servicios, ambientales, sociales, seguridad)			
	La empresa cuenta con un plan de negocios			
Organización	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones			
	La empresa ha documentado sus procesos, estándares y requisitos del servicio y cuenta con un manual de procesos y procedimientos			
	La empresa cuenta con un sistema de comunicación formal			
Gestión de calidad	La empresa cuenta con un sistema de control de calidad del servicio			
	La empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios			
	La empresa realiza auditorías internas periódicas			
	La empresa mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones			

	La empresa hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente			
	La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias			
Gestión de recursos humanos	La empresa ha definido los perfiles de los puestos de trabajo (aptitudes, habilidades, formación y experiencia)			
	La empresa ha definido el proceso de selección de personal			
	La empresa cuenta con un archivo con los datos del personal			
	La empresa cuenta con un programa de inducción para el personal			
	La empresa evalúa periódicamente el rendimiento del personal (calidad y cantidad del trabajo, relaciones laborales)			
	La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal			
	La empresa emplea estrategias para mantener motivado al personal			
	La empresa lleva a cabo reuniones frecuentes a fin de tratar temas relacionados con el trabajo			
	La empresa garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados			
	La empresa fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de valores y principios éticos			
	La empresa comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto a los servicios y la satisfacción del cliente			
	La empresa ha establecido mecanismos para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio			
	La empresa respeta la jornada laboral establecida por ley			
	La empresa brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral			
La empresa cumple con brindar los beneficios sociales a los empleados				

Gestión de suministros y proveedores	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores			
	La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores			
	La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos			
	La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos			
	La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos			
Gestión de seguridad	La empresa ha identificado sus riesgos y peligros (reales y potenciales)			
	La empresa ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de riesgo y peligro			
	Se brinda capacitación al personal en temas de seguridad			
	La empresa cuenta con planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades)			
	La empresa cuenta con equipos y dispositivos de seguridad tanto para los clientes como para los empleados			
	La empresa ha implementado programas de simulacros y prácticas de seguridad			
	La empresa cuenta con el certificado de Defensa Civil			
	La empresa dispone de un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencia			
Gestión financiera y contable	La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable			
	La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos específicos			
	El propietario está capacitado en temas financieros y contables			
Gestión de	La empresa cuenta con un estudio de mercado, considerando las			

comunicación y marketing	características tanto de la competencia como de la demanda			
	La empresa cuenta con una marca y eslogan atractivo y coherente con el servicio que brinda			
	La empresa diseña sus servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de sus clientes			
	La empresa mantiene un registro de sus clientes			
	La empresa firma convenios con el fin de incrementar la demanda del establecimiento			
	La empresa ha establecido el precio de sus productos o servicios en base a un estudio de mercado			
	La empresa emplea medios de comunicación masivos para promocionar su oferta			
	La empresa difunde información coherente con el servicio que brinda			
	La empresa provee información al cliente sobre las condiciones de prestación del servicio			
	La empresa cuenta con tarifarios de su oferta gastronómica			
	La empresa exhibe en un lugar visible la oferta gastronómica con sus respectivos precios			
	La empresa exhibe en un lugar visible las formas de pago aceptadas en el establecimiento			

ANEXO 04



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Exterior	El establecimiento se ubica en un lugar accesible			
	Existe limpieza en el entorno			
	El establecimiento se ubica en una zona segura			
	Cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada			
	Presenta el icono de clasificación y/o categorización			
	Cuenta con buena iluminación			
	Presenta acceso especial para discapacitados			
	Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano			
	Cuenta con espacios verdes al rededor, los cuales están bien cuidados			
	Cuenta con una acceso independiente para los proveedores y el personal			
Cocina	Se ubica próxima al comedor			

	Cuenta con áreas de trabajo identificadas y delimitadas para la preparación de alimentos			
	El piso es de material antideslizante y de fácil limpieza			
	Las paredes están revestidas con material liso y de fácil limpieza			
	Se cuenta con iluminación apropiada que no altere el color ni la apariencia de los alimentos			
	Se cuenta con un sistema de ventilación apropiado			
	Se dispone de una campana extractora			
	Los equipos están en funcionamiento y óptimas condiciones de limpieza			
	Los utensilios de cocina están en buen estado y en óptimas condiciones de limpieza			
	Los equipos y mobiliario están ubicados de forma que no interrumpen el flujo de trabajo			
	Se cuenta con un área específica destinada para los residuos, la cual se encuentra alejada del área de producción			
	La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
	Se dispone de un área para el lavado de manos, la que cuenta con los implementos necesarios			
	Se cuenta con suministro de agua permanente			
Almacén	El almacén posee una ventilación adecuada			
	Todas las aberturas están cerradas con mallas			
	Las paredes y pisos son lisos para evitar las plagas			
	Los estantes son de material anticorrosivo			

