



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA**

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
RESTAURANTE “MARES” UTILIZANDO ESTÁNDARES
DERIVADOS DE LAS BUENAS PRACTICAS, NUEVO
CHIMBOTE, 2017

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

AUTOR:

BR. GHILARDI ALONZO, MARTIN ENZO LUCIANO

CÓDIGO ORCID ID: 0000-0001-6888-3602

ASESORA:

MGTR. CHÁVEZ PRÍNCIPE, NARDA KARINA

CÓDIGO ORCID ID: 0000-0002-9993-2216

CHIMBOTE – PERÚ

2019

HOJA DEL EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Br. Ghilardi Alonzo, Martin Enzo Luciano
CÓDIGO ORCID ID: 0000-0001-6888-3602
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
CHIMBOTE, Perú

ASESORA

Mgtr. Chávez Príncipe, Narda Karina
CÓDIGO ORCID ID: 0000-0002-9993-2216
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela profesional de
Administración, Chimbote, Perú.

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mba. Solano Castillo, Marlon Juniors
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-5584-0523

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5471-4549

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidenta

Mba. Solano Castillo, Marlon Juniors
Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar
Miembro

Mgtr. Chávez Príncipe, Narda Karina
Asesora

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme salud y tranquilidad para poder realizar el presente trabajo de investigación.

También agradezco a mis padres por la ayuda económica, lo cual me permitió tener todas las comodidades para realizar todas las actividades de la universidad, así como también por su amor y su comprensión.

A mi asesora de tesis, la licenciada Narda Chávez Príncipe quien nos brindó las pautas necesarias para realizar el informe final de tesis para optar por el título profesional.

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi abuelo Julián Alonzo Orihuela, quien alegra mis días desde que era muy pequeño hasta la actualidad y compartió su sabiduría con todos sus hijos y nietos.

Dedico también a mis padres quienes me ayudaron, me aconsejaron y siempre me apoyaron en mis estudios y en todos mis proyectos de vida.

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote a través del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017, para lo cual se evaluaron las dimensiones: gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medioambiental y gestión sociocultural; para de esta manera poder conocer si la empresa brinda un servicio de calidad. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo y cuantitativo con un nivel descriptivo, un estudio de caso único transversal. Entre los principales resultados se tiene que en la dimensión de gestión administrativa presenta un 82,14% de cumplimiento, en equipamiento e infraestructura un 93,88%, en lo que respecta a la gestión del servicio 94,59%, a la gestión medioambiental 83,33% y en la gestión sociocultural 61,54%; los estándares evaluados fueron 243 en total, obteniéndose en forma general el cumplimiento del 88,93% de ellos, concluyendo que el servicio que brinda el restaurante es de calidad, aunque a la gestión sociocultural se le debe dar mayor importancia, desarrollando estrategias que permitan implementar los estándares que no se vienen cumpliendo.

Palabras clave: *Buenas prácticas, calidad del servicio, evaluación y restaurante.*

Abstract

The present research work has as objective to evaluate the quality of the service of the “Mares” restaurant in Nuevo Chimbote through compliance of standards derived from good practices in 2017, with which were evaluated dimensions such as: administrative management, equipment and infrastructure, service management, environmental management and sociocultural management; for to know if the company is of quality or not. The methodology used was of a qualitative and quantitative type with a descriptive level, as well as a cross-sectional study of the company's unique case. Concluding with the results through the evaluation of standards derived from good practices in the administrative management dimension with 82.14% compliance, equipment and infrastructure 93.88%, service management 94.59%, environmental management 83.33 % and socio-cultural management 61.54%; The evaluated standards were 243 in total, obtaining in general the compliance of 88.93% of them, which is an indicator that the service provided by the company is of quality, although socio-cultural management should be given greater importance, developing strategies that allow implementing standards that have not been fulfilling.

Keywords: *Good practices, quality of service, evaluation and restaurant.*

CONTENIDO

	Pag.
Título de la tesis	i
Hoja del equipo de trabajo	ii
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. El servicio de restauración	13
2.2. La calidad en el servicio de restauración	20
2.3. Las buenas prácticas en el servicio de restauración	28
III. METODOLOGÍA	33
3.1. Diseño de la investigación	33
3.2. Caso	33
3.3. Definición y operacionalización de las variables	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.5. Plan de análisis	38
3.6. Matriz de consistencia	40
3.7. Principios éticos	43
IV. RESULTADOS	44
4.1. Características del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	44
4.1.1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión administrativa del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	61
4.1.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del restaurante “Mares “ de Nuevo Chimbote en el año 2017	70
4.1.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	78

4.1.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión medioambiental del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	93
4.1.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión socio-cultural del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	99
4.1.6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	102
4.2. Análisis de resultados	105
V. CONCLUSIONES	109
Referencias Bibliográficas	111
Anexos	115

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Perfil del personal del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	50
Tabla 2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	61
Tabla 3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	70
Tabla 4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	79
Tabla 5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión medioambiental del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	93
Tabla 6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión socio-cultural del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	99
Tabla 7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	102

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 1. Propuesta de organigrama del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	47
Figura 2. Sexo de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	52
Figura 3. Lugar de procedencia de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	53
Figura 4. Edad de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	54
Figura 5. Nivel de estudios de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	55
Figura 6. Especialidad vinculada con el puesto de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	56
Figura 7. Área de la empresa donde laboran los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	57
Figura 8. Tiempo laborando de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	58
Figura 9. Capacitación de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	59
Figura 10. Tipo de capacitación de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	60
Figura 11. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	62
Figura 12. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	63
Figura 13. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la evaluación de la calidad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	64
Figura 14. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de recursos humanos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	65
Figura.15: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	66
Figura 16. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	67
Figura 17. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera y contable del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	68
Figura 18. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	69
Figura 19. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	71

Figura 20. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la oficina del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	72
Figura 21. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	73
Figura 22. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	74
Figura 23. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	75
Figura 24. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	76
Figura 25. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacén del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	77
Figura 26. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017	80
Figura 27. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	81
Figura 28. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	82
Figura 29. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre alistamiento de insumos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	83
Figura 30. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	84
Figura 31. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	85
Figura 32. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	86
Figura 33. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención en el comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	87
Figura 34. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	88
Figura 35. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre de comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	89
Figura 36. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	90
Figura 37. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	91

Figura 38. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	92
Figura 39. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	94
Figura 40. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de la energía del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	95
Figura 41. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	96
Figura 42. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	97
Figura 43. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación al medio ambiente del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	98
Figura 44. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	100
Figura 45. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	101
Figura 46. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	103
Figura 47. Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.	103

ÍNDICE DE IMÁGENES

	Pág.
Fotografía 1. Fachada del lodge “Maresta” en donde se encuentra el restaurante “Mares”.	45
Fotografía 2. Centro de producción del restaurante “Mares”.	45
Fotografía 3. Salón del restaurante “Mares”.	46
Fotografía 4. Bar del restaurante “Mares”.	46

I. INTRODUCCIÓN

Según Rainforest Alliance (s.f.) las buenas prácticas en el sector turístico son acciones para poder prevenir, corregir y/o mejorar dichas acciones en las empresas turísticas. Dichas acciones se deben realizar en toda la empresa. Gracias a estas prácticas las empresas tendrán grandes beneficios ambientales, socioculturales, así como también económicos, en definitiva, tanto a la misma empresa como la comunidad se verán beneficiadas.

En la actividad turística, los restaurantes son muy importantes ya que por medio de estos los comensales de la localidad donde el restaurant opera, así como también los turistas podrán satisfacer sus necesidades alimenticias y de esparcimiento, según Gonzales (2010) la restauración tiene diferentes características distintivas según la tipología y categorización de las empresas de alimentos y bebidas, las cuales están agrupadas generalmente en tres tipos: restaurantes, cafeterías y bares; estas también tienen diferentes categorización según los estándares de calidad que cumplan en el establecimiento, fundamentalmente los restaurantes son calificados de 1 a 5 tenedores, siendo 5 el de mayor calidad.