	Iluminación adecuada que no altere el color de los alimentos			
	Contar con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos según tipo (perecederos, no perecederos, artículos de limpieza)			
Comedor	El comedor presenta condiciones adecuadas de limpieza			
	La decoración es agradable y armoniosa			
	Se cuenta con sistema de ventilación			
	El olor es agradable			
	El mobiliario está en buen estado de conservación y limpio			
	El mobiliario se ha distribuido de forma adecuada facilitando la circulación			
	Se cuenta con equipos de música y televisión			
	Las cartas están en buen estado y con los precios actualizados			
	Cuenta con señalización de emergencia, extintores y luces de emergencia			
	Se cuentan con estaciones de servicio debidamente organizadas			
	Se dispone de utensilios, vajilla, cristalería y mantelería en cantidades suficientes para atender las necesidades de máxima ocupación			
	Se emplean utensilios, vajilla, cristalería y mantelería acordes a las características del establecimiento y están en perfecto estado de conservación			
Se dispone de un área de caja para el cobro de las facturas, la que dispone de los equipos necesarios				
Servicios higiénicos	Se cuentan con servicios higiénicos independientes e identificados por sexo			

	Los servicios higiénicos no tiene acceso directo al comedor			
	Disponen de un sistema adecuado de ventilación			
	Cuentan con una iluminación apropiada			
	Disponen de los implementos de higiene necesarios (jabón líquido, papel toalla o secador de aire caliente)			
	Están permanentemente limpios			
Área de personal	La empresa cuenta con un área segura destinada para que el personal deje sus pertenencias			
	La empresa cuenta con servicios higiénicos en óptimas condiciones de limpieza para el personal			
	La empresa cuenta con un área destinada para que los estudiantes tomen sus alimentos			
Oficinas	Se cuenta con una oficina administrativa			
	La oficina cuenta con los equipos e implementos necesarios			

ANEXO 05



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL SERVICIO
RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Recepción de insumos	La recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana			
	Al llegar los insumos se verifica su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades			
	Se dispone de un ambiente adecuado para la recepción de insumos			
Almacenamiento de insumos	Existe un sistema de almacenamiento predeterminado			
	Los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento			
	Se respeta el principio de primer ingreso primera salida			
	Los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados			
	Los alimentos están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada			
	Las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y			

	12°C			
	Los pescados y mariscos se mantienen refrigerados entre los 0°C y 5°C			
	Los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa			
	Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración			
	No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado			
Apertura del centro de producción	Se lleva a cabo un control del estado de equipos, utensilios y materiales de trabajo empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
	Se realiza un control de inventario de los insumos en stock			
	Se realiza el control sanitario y de presentación del personal de producción empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
Prelistamiento de insumos	Tanto los vegetales, frutas y carnes son lavados antes de su uso con agua potable			
	Posterior al lavado se procede a la desinfección, empleando cloro (10 gotas de cloro por cada litro de agua) dejando reposar durante 10 minutos (verduras y frutas) y 5 minutos (pescado), se concluye enjuagando con agua potable			
	Para el cortado y pelado se emplean utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para cada tipo de productos			
	Después del pelado y cortado se debe lavar cuidadosamente el sitio de trabajo			
	Existe un criterio de elaboración y almacenamiento de productos de prelistamiento elaborados			
	Existe un proceso de envasado y etiquetado de porcionados			
Producción de platos	Se planifica periódicamente la oferta gastronómica del establecimiento			
	Existe un sistema de producción predeterminado, organizado y claramente establecido			
	El personal dispone de un uniforme completo y en buenas condiciones			