Según Puig-Durán (2011) uno de los aspectos más difíciles de las empresas es la de captar la fidelidad de los clientes, y lo mismo pasa con las empresas de restauración, las cuales obtienen nuevos clientes y los fidelizan mediante la calidad de servicio, así como también la calidad que comprende todo el establecimiento, por otro lado, señala que también es más caro y difícil conseguir clientes nuevos que fidelizar a los clientes que ya se poseen. En este contexto las buenas prácticas se constituyen en un mecanismo que permite a las empresas mejorar los diferentes aspectos de la empresa, lográndose brindar un servicio de calidad.

Las buenas prácticas consisten en reducir las malas acciones dentro de las empresas, y se han convertido en una guía para lograr resultados de calidad en las organizaciones; es así que ya son muchos países como es el caso de Chile, Argentina y Perú, los que han generado sistemas para implementar las buenas prácticas, permitiendo a las empresas obtener una certificación de calidad.

Cabe recalcar que dentro de las empresas turísticas, al igual que en todas las demás organizaciones se necesita tener calidad en todos los aspectos, en la gestión administrativa para garantizar el buen funcionamiento de la empresa (recursos humanos, seguridad,

contabilidad, marketing, etc.), en equipamiento e infraestructura (almacén, área del personal, cocina, oficina, etc.) para generar confort y seguridad tanto en los clientes como en el personal, en el aspecto medio ambiental (cuidado del agua, luz) a partir del cual se contribuye al cuidado del medio ambiente, además de generar eficiencia en el gasto de las empresas, en el plano socio cultural como un medio para contribuir con la comunidad y aportar con la resolución de los problemas que se les presenta día a día; pero por otro lado lo que es más resaltante en las buenas prácticas en un restaurante es el tema de la calidad del servicio y también la salubridad de los alimentos; por lo que según la Sociedad Peruana de Gastronomía – Apega (2013) la calidad en la salubridad, así como en los diferentes ámbitos que hacen lograr una calidad completa en las empresas de venta de alimentos en el Perú ha ido creciendo en los últimos años, según Apega se estima que en el 2011 había en el Perú unos 80,000 restaurantes, según la Cámara de Comercio de Lima; la mayoría de ellos (48%) en la capital del país. Sin embargo, solo el 1,5% son restaurantes certificados, por lo que es necesario seguir apostando por mejorar los estándares de salubridad de los restaurantes y, sobre todo, de su certificación de parte de los gobiernos locales.

Según Apega los amantes de la comida peruana ya no tendrán que preocuparse por el riesgo de insalubridad que presenten los restaurantes que elijan, porque Apega y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-Indecopi firmaron un convenio para garantizar por completo la inocuidad de los alimentos que ofrecen a los consumidores. Esta Certificación de Apega se entregará a aquellos restaurantes que soliciten de manera voluntaria pasar por un proceso de evaluación de buenas prácticas de manufactura de los alimentos y de salubridad. Si aprueba, Apega le entregará su certificado de calidad.

El Estado contribuye con estrategias para garantizar un óptimo servicio de calidad, según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2016) el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) es un instrumento inspirado en la noción de que un producto turístico de calidad, debe poseer atractivos, servicios y facilidades de calidad, lo cual va de la mano con el sistema de aplicación de Buenas Prácticas (SABP), este sistema ha sido diseñado para superar las exigencias de un mercado global y altamente competitivo y que respondan a las expectativas de la demanda turística, logrando así tener un mejor posicionamiento en el mercado) el cual genera normas para brindar productos de calidad. A través del Viceministerio de Turismo, se reconoció a 704 empresas del país por aplicar

buenas prácticas en la gestión del servicio turístico durante el año 2016, en el marco de la implementación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP).

CALTUR ha presentado el manual de buenas prácticas realizado por Mincetur, el cual establece disposiciones para asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano, así también como las condiciones de infraestructura mínimas que deben de cumplir este tipo de establecimientos. De esta forma se contribuye a propiciar un encuentro práctico de los establecimientos que expenden alimentos y bebidas con las obligaciones y las buenas prácticas de manipulación de alimentos, contribuyendo a la prestación de servicios de calidad que respondan a las necesidades de turistas nacionales y extranjeros.

Es preciso indicar que CALTUR ha nombrado diversas ventajas que traería el realizar estas buenas prácticas, ya que llegan hasta a reducir costos, dado que se evitaría pérdida de productos por descomposición o alteraciones producidas por contaminantes diversos, también mejora el posicionamiento de los productos, mediante el reconocimiento de sus atributos para la salud.

En el ámbito local, la municipalidad de Nuevo Chimbote tiene registrado 67 restaurantes en el año 2007 de las cuales se conoce el nivel medio ambiental que debe poseer cada una de ellas para que puedan ser puestas en marcha, así como también hacen hincapié en la higiene. Por otro lado, esta institución tiene constantemente capacitaciones tecnológicas y medio ambientales; lo cual nos indica que la calidad no solamente se basa en los alimentos, sino que también engloba toda la empresa.

La empresa considerada para el estudio de investigación es el restaurante Mares, el cual es parte del Lodge Maresta ubicado en la avenida Country, en Nuevo Chimbote, este restaurante nunca ha hecho una evaluación de la calidad dentro de la empresa, por lo que con este estudio se contribuirá a alcanzar el nivel de calidad requerido por los comensales, a partir de esa situación se realizó la pregunta: *¿Cuál es la calidad de servicio del restaurante “Mares” utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, Nuevo Chimbote, 2017?*

Por lo tanto, se tuvo como objetivo general, el de evaluar la calidad del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote a través del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017; así como también, los objetivos específicos, los cuales son:

- Describir las principales características del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.
- Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.
- Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.
- Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.
- Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.
- Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

El presente trabajo se realizó para poder identificar la calidad de servicio de la empresa del rubro de restauración, conociendo así sus principales características y el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, de este modo se llegó a conocer las fortalezas y debilidades de dicho establecimiento, al conocer estas debilidades, la empresa podrá mejorarlas para brindar un mejor servicio a sus clientes, tener un buen ambiente laboral, así como también podrán contribuir con el medio ambiente y con la comunidad; por otro lado brindará información a las próximas investigaciones que se realicen con el fin de conocer el nivel de calidad de una empresa turística, ya que no existen muchas investigaciones en este rubro.

La metodología utilizada en la investigación es transversal (en un solo momento), de un caso único y descriptivo, se usaron técnicas para la recolección de datos, tales como entrevistas, fotografías, cuestionarios, entre otros, de este modo se pudo comprobar cómo está la empresa de acuerdo a calidad partiendo de estándares derivados de las buenas prácticas.

El presente trabajo de investigación posee 5 partes, en la primera de ellas se encuentra la introducción la cual posee la caracterización del problema, el enunciado del problema, los objetivos y la justificación de la investigación; en la segunda parte denominada Marco Teórico y se encuentran los antecedentes vinculados con la investigación y el marco teórico vinculado con la variable de investigación; en la tercera parte están plasmados los aspectos metodológicos de la investigación; la cuarta parte está compuesta por los resultados que se hallaron en la empresa referente a la investigación y finalmente en la quinta parte se presentan las conclusiones, seguido de las referencias bibliográficas y en los anexos los instrumentos empleados para la recolección de información.

Los resultados que se obtuvieron referente a las características del restaurante Mares es que dicho restaurante anteriormente solo servía a los huéspedes del Lodge donde se encuentra ubicado, pero desde el año 2017 abrió las puertas al público en general; ofertan platillos típicos peruanos, y su personal está compuesto por 8 personas, la mayoría de ellos son mujeres (62,5%), la mayoría también son de la ciudad de Chimbote (75%), tienen edades entre 20 y 30 años (70%), cuentan con un nivel superior técnico y con especialidades vinculadas con el puesto (62,5%), el tiempo laborando en la empresa de la mayoría es de 0 a 6 meses (50%), y se encuentran capacitados en panadería, limpieza , entre otros.

Los resultados del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante Mares fueron: en la gestión administrativa 82,14% de cumplimiento, equipamiento e infraestructura 93,88%, gestión del servicio 94,59%, gestión medioambiental 83,33% y la gestión sociocultural 61,54%; en términos generales la empresa cumplió con el 88,93% de los estándares por lo que se concluye que la empresa es de calidad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Las buenas prácticas en los restaurantes en el sector turístico es un tema de suma importancia, ya que siguiendo las buenas prácticas se podrá brindar productos y/o servicios de buena calidad a los clientes, mediante los objetivos establecidos en la empresa, es así que se han realizado diversas investigaciones para evaluar la calidad del servicio utilizando estándares derivados de las buenas prácticas de diversas empresas que expenden alimentos y bebidas. A continuación, se presentan diversos antecedentes sobre este tema.

Sánchez (2014) en su tesis: *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*, determinó que la empresa tiene como propuesta la comida típica fusión, que mezcla platos tradicionales peruanos con comida internacional. De la empresa, se han investigado aspectos vinculados con la historia del restaurante, organización, oferta y demanda del producto y el perfil del personal que labora en la empresa; 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. Las técnicas de recolección de datos que se utilizó fueron la observación, cuestionarios y entrevistas, los cuales dieron como resultados el conocer la historia, oferta, demanda, organigrama, instalaciones, fotografías, entre otros con los cuales se concluyó que la empresa expende comida fusión gourmet, la demanda varía según la temporada, los trabajadores no cuentan con la preparación necesaria para realizar sus deberes pero existen capacitaciones constantes que hacen que esto vaya mejorando cada vez más. En la gestión administrativa cumple con 28 estándares de los 56 evaluados, lo cual equivale a un 50% de estándares cumplidos; en equipamiento e infraestructura cumple con 37 estándares de 48 evaluados y es un total de 77% de estándares cumplidos; la gestión de servicio la empresa cumple con 93 estándares de los 114 evaluados y eso en porcentaje es 80% de estándares cumplidos; la gestión medioambiental cumple con 14 estándares de los 24 evaluados, equivalente a 58,3%; gestión sociocultural cumple con un 77% de los estándares, quiere decir con 10 estándares de los 13 evaluados; de manera global la empresa cumple con 180 estándares de los 255 evaluados, con un 70% de cumplimiento de estándares evaluados.

Moreno (2014) desarrolló la tesis: *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, el restaurante es una pyme turística del cual se investigó su historia, oferta, demanda y perfil de los trabajadores de la empresa. Se recolectaron los datos mediante observación, cuestionarios, y entrevista las cuales se coordinaron con el propietario del establecimiento, los resultados que se obtuvieron fueron el conocimiento de la historia del restaurante que nació en el año 2008 que expende pastas y parrillas a los comensales de la ciudad; en cuanto al personal del establecimiento es limitado y no cuenta con las capacidades necesarias para realizar un buen servicio. en lo que respecta al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, por otro lado 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; el equipamiento e infraestructura 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; 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; en la 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; en relación a la gestión socio cultural cumple con el 61,5 % de los 13 estándares evaluados, pudiendo mejorarse su relación con la comunidad y su apoyo a la cultura local.

Fernández (2014) llevó a cabo la tesis: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante chifa Hugo's de la ciudad de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013*. Se realizó la investigación a una pyme turística, dedicada al rubro de la restauración, las técnicas son observación, entrevista y revisión documental, las cuales sirvieron para hallar resultados, los cuales son que el restaurante chifa “Hugo’s” es una pequeña empresa, cuya oferta gastronómica se basa en la comida oriental, la cual es comandada por 23 personas que laboran en el establecimiento; en relación a los estándares derivados de las buenas practicas se obtuvo que el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa tenemos el cumplimiento de 35,65%, esto se debe a que la empresa no planifica, no se evidencia una organización eficiente ni se desarrolla la gestión de calidad; aspectos fundamentales para el buen desarrollo de la

empresa; también en el equipamiento e infraestructura se cumple con el 74%, esta dimensión ha sido la que ha obtenido un más alto porcentaje de cumplimiento, aunque cabe resaltar que han aspectos que merecen una acción inmediata como es el caso de la limpieza del entorno y mejor presentación de la fachada; en cuanto al rubro de restauración se obtuvieron que el establecimiento cumple con el 49,9%, es decir casi la mitad; hoy en día el servicio ha pasado a convertirse en el aspecto diferenciador entre las empresas de un mismo rubro, por ello se deberían incluir estándares de las buenas prácticas para mejorar la experiencia de los comensales; para la gestión medio ambiental cumple con el 29,18% esta es la dimensión que presenta el más bajo cumplimiento, lo cual no hace sino reforzar lo que ya es conocido, en nuestro país tanto grandes como pequeñas empresas le dan muy poca importancia al tipo de relación que establecen con su entorno, sin reparar en los beneficios que ello reporta a la propia empresa, tanto en términos de imagen como de ahorro de costos; en la gestión socio cultural la empresa cumple con el 30,8% , lo cual evidencia la poca importancia que se le da a aspectos vinculados con la comunidad y la cultura local.

Samanamud (2014) realizó la tesis: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante picantería Panchito de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2013*. El cual es una pyme dedicado al expendio de platillos realizados con productos marinos, las técnicas para recolección de datos que se utilizaron en esta investigación son la observación, la entrevista y la revisión documental; en relación al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el área administrativa, tenemos que de los 56 estándares evaluados que representan el 21,5 % de estándares evaluados, el restaurante cumple con 13, es decir con el 23,2 %, porcentaje bastante bajo que se constituye en un limitante para que la empresa desarrolle todo su potencial y se consolide como una empresa reconocida en el mercado local; de acuerdo a la evaluación de las buenas prácticas en los equipos e infraestructura, de los 54 estándares evaluados que representan el 20,7 % de estándares evaluados, tenemos que el restaurante cumple con 29 es decir con el 53 %, siendo aceptable el nivel de cumplimiento, pero considerando que el local y su equipamiento forman parte de la oferta gastronómica, constituyéndose en un elemento diferenciador y en algunos casos decisivo a la hora de la decisión de los comensales, es necesario mejorar muchos aspectos de esta sub dimensión; la gestión del servicio se han evaluado un total de 114 estándares que representan el 43,7 % de estándares evaluados, tenemos que el restaurante cumple con 57, es decir con el 50 %, pudiendo afectar esta situación de forma negativa en la experiencia del cliente; la gestión medioambiental es un

factor cada vez más valorado por los consumidores y se ha convertido en una exigencia para las empresas del sector turismo; el restaurante picantería “Panchito” cumple con 8 de los 24 estándares evaluados, es decir con el 33 %; la no aplicación de estándares en esta sub dimensión además de generar una imagen poco favorable en la demanda afecta a la empresa en el aspecto económico, ya que su inclusión reportaría un ahorro significativo de energía y suministros; la gestión socio cultural se han evaluado 13 estándares, de los cuales la empresa cumple con 2, es decir con el 15 %; siendo necesario que la empresa ponga en práctica estrategias que permitan contribuir con la comunidad en la cual lleva a cabo su labor.

Tori (2014) llevó a cabo un estudio titulado: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante cafetería Rebachinni de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, realizada en el año 2013*. En la cual se describen los datos de la empresa que se obtuvieron gracias a las técnicas tales como la entrevista que se realizaron a todos los laboradores de la pyme; se ofrecen desayunos, almuerzos, cenas y postres; en la evaluación de la calidad de acuerdo al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas se obtuvo que en términos generales, el restaurante cumple con el 69 % de los 261 estándares evaluados lo cual permite señalar que la calidad del servicio de la empresa es buena; en cuanto a la gestión administrativa cumple con el 46,5 % de los 56 estándares evaluados, siendo necesaria la inclusión de una mayor cantidad de estándares derivados de las buenas prácticas a fin de asegurar un buen desempeño de la empresa y asegurar su permanencia en el mercado; en equipamiento e infraestructura tenemos que de los 54 estándares evaluados cumple con el 85,2%, siendo esta dimensión la que ha reportado el mayor porcentaje de cumplimiento, a pesar de ello hay aspectos que deben ser mejorados para poder competir con las nuevas empresas que vienen incursionando en el mercado con nuevas propuestas de servicios, estándares de calidad y ambientes nuevos y acogedores; con relación a la gestión del servicio cumple con el 84,2 % de estándares lo cual es bastante bueno, pero se deberían mejorar los aspectos que no se están cumpliendo a fin de garantizar la satisfacción de los comensales y con ellos asegurar la competitividad de la empresa en el mercado local; de los 24 estándares evaluados en la gestión medio ambiental se cumple con el 58,3%, siendo la tendencia y necesidad de hoy en día de las empresas del sector turismo el practicar la responsabilidad con el medio ambiente, la empresa debe implementar la mayor cantidad posible de estándares considerados en esta evaluación, lo cual además de beneficiar al medio ambiente también redundará en el beneficio de la empresa, en cuanto a las buenas

prácticas socio culturales, cumple con el 30,8%, evidenciándose un débil compromiso por apoyar la cultura y a la comunidad.

Alva (2015) desarrolló la tesis: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante cevichería El Ajicito situada en Chimbote, utilizando la evaluación de estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013*. Esta pyme es un empresa con más de 14 años en el mercado, su oferta gastronómica se basa en la elaboración de platos a base de pescados y mariscos, en términos generales, de los 261 estándares evaluados el restaurante cumple con 152, presentando un cumplimiento del 58,24% de estándares, la gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados se 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; equipamiento e infraestructura, de 54 estándares evaluados, cumple con 29, es decir con el 53,7 % , 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; la gestión de servicio, cumple con 62 estándares de los 114 evaluados, es decir con un 54,36%; 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; la gestión medio ambiental, de 24 estándares evaluados, 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 y la gestión socio cultural 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) llevó a cabo el estudio: *Evaluación de la calidad del servicio del Restaurante Mar y Luna de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2015*. En cual se encuentran diferentes datos tales como: El restaurante cevichera Mar y luna tiene más de 12 años de funcionamiento, con una amplia gama de platillos y bebidas en su carta, cuenta con un ambiente familiar y oferta platillos mayormente de pescados y mariscos, se obtuvieron también los resultados, gracias a la evaluación de calidad utilizando estándares de las buenas prácticas, en la gestión administrativa de los 56

estándares evaluados, la empresa cumple con 40, es decir con el 69,61%: en equipamiento e infraestructura, de 54 estándares evaluados, el restaurante cevichería “Mar y Luna” cumple con 40, es decir con el 74,05%; con respecto a la gestión de servicio, el restaurante cevichería “Mar y Luna” cumple con 62 estándares de los 114 evaluados, es decir con un 54,36 %; la gestión medio ambiental, de 24 estándares evaluados el restaurante cevichería “Mar y Luna” cumple con 7, es decir con 29,18 %; con respecto a la gestión socio cultural, el restaurante cevichería “Mar y Luna” cumple con 5 de los 13 estándares evaluados, es decir con el 38,46%; en términos generales, de los 261 estándares evaluados el restaurante cevichería “Mar y Luna” cumple con 152, presentando un cumplimiento del 64,36% de estándares

Miranda (2016) llevo a cabo el estudio: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Aquí Gusto de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de Las Buenas Prácticas, 2016*. En donde se pudo encontrar los datos y resultados obtenidos, el restaurante Aquí Gusto se encuentra ubicado en la urbanización Garatea y oferta platillos criollos y de pescados y mariscos, en los resultados de los estándares evaluados, la Gestión Administrativa de los 56 estándares evaluados el restaurante “Aquí Gusto” cumple con 17, es decir con el 30,35%; el equipamiento e infraestructura de 54 estándares evaluados, el restaurante “Aquí Gusto” cumple con 31, es decir con el 57,39%; en cuanto a la Gestión de Servicio, el restaurante “Aquí Gusto” de los 114 estándares evaluados cumple con 62 estándares es decir con el 54,31%; en cuanto a la gestión medioambiental de 24 estándares evaluados el restaurante “Aquí Gusto” cumple con 11, es decir un 45,84%; con respecto a la gestión sociocultural el restaurante “Aquí Gusto” 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 y en términos generales de los 261 estándares evaluados el restaurante “Aquí Gusto” cumple con 123 es decir con un 47,26% de estándares, es decir no es una empresa de calidad.

Valdera (2017) ejecutó la investigación: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante La Casa del Rey de la ciudad de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014*. En donde se encontraron los datos y resultados que se obtuvieron que el personal no cuenta con formación profesional en el rubro, en el cumplimiento de estándares derivados las buenas prácticas en la gestión administrativa, el restaurante La Casa del Rey cumple con 20 de los 56 estándares evaluados, presentando un cumplimiento de 35,75% de estándares; en lo que respecta a las buenas prácticas en

equipamiento e infraestructura, el restaurante La Casa del Rey cumple con 26 de los 54 estándares evaluados, es decir presenta un cumplimiento de 48,15% de estándares; la gestión del servicio, el restaurante La Casa del Rey cumple con 54 de los 114 estándares evaluados, presentando un cumplimiento de 47,2% de estándares; la gestión medio ambiental, el restaurante La Casa del Rey cumple con 13 de los 24 estándares evaluados, presentando un cumplimiento de 55% de estándares; la gestión sociocultural, el restaurante La Casa del Rey cumple con 5 de los 13 estándares evaluados, presentando un cumplimiento de 38,5%; en términos generales el restaurante “La Casa del Rey” cumple con 118 de los 261 estándares evaluados, es decir cumple con el 45,3% del total de los estándares, y no cumple con 143 estándares, lo cual representa 54,7%. Estos resultados reflejan la necesidad de desarrollar estrategias que contribuyan a la aplicación de las buenas prácticas. La dimensión que presentó mayor cumplimiento fue la gestión medioambiental, mientras que las dimensiones que presentaron menor cumplimiento fueron la gestión administrativa y gestión de servicio.

Arcila (2017) llevó a cabo la tesis: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante chifa “Jhensper” de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017*; en donde se obtuvieron los siguientes datos y resultados de la evaluación de calidad, se obtuvo que la empresa oferta platillos orientales de fusión peruana, conocido como chifa en el Perú y los resultados obtenidos gracias a la evaluación fueron respecto a la gestión empresarial; el restaurante chifa “Jhensper” cumple con el 64,2 % de los 56 estándares evaluados; el equipamiento e infraestructura, el restaurante chifa “Jhensper”, cumple con la mayor parte de estándares, un 85,2 %; la gestión del servicio del restaurante chifa “Jhensper”, se cumple un 71,9 % de los estándares; con respecto a la gestión medioambiental del restaurante chifa “Jhensper”, cumple con un 75,1 % de los estándares evaluados; en cuanto a la gestión sociocultural del restaurante chifa “Jhensper”, tenemos que se cumple con el 69,2 % de estándares; en términos generales el restaurante chifa “Jhensper” cumple 191 de los 261 estándares evaluados, es decir cumple con el 73,8 %, y no cumple con 70 estándares, lo cual representa 26,2 %, a la empresa le falta poco aun para poder ser nombrado como una empresa de calidad.

2.1. El servicio de restauración

Mincetur (2010) indica que en el proceso del servicio en los restaurantes interactúan los clientes, el área física en donde se desenvuelve el acto del servicio y el personal que labora en las diferentes áreas del establecimiento; en el cual existen actos que han sido establecidos previamente, en el que se busca la satisfacción de los consumidores y tener éxito en la organización.

Además, Mincetur (2008) señala que un restaurante es un establecimiento de alimentos y bebidas en donde se elaboran platillos de menú o a la carta, a precios establecidos por la organización. De otra forma, la Secretaria de Turismo de Argentina – Sectur (2008) indica que se le llama restaurante a un lugar donde se expende comida para ser consumida en el mismo establecimiento, pudiendo ser esta comida preparada en el establecimiento o por terceros”.

Por su parte, Sánchez Feito (2000) indica que la venta de alimentos y bebidas en un restaurante es generalmente acoplada a un servicio que el comensal paga y no se puede separar del producto tangible que se expende en el establecimiento.