	Se cuenta con recetas estándar para la elaboración de los platos			
	El personal de producción aplica las recetas estándar para la preparación de los platos			
	Mientras los alimentos se están cocinando se mantienen tapados a fin de evitar la caída de algún material extraño			
	Los insumos congelados nunca se descongelan a temperatura ambiente ni en agua tibia			
	Para probar los alimentos se emplean utensilios apropiados			
	Las ordenes de pedido se elaboran según su llegada			
	Las ordenes de pedido se despachan ni bien están listas			
	El personal tiene una rápida capacidad de producción			
	El personal de producción conoce el funcionamiento de los equipos			
	Se presta atención y cuidado a la presentación y decoración de platos terminados			
	La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
	Los equipos y superficies en contacto con los alimentos se limpian, lavan y desinfectan después de cada uso			
Montaje de comedor	Existe un procedimiento pre-establecido para la limpieza y sanitización de ambientes y mobiliario (salón, sala de estar, bar, servicios higiénicos, etc)			
	Existe un orden de ubicación y distribución funcional de la cubertería, cristalería y menaje que facilita la operación			
	Se lleva a cabo un control de inventario físico de menaje, cubertería y cristalería			
	Se lleva a cabo la revisión de la presentación y aseo del personal de servicio empleando un check list			
	Se brinda información clara y precisa al personal de servicio sobre las ofertas del día, reservas,etc.			

	Existe un procedimiento establecido para el montaje a utilizarse en el servicio			
	Se efectúa el montaje de las mesas considerando el tipo de servicio y categoría del establecimiento			
	En caso de existir reservas, se asignan las mesas reservadas			
	Las cucharas y cuchillos se ponen a la derecha, el cuchillo con el filo hacia adentro, los tenedores al lado izquierdo			
	Las mesas disponen de suficientes servilletas			
	Existe un control de los ambientes del comedor, mobiliario y equipos por parte del personal de servicio, antes de la apertura del establecimiento, empleando un check list			
Reservas	La empresa ha definido un procedimiento para la toma de reservas			
	La empresa dispone de un registro para las reservas			
	Se disponen de políticas claras para las reservas			
	Las políticas y el procedimiento para la toma de reservas son conocidas por el personal			
	El personal informa el cliente las condiciones de la reserva			
Atención del comedor	Se mantiene una reunión de servicio con el personal de atención antes del inicio de la atención			
	La empresa ha definido el procedimiento para el recibimiento y atención de los clientes			
	El personal de servicio saluda a los clientes con amabilidad, estableciendo contacto visual y sonriendo			
	El personal de servicio conduce y ubica a los clientes hasta la mesa más apropiada a sus necesidades y los ayuda a sentarse			
	El personal de servicio abre la carta y entrega por la mano derecha de los clientes			
	El personal de servicio entrega la carta primero a las damas, luego a los caballeros mayores y finalmente a los jóvenes			

El personal de servicio se dirige al cliente con respeto y si es posible empleando su nombre			
El personal de servicio asiste a los clientes de forma amable en la selección de los platos, brindando sugerencias			
El personal de servicio conoce y describe las características de los elementos de la oferta gastronómica			
El personal de servicio mantiene una distancia prudente para la toma de pedidos y se para derecho, apoyando la comanda en su mano			
El personal de servicio emplea comandas para la toma de pedidos, en la cual indica la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada uno, incluyendo especificaciones			
El personal de servicio repite en forma clara el pedido, la cantidad y especificaciones para la conformidad de los clientes			
El personal de servicio retira las cartas y sirve el aperitivo			
El personal sirve en forma ordenada y exacta los pedidos de los clientes, colocando los platos por el lado derecho del cliente, sirviendo primero a las mujeres y hombres mayores			
El personal sirve a todos los comensales al mismo tiempo			
Los platos son servidos en el tiempo establecido			
Los platos son servidos a la temperatura adecuada			
El personal mantiene los dedos en el borde del plato y no toca los alimentos			
El personal de servicio emplea la bandeja para llevar y servir las bebidas en la mesa			
El personal de servicio mantiene la bandeja en la mano izquierda, mientras sirve con la mano derecha y por la derecha del cliente			
El personal de servicio coge los vasos por la base			
El personal de servicio coge los cubiertos por el mango			
El personal de servicios sirve moviéndose alrededor de la mesa,			