Nanclares (2001) señala que los restaurantes poseen tres productos que ofrecer, tales como alimentos, bebidas y servicios, dos de ellos son tangibles y siempre van de la mano con el servicio que es intangible, los tangibles por medio de su calidad y especialización deben proporcionar satisfacción a los comensales, por otro lado, el servicio es esencial para lograr la satisfacción del cliente.

2.1.1. Características del servicio de restauración

A continuación, se muestran las características del servicio de restauración.

Manual de buenas prácticas para un turismo sostenible (CTN) (2007):

- **Intangibilidad:** La intangibilidad es una característica de los servicios, y se traduce en la imposibilidad de sentirlos, probarlos antes de su compra. La descripción de sus características sólo se puede hacer de manera subjetiva, situación que impide que se pueda conocer con anticipación si será del agrado de quienes lo reciban. Los clientes buscarán aspectos que les permita conocer con anticipación si el servicio es de calidad, en ese sentido las empresas deberán incluir elementos que permitan que sean

más tangibles, como es el caso de la infraestructura, el personal, los equipos y materiales.

- **Consumo in situ:** Los servicios tienen la característica de consumirse en el mismo lugar que son brindados. Así, los turistas o visitantes se encuentran presentes en el momento en que se van generando los servicios, dando pie a que puedan evaluarlo al detalle.
- **Inseparabilidad:** Los servicios no pueden ser separados, ya que son producidos y consumidos al mismo tiempo. Muy diferente son los productos que son producidos, almacenados, vendidos y luego consumidos. Las personas que realizan y brindan el servicio, así como el cliente que se encuentra en el lugar en donde se presenta el servicio, la interacción que tengan ambos, clientes y empleados, será un aspecto fundamental para el logro de un servicio de calidad o no calidad.
- **Presentación personal:** El servicio turístico es brindado por el personal que labora en la empresa, el cual se caracteriza por el alto nivel de contacto interpersonal. El cliente es el que mide la calidad de los servicios prestados durante la interacción con el personal.
- **Variabilidad:** Los servicios varían de acuerdo a aspectos tanto como demográficos, socio económico y psicológico. También varían constantemente, ya que los empleados son diferentes y los comensales también.
- **Perecibilidad:** El servicio nunca puede ser almacenado para luego ser consumido posteriormente, por lo que se ofrece en fechas y horarios determinados. Por ello, la mayoría de las veces los servicios son pagados por adelantado por lo que no pueden ser recuperados si no llegasen a ser utilizados por los consumidores.
- **No transmiten propiedad:** El consumo y la compra de un servicio turístico no suponen que se transfiera la propiedad del mismo, lo que sucede es que el cliente adquiere de forma temporal el derecho de uso bajo ciertas condiciones.

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 que los restaurantes comerciales se dividen principalmente en 5 categorías:

- a) **Restaurantes clásicos:** Es en donde se expende cocina gourmet, alta cocina o cuisine. Un empresario de este tipo de restaurante realiza su diseño y hace su operación conforme a la tradición europea por lo que el público al que va dirigido su producto y servicio es al consumidor dispuesto a pagar precios altos por platillos realizados sofisticadamente, servidos con bastante estilo y elegancia. Todos los restaurantes de esta categoría tienen un chef a cargo, que son altamente reconocidos y han estudiado en escuelas de renombre, estos chefs han dedicado su vida en conocer técnicas y métodos para la preparación de platillos de alta cocina. Las cavas con gran cantidad de vinos finos son características principales de muchos de estos establecimientos, otra cosa que lo caracteriza a este tipo de restaurante es el ambiente de tipo elegante y los empleados altamente entrenados y capacitados para atender a los consumidores.
- b) **Restaurantes ocasionales:** Este tipo de restaurante se divide en ocasionales formales e informales, cuentan con menú variado y los precios son regulares y altos. El ambiente puede ser decorado como un restaurante elegante. Las principales características de este tipo de restaurantes son los platillos preparados de forma tradicional, familiar y el ambiente diseñado para generar comodidad en los comensales. Los platillos son realizados por cocineros de alta trayectoria que generalmente trabajan de manera empírica, y no cuentan con experiencia. En este tipo de restaurantes suelen encontrarse bares y personal de servicio completo, con la inclusión de anfitrión (host o hostess), un capitán de meseros (maitre), meseros y ayudantes de meseros.
- c) **Restaurantes especializados:** Forman parte de los restaurantes de comida rápida, cuentan con un tipo de servicio popular. Este tipo de empresa incluye los restaurantes de tipo étnico, los cuales ofertan platillos de diferentes nacionalidades (italiana, china, japonesa, mexicana, alemana o sueca). En esta categoría de establecimiento

también se encuentran los restaurantes especializados en carnes, pescados y mariscos o comida de tipo naturista.

- d) **Restaurantes familiares:** Estos establecimientos tienen incluidos las cafeterías. En cuanto al menú, los restaurantes familiares tienen un ambiente y menús regulares y un tipo de calidad consistente tanto en los alimentos como en el servicio que se brinda. Los platos no varían mucho y así generan una sensación de seguridad y atractivo para un gran número de comensales. La carta es limitada o diversificada y los precios son moderados.
- e) **Establecimientos de comida rápida:** Se encuentran diseñados para brindar un servicio rápido y eficiente; entre una de sus características está en la de contar con un mostrador de autoservicio, el menú es limitado y los precios son bajos. La comida rápida o fast food ha sufrido varios cambios en el transcurso de los años, desde 1980, tratando de satisfacer a nuevos tipos de clientes.

2.1.2.2 Clasificación de las empresas de restauración según su tamaño

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2003):

Los restaurantes se clasifican según su tamaño en grandes, medianos, pequeños y micro empresas; en el Perú generalmente los restaurantes son MYPE (micro y pequeña empresa).

Micro y pequeña empresa:

Son empresas, las cuales están constituidas por personas jurídicas o naturales, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con el objetivo de desarrollar actividades extractivas, de producción, comercialización o prestación de servicios.

Características:

Niveles de ventas anuales

- Las micro y pequeñas empresas hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.

- La pequeña empresa a partir de monto máximo señalado para las micro y pequeñas empresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias UIT.

Casanueva, García y Caro (2000) señalan que el tamaño de un restaurante es importante cuando se ejerce su actividad y la gestión del mismo. Las empresas de tamaño pequeño siempre tienen problemas con respecto a su dimensión, siendo más comunes en las mypes.

Frente a esto, las mypes poseen una gran ventaja principalmente, esta ventaja es ser altamente flexible, lo cual consiste en que la empresa es capaz de adaptarse a los cambios que se producen en un tiempo bastante corto y con una baja inversión.

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

Según lo indicado por el Reglamento de Restaurantes, el Perú cuenta con un tipo o clase de restaurantes, el cual es el restaurante turístico. Al respecto Mincetur (2004) indica que por medio del cumplimiento de algunas condiciones se solicitará la calificación de los restaurantes turísticos para los establecimientos de restauración de tres, cuatro y cinco tenedores. Las condiciones son las siguientes: Su ubicación deben ser en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación; Su principal venta debe ser la de platillos de las diferentes regiones del Perú; deben de contar con salas para poder dar a conocer las culturas peruanas (pictóricas, artesanales y afines) y brinden como servicio adicional entretenimientos de folclore nacional.

2.1.3. Categorización de las empresas de restauración

Mincetur (2004) ha definido que la categorización de restaurantes es un rango que va desde uno a cinco tenedores, y ha sido definido a partir de las condiciones de equipamiento, infraestructura y servicios que deben brindar los restaurantes.

2.1.4. Modalidades de servicio en las empresas de restauración

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Mincetur (2008) indica que las modalidades de servicio en un restaurante son:

- a) **A domicilio.** Servicio brindado por los establecimientos al transportar los platillos realizados hacia el lugar donde se encuentran los clientes.
- b) **A la carta.** Modalidad de servicio mediante el cual se presenta una lista de platillos que expende el establecimiento y es preparado en el mismo momento o tienen pre preparaciones.
- c) **Al paso.** Es la cual el servicio de los platos es para ser consumido en el local o también para llevar, generalmente los alimentos son consumidos en el mostrador.
- d) **Autoservicio.** Es una modalidad en la cual el cliente se sirve el mismo los alimentos, ya que estos se encuentran a disposición en una mesa de uso común (buffet) y son servidos, según el comensal lo requiera.
- e) **Comida Rápida o Fast Food.** Modalidad en la cual existen establecimientos de venta de diferentes tipos de platos, en el cual se atiende al cliente con rapidez. Las comidas que se suelen preparar son platos de elaboración sencilla como las pizzas y sándwiches. También son llamados comida rápida los platillos o diversas preparaciones en los aviones, viajes terrestres, trenes y barcos.
- f) **Menú.** Esta modalidad de servido el cual tiene diferentes opciones de refrigerio completo. Los platillos son preparados en grandes cantidades y se sirven en un horario establecido por el restaurador.

2.1.5. Tipos de servicio en las empresas de restauración

- a) **Servicio francés:** También denominado servicio a la francesa, Dahmer y Kahl (2002) señalan que el servicio francés tiene su origen en la nobleza del continente

europeo, El cual es solo disfrutado por comensales que cuentan con tiempo libre y dinero para los platillos servidos de esta manera. En este servicio los alimentos son terminados delante del comensal, quiere decir que es llevado de la cocina a la mesa del comensal en platos de plata pesado y encima de un gueridon el cual es una mesa con ruedas que ayuda al desplazamiento. El alimento se mantiene a la temperatura adecuada gracias a un horno pequeño con alcohol (réchaud). Los platillos son servidos de acuerdo a la demanda del comensal en la mesa y se sirven los platos previamente calientes.

- b) Servicio inglés:** Dahmer y Kahl (2002) indican que el tipo de servicio ingles se utiliza en ocasiones para comidas especiales servidas en el comedor privado de un establecimiento de comidas, aunque es más frecuente la comida servida por un servicio doméstico en un hogar privado. Los platillos ya preparados van sobre bandejas, junto a los platos calentados y se llevan desde la cocina hasta la mesa a lado de los comensales. Las carnes y guarniciones se sirven en medio de la mesa y se distribuyen a los platos individuales. Los platos son pasados al camarero o mozo que está situado a la izquierda el cual sirve primero al comensal principal y luego a los demás comensales. Las salsas y guarniciones o platos secundarios son puestos sobre la mesa para que se sirvan los comensales según lo requieran.
- c) Servicio americano:** García, F., García, P. y Gil (2011) señalan que el servicio americano es el más empleado en la mayoría de los restaurantes a nivel mundial. El plato solo debe llevarse desde la cocina hacia el comensal y servirlo por la parte derecha. Por otro lado, Dahmer y Kahl (2002) indica que en el servicio americano, el alimento se prepara completamente y se sirve en la cocina, con excepción de las ensaladas, el pan y la mantequilla, La mayoría de los alimentos son colocados en el plato de entrada. La comida es servida por solo un camarero. El alimento se sirve por la izquierda de los comensales y las bebidas son servidas por la derecha, los platos sucios también son retirados por la derecha. Este tipo de servicio suele ser simple o complejo, informal o elegante.
- d) Servicio buffet:** Dahmer y Kahl (2002) señalan que en el servicio buffet los comensales seleccionan sus comidas ya que los platillos se encuentran a simple vista de los comensales en una mesa de gran tamaño. En este servicio los comensales pueden ser servidos por los chefs o por ellos mismos de manera cómo lo prefieran.

Los platos, servilletas, mantequillas, condimentos y cubiertos son puestos de manera que los comensales puedan servirse los platillos fácilmente.

2.2. La calidad en el servicio de restauración

García y otros (2011) indican que la calidad es un tipo de filosofía puesta en marcha en la actualidad, esto se da gracias a las empresas preocupadas por generar el mejor servicio a sus clientes, ya que estos ahora tienen más información y son más exigentes que años pasados. La calidad de las empresas ha crecido también gracias a la creciente competencia. Por este motivo las empresas deben enfocarse a brindar una buena calidad.

Martín (2004) señala que la calidad está definida como el grado de satisfacción según las características específicas del producto o servicio en comparación con las características realmente logradas.

Por su parte, Crosby (1987) señala que la calidad se define como el cumplimiento de requisitos los cuales deben ser definidos con suma claridad para que no sean malinterpretados. Por esto se toman medidas para poder determinar el cumplimiento de los requisitos propuestos. Cuando no se cumplen dichos requisitos puede significar la ausencia de calidad.

Para García y otros (2011) la calidad se mide de acuerdo al nivel de excelencia que las organizaciones tienen marcado para satisfacer las expectativas de los consumidores. La calidad trata de que toda la organización cumpla con lo establecido con la finalidad de reducir costos y ganar nuevos clientes gracias a la satisfacción que se les brinda.

La satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las exigencias de los clientes es llamado calidad, si por otro lado no se cumple se llegaría a perder clientela, lo que generaría problemas de supervivencia a la empresa. Sobre el tema desde una perspectiva vinculada con los restaurantes, Foster (1995) señala que el servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas puede ser algo complicado o sencillo, dependiendo de la preparación de un chef con entrenamiento, pero el éxito de un establecimiento depende de los siguientes puntos:

- Administración de grado eficaz
- Alimentos y bebidas con calidad

- Preparación uniforme en la organización
- Servicio atento a los comensales
- Ambiente agradable
- Valor satisfactorio

Gran cantidad de establecimientos poseen personal capacitado, partiendo por el gerente que debe ser capaz, la buena comida y la preparación adecuada. Por otro lado, otros restaurantes ofrecen buen servicio, precios moderados y ambiente agradable. Un establecimiento que no descuide ningún punto tiene mayores probabilidades para el éxito.

Al respecto, Martín (2004) también señala que el gran objetivo para lograr la calidad debe de perseguirse en una manera que englobe todos los aspectos, por lo cual deben de intervenir todos los niveles y personal de la empresa, por lo que gracias a esto se debe de buscar lo que se denomina continuamente calidad total. La calidad total es la aplicación del control de calidad de todas las operaciones y servicios, haciendo todo lo posible para no cometer errores o retrasos. En el sector donde se desarrolla el turismo la calidad debe depender de la correcta gestión integral de la misma. El éxito de la calidad se logra gracias a todo el personal de la empresa, ya que por medio de ellos y su compromiso con la empresa se logrará un nivel de calidad alto en cada sector de trabajo.

Para Ramírez (2002) el concepto de la calidad no solo involucra elementos internos de la empresa, sino que también los externos, uno de ellos son los proveedores, ya que por medio de ellos comenzamos a tener buena calidad en los alimentos que llegan al establecimiento.

Ramírez (2002) hace mención que individualmente al igual que la empresa en conjunto logra desarrollar a través del tiempo una personalidad integrada y bien definida. Gracias a esto surgen algunas diferencias individuales; la calidad hablando como una filosofía busca comprometer las metas y los valores para lograr la satisfacción permanente en los consumidores, de los proveedores, de las propias personas que laboran en la empresa, congruente con las realidades externas del mercado y para el cuidado del medio ambiente.

Cuando se habla de la calidad total nos referimos a la satisfacción de requerimientos mas no de lujos, y dependiendo de qué lugar procedan los clientes, se debe brindar productos y servicios para atender sus necesidades y tratar de satisfacerlas, y no alzar los precios por brindar productos o servicios de lujo. La calidad total aumenta los costos de calidad a través

de la prevención de los efectos negativos del servicio en el turismo y eliminando costos generados por el mal servicio, los cuales afectan a la empresa de manera negativa.

Para lograr la calidad total se requieren normas para facilitar las funciones del personal de servicio, las cuales debe indicar el rendimiento. Toda normativa de calidad constituye una regla para cada acción dentro de la empresa, dichas normas deben de ser para la satisfacción fundamentalmente de los clientes o comensales; no deben de contradecir las políticas del servicio y por el contrario tienen que ser fáciles de entender, precisas y para el conocimiento de todos; tienen que ser fáciles para la aplicación de todo el personal dentro de la organización, por lo tanto el personal de dichas empresas deben ser capacitados para brindar productos y servicios con calidad total.

2.2.1. Tipos de calidad

Según La norma ISO 9000:2000: Existen dos tipos de calidad en la práctica:

a) Calidad externa. La calidad externa es la satisfacción de los clientes externos, atender sus expectativas, para crear fidelización de ellos hacia la organización y así crecer en el mercado. Los socios externos de una compañía también son beneficiados por la calidad externa.

b) Calidad interna, Los beneficiarios de este tipo de calidad son la administración y los empleados de la compañía. Corresponde a mejorar internamente la organización con el propósito de implementar medios para permitir el mejor desempeño de la compañía y eliminar lo más posible las acciones erróneas. Este tipo de calidad pasa mayormente por una etapa de participación en la que se ven identificados y formalizados los procesos internos.

Lefcovich (2009) indica que la calidad total se da gracias a que la calidad interna está bien realizada de ese modo se ofrece calidad externa. Por lo tanto, la calidad se da a través de todas las acciones, tareas y procesos de toda la empresa.

La presente investigación está enfocada a evaluar la calidad interna, ya que de este modo se han obtenido los resultados de acuerdo al objetivo general y a los específicos que se plantearon al principio.

2.2.2. Evaluación de la calidad del servicio de restauración

Ramírez (2002) hace mención que la calidad del servicio en el rubro turístico debe de ser evaluada de manera constante para así retomar las actividades diarias en función del logro y los cambios que se dan. Complementando lo anterior, Casanueva y otros (2000), señalan que se debe de llevar a cabo un proceso para la evaluación para que así se determine el grado de cumplimiento para esta manera poder comprobar el éxito de las acciones aprendidas.

Por otro lado, Martín (2004) indica que se debe medir el nivel de calidad de servicio turístico con el fin de comprobar si se llega al nivel establecido de calidad, teniendo en cuenta los requerimientos mínimos que la organización debe cumplir mediante infraestructura y teniendo en cuenta que podríamos denominar el “soft”, todo lo relacionado con la gestión interna de la organización (dirección, organización, previsión, capacidad resolutoria, etc.); los requisitos mínimos son llamados estándares de calidad por muchos autores.

García y otros (2011) señalan que la calidad es intangible por lo que no se puede medir cuantitativamente, una sonrisa no se mide por la duración, sino por la oportunidad en la que se realiza. Por lo tanto, se deben establecer elementos cuantificables para la medición de los comportamientos.

Ramírez (2002) señala que la calidad total y su control es enmarcado en el ámbito de la función básica del control administrativo de la empresa y esto conlleva la orientación, observación, supervisión, medición del desempeño del personal, y del estado de medios, también como el cumplimiento de normas y procedimientos según el tema de calidad. La calidad total requiere participación de todos los empleados de la empresa, así como también del personal externo.

Ramírez (2002) indica que el control de calidad posee requisitos los cuales al lograrlos hacen posible la calidad, y permiten implementar planes que permitan el mejoramiento del desempeño de la empresa y con ello de la calidad, a partir el seguimiento permanente de las actividades turísticas.

De la Parra (1995) indica que todas las organizaciones deben realizar la valoración de los servicios que prestan. El control de las prestaciones y mejoras que estas vayan a necesitar son importantes a la hora de medir el servicio, por el contrario, si el servicio no se mide no hay manera de corregir los errores que se presentan. También se tiene que la medición de los servicios siempre es dejada de lado en comparación con la de los productos,

tal hecho es porque es más fácil medir los productos que los servicios. Este hecho es obvio ya que se sabe con más rapidez cuando un producto está en mal estado a comparación de los servicios. Actualmente estas actividades de medición se están llevando a cabo con más frecuencia ya que la empresa no tiene más opción que efectuarlas, ya que, si no lo hacen, la competencia lo hará por ellos.

Lefcovich (2009) añade que es difícil distinguir entre los controles de resultados y procesos. Los controles de resultados como su propio nombre lo dice, verifican los resultados variable o atributo finales de un producto y/o servicio. Por otro lado, el control de procesos verifica el funcionamiento de los procesos, así como también la calidad de los insumos, de esta forma se asegura el resultado final. Los controles poseen tres etapas, la primera de ellas es la de recolectar datos, la segunda es la de procesar, analizar e interpretar, y por ultimo las medidas que se adoptan para corregir las causas principales que causan los problemas observados.

Mincetur (2012) indica que la evaluación de la calidad es el proceso de valoración del nivel de aplicaciones de las buenas prácticas, su finalidad es acreditar si la organización está realizando los procedimientos, conocimientos y valores sistematizados como buenas prácticas de las organizaciones en el sector turístico; también es selectivo, por que califica a las empresas del sector turístico con el fin de otorgarles reconocimientos por la calidad del servicio prestado.

De la Parra (1995) indica los beneficios que conlleva la evaluación de la calidad:

- Incrementar la satisfacción de los clientes.
- Los productos y/o servicios que se brindan serán mejores.
- Los procesos y procedimientos dentro y fuera de la empresa presentarán mejorías.
- Mejorar el ambiente de trabajo.
- Lograr la eficiencia y la eficacia en las actividades.
- Eliminar la fatiga innecesaria.
- El clima laboral mejorará.
- Mejorar el liderazgo.
- Identificar información que indique oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades.

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 refiriéndose a los prestadores de servicios turísticos, incluyendo a los restaurantes, indica en su Artículo 28 las obligaciones de estos:

- Dar cumplimiento a las normas, requisitos y procedimientos que se han definido para el ejercicio de sus actividades.
- Mantener el ambiente, los recursos naturales y culturales debiendo realizar sus operaciones en el marco de lo establecido en las normas de regulación ambiental.
- Proceder a realizar la denuncia de todo acto relacionado con la explotación sexual comercial infantil y otro ilícito penal del cual tengan conocimiento.
- Brindar información a los usuarios antes de la contratación de sus servicios, a cerca de las condiciones del servicio, además de las condiciones y características del destino a visitar.
- Brindar sus servicios respetando las condiciones de prestación previamente establecidas.
- Velar por el buen funcionamiento y estado de sus instalaciones, además de la calidad profesional y técnica del personal, asegurando la calidad en la prestación del servicio.
- Dar cumplimiento a las disposiciones de salud, seguridad y protección al turista durante la prestación de sus servicios, además de facilitar el acceso y permanencia a personas con algún tipo de discapacidad.
- Brindar información al turista sobre las pautas de comportamiento que debe cumplir para la preservación del patrimonio humano, natural y cultural, así como del medio ambiente.
- Brindar de forma oportuna la información necesaria para actualizar el sistema de información turística.

b) Reglamento de restaurantes

El Ministerio de comercio y turismo (Mincetur) es el ente oficial rector de la actividad turística en el Perú, el cual ha establecido un conjunto de aspectos o requisitos mínimos que deben cumplir los restaurantes para poder realizar sus actividades.

Requisitos para el inicio de actividades

Los requisitos para que todo restaurante inicie sus actividades son:

1. Estar inscritos en la súper intendencia nacional de aduanas y administración tributaria (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.

De la prestación de sus servicios

- **Condiciones del servicio:** Los establecimientos de restauración deben ofrecer servicios de calidad a los comensales, con buena higiene, conservación del local, equipo y mobiliarios. Además de cumplir con la seguridad apropiada para el tipo de establecimiento.
- **Calidad en la prestación de comidas y bebidas:** Los restaurantes, en la preparación de comidas y bebidas, deben de usar ingredientes idóneos y que se encuentren 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 se realicen preparaciones con ingredientes ajenos a los platos que señalan las cartas o menús, el cliente debe de aceptar previamente.

2.2.4. Estándares de calidad en el servicio de restauración

Para Marketing Publishing (2007) las normas, objetivos y estándares que reflejen las expectativas de la calidad de la organización son la única manera de que la dirección pueda controlar la calidad, sin necesidad de supervisar y controlar individualmente al personal que labora en el restaurante y cada una de las actividades que realizan.

De la misma manera, Marketing Publishing (2007) añade que las normas, objetivos y estándares tienen una función triple:

Primero: Se llegan a establecer, basándose en las expectativas de la clientela y las metas de calidad que deben ser alcanzadas por las empresas.

Segundo: sirven para la medición de los niveles de calidad que se logran en la organización.

Tercero: Al indicar al personal cuales son los objetivos, normas y estándares de acuerdo a los criterios de la organización, las características que deben poseer los productos de la empresa para que sean de buena calidad.

De la Parra (1995) muestra que las organizaciones que establecen gran número de variables lo hacen para establecer normas para un gran conjunto de condiciones de servicio. Las metas u objetivos deben de ser claros, para que cada trabajador de la empresa pueda entenderlos con facilidad. Las normas son generalmente para que los clientes sepan que esperar del servicio y se obtiene porque los empleados saben que van a ser medidos por dichas normas y los resultados que los clientes otorguen a las empresas. Las normas están compuestas por tres partes:

- a) Finalidad o propósito.
- b) Describir lo que se espera.
- c) Hacer medible el servicio.

Hospitality & Service University (s.f.) indica que un estándar de servicio se puede definir como un estatuto mensurable, el cual describe el nivel de servicio deseado (lo mínimo que debería ser).

Los estándares de servicio deben realizarse para generar satisfacción del consumidor. Los estándares de servicio logran que este se otorgue de una forma más fluida y constante.

Los estándares para el servicio de calidad comprometen al personal de la empresa. Ya que, por medio de este, ya conocen el comportamiento que deben de tener y las acciones que deben de realizar para brindar productos y servicios de calidad.

Los Estándares de calidad deben de ser cambiables para adaptarse a los nuevos cambios del entorno y exigencias de los clientes.

Los estándares de calidad se establecen para diferentes situaciones y exigencias que se puedan presentar, tal sea el caso de las pautas del comportamiento del personal, especificación de las instalaciones del establecimiento y equipamientos para la atención de los consumidores; para el establecimiento de los aspectos cuantificables de la calidad del servicio que se entrega a los clientes; y para la especificación de las características de los productos para que estos sean de calidad.

Cuando se establecen los estándares de servicio no solo sirven para guía en la satisfacción de los clientes, sino también para medir los niveles de calidad y el desempeño de los empleados en torno a esta.

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) indica que las buenas prácticas son aquellas que al ser efectivas en una situación pueden ser aplicadas en otras, su principio fundamental es estimular nuevas ideas o para ser usada como guía con el fin de conseguir mayor eficiencia y eficacia en el servicio prestado. Por lo tanto, las buenas prácticas ayudan a diferentes organizaciones a poner en práctica lo aprendido por otras organizaciones para generar satisfacción en los clientes.

Mincetur (2012) señala que las buenas prácticas han sido identificadas y sistematizadas partiendo desde la observación y el análisis de las experiencias que han sido exitosas, los cuales son tomadas como buenos ejemplos por otras organizaciones, con la finalidad de que todos los empresarios puedan sentirse inspirados y realizar productos o servicios de calidad.

Por otro lado, para el Servicio Nacional de Turismo de Chile – Sernatur (2011) indica, “Las buenas prácticas sirven para el mejoramiento del desarrollo turístico, así como también prevenir corregir dichos aspectos y son operables para todas las áreas de las organizaciones”. Del mismo modo, Mincetur (2010), agrega que “Son experiencias exitosas de diferentes organizaciones y sistematizadas en el futuro que logran ser replicadas y adaptadas por otras empresas.”

Van Duynen y Carré (2011) señalan que las buenas prácticas ayudan a la mejora continua de todos los tipos de empresas del sector turístico. Mediante el cambio de actitud y de gestión. Adaptarlas en forma de vida y como filosofías en las organizaciones para así lograr un cambio en todas las empresas de los distintos sectores.

2.3.1. Beneficios de las buenas prácticas

Van Duynen, y Carré (2011) señalan que los beneficios para la empresa y los clientes son gracias a la aplicación de estos lineamientos, la empresa tiene mejoras en su producto y el destino que promociona. Por otro lado, una mejor economía y social que se traduce en la reducción de costos al no cometer errores, haciendo en sí sus operaciones más eficientes. También las empresas pueden adentrarse a mercados más especializados y mejorar su competitividad al diferenciarse de sus competidores con un negocio que cuida el medio ambiente y la cultura de su localidad, Es un hecho que los clientes estén satisfechos que las empresas cumplan con los criterios de las buenas prácticas.

Por su parte, Promperú (2006) señala que los beneficios de las buenas prácticas para las empresas que las implementan son:

- Generar ahorros significativos, al tener un control del consumo de recursos y hacer más efectivos los procesos de la empresa.
- Lograr una mejor imagen de la organización, como resultado del cuidado por el medio ambiente y el respeto de las comunidades locales.
- Tener acceso a mercados especializados y más exigentes.
- Mayor competitividad, por la diferenciación de la empresa como una compañía amigable con el medioambiente.
- Cuidar el medio natural, para contribuir a mantener el equilibrio ecológico.
- Mantener relaciones adecuadas con las comunidades locales.

Por su lado, Sernatur- Chile (2011) señala que la contribución de la aplicación de las buenas prácticas a las empresas del sector turismo son:

- Disminución de los costos variables.
- Fomento de la competitividad en las organizaciones, como consecuencia del mejoramiento en la calidad de su servicio y responsabilidad con el medio ambiente y comunidades locales.

- Concientizar a los turistas, colaboradores y proveedores sobre la importancia de poner en práctica una visión sostenible.
- 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) considera que para que las buenas prácticas influyan de forma significativa deben contar con las siguientes características:

- **Innovación o creatividad:** Estas deben poseer formas de realizar las tareas y procesos de aplicación novedosa.
- **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 atención 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.

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

2.3.3.1. Buenas prácticas en la gestión administrativa

Para Casanueva y otros (2000) la administración es la acción de realizar actividades en conjunto con el personal y a través de ellas de manera eficaz y eficiente.

Rainforest Alliance (s.f.) indica que la administración de las empresas da lugar a la organización y gestión de los recursos, procesos y resultados de las actividades. Es la base de todas las empresas mediante la cual se llegan a obtener resultados esperados.

2.3.3.2 Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura

Martín (2004) afirma que los aspectos tangibles, tales como instalaciones, equipos y materiales, también son aspectos importantes para conseguir la calidad dentro de la organización a esto se le suma la buena higiene y seguridad óptima.

Hospitality & Service University (s.f.) refiriéndose a la infraestructura, afirma que el ambiente físico será donde se realicen las actividades, y su objetivo es facilitar la interacción entre el personal en contacto y los consumidores, así como también la de favorecer y motivar las actitudes y comportamientos que condicionan un buen servicio.

Mincetur (2008) agrega que las instalaciones, equipos y utensilios de los restaurantes deben ser sólidos, resistentes a la corrosión y lisos para que sean fáciles de realizar el aseo en los diferentes ambientes.

Para Anker Vinay (1992) el ambiente la estructura, así como una buena decoración son importantes en el momento de brindar un buen servicio, las comidas deben de estar en un estado idóneo, así también la ventilación, corrientes de aire, olores deben ser cuidados en los restaurantes.

Foster (1995) señala que el ambiente es el primer o segundo factor más importante en cuanto a la selección de restaurantes por parte de los consumidores. El ambiente del restaurante refleja su estilo, así como también su personalidad. Los clientes deben estar cómodos en cualquier tipo de restaurantes, por lo tanto, el ambiente debe tener buen gusto, no exagerados y en forma saludable. Los restaurantes famosos se caracterizan por la decoración de forma exclusiva, vistas grandiosas e interiores de lujo.

Rainforest Alliance (2006) indica que “Un ambiente efectivo aprovecha los recursos naturales y culturales de la zona, ayuda a ahorrar y a cuidar el medio ambiente.”

2.3.3.3. Buenas prácticas en la gestión del servicio

Artacho (2017) señala que es muy importante, por ello que la planificación dentro de ella debe de ser adecuado. Debe de tomarse en cuenta la cantidad de personal que tendrá

interacción con los comensales, ya que si esta es escasa habrá estrés en el personal y el servicio podrá tener algunas fallas.

En este caso no solo es importante la cantidad, sino también contar con profesionales que estén