	evitando cruzar sobre los clientes			
	El tiempo transcurrido entre el servicio de un plato y otro no excede los 10 minutos			
	El personal de servicio, durante la comida se asegura que todo está conforme y averigua si los clientes necesitan algo más			
	El personal de servicio, durante todo el servicio debe mantenerse atento a las necesidades del cliente			
	Si el cliente se queja por algo, el personal de servicio demuestra interés y comunica al administrador			
	El personal de servicio retira los platos cuando todos han terminado de comer			
	El personal de servicio verifica la satisfacción de forma verbal			
	El personal de servicio presenta la cuenta a solicitud del cliente, en un plazo máximo de 5 minutos posteriores a que ha sido solicitada			
	El personal de servicio comprueba la exactitud del comprobante de pago antes de su entrega al cliente			
	El personal de servicio presenta la cuenta con la cara abajo y en una bandejita limpia			
	Cuando los clientes están por irse, el personal de servicio agradece amablemente, ayuda con las sillas y los invita a regresar			
	El personal de servicio desmonta las mesas, respetando las normas de seguridad y sanidad en la manipulación de cristalería, cubertería y mantelería			
	El personal de servicio procede al montaje de las mesas de acuerdo a las normas establecidas			
Servicio de bar	Existe un control de inventario impreso			
	Existe un par de stock de botellas de bebidas en la barra			
	Existe un montaje preestablecido para las baterías y displays de la barra			
	Se disponen de recetas estándar de las bebidas, la que incluye la presentación de las mismas			
	El personal emplea las receta estándar para la preparación de las			

	bebidas			
	El personal cuenta con uniforme apropiado y en buenas condiciones			
	Se emplean de forma adecuada cada uno de los implementos y utensilios			
	El personal emplea cristalería adecuada para cada tipo de bebidas			
Cierre de comedor	El personal cuenta con los equipos y materiales necesarios para hacer la limpieza del comedor			
	El personal repone los implementos faltantes en el comedor			
	El personal hace el desmontaje de mesas, mostradores y exhibidores			
	El personal realiza la limpieza y desinfección del mobiliario			
	El personal apaga los equipos eléctricos			
	El personal lleva a cabo el control de cierre del comedor empleando un check list			
	El personal elabora el reporte de ocurrencias			
Cierre del centro de producción	Se dispone de un formato de control de bajas y productos malogrados			
	Los equipos se lavan desmontando las partes removibles			
	Los productos sobrantes se guardan en envases apropiados			
	El personal realiza la limpieza y ordena la batería y utensilios de cocina de cada sección			
	Todo el centro de producción se deja ordenado y sanitizado			
Mantenimiento	Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento			
	Se cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento			

	correctivo			
Limpieza y desinfección	Se cuenta con un plan de limpieza y desinfección			
	Se dispone de procedimientos de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento			
	Se cuenta con un plan de manejo integral de plagas			
	Se cuenta con un espacio independiente y señalizado para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados			

ANEXO 06



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
RESTAURANTES**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Uso del agua	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente del agua			
	La empresa lleva un control del consumo de agua			
	La empresa lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua			
	La empresa cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua			
Uso de la energía	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica			
	La empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural			
	La empresa promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso			
	La empresa lleva un control de consumo de energía			
	La empresa utiliza focos ahorradores			

	La empresa cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización			
	Se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos			
	Se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar			
Consumo de productos	La empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente			
	La empresa emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos			
	La empresa contrata a proveedores que brindar productos respetuosos con el medioambiente			
	La empresa prefiere la compra de productos en envases retornables			
	La empresa imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado			
	La empresa usa en lo posible el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel			
	La empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima			
Gestión de residuos	La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos			
	La empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas			
Adaptación al medio	La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje			

ANEXO 07



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS SOCIO-CULTURALES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Apoyo a la cultura local	La empresa difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad			
	La empresa no participa en la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal			
	La empresa participa en iniciativas de apoyo a la cultura local			
	La empresa informa a los visitantes sobre la cultura local			
Apoyo a la comunidad local	La empresa anima a sus clientes a consumir productos locales			
	La empresa dona productos usados o nuevos a la comunidad local			
	La empresa provee empleo digno a los miembros de la comunidad			
	La empresa adquiere productos de proveedores locales			
	La empresa difunde políticas en contra de la explotación sexual			
	La empresa forma parte de los gremios del sector turismo			
	La empresa participa en los procesos de planificación turística			

	La empresa informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo			
	La empresa desarrolla programas de capacitación para la comunidad local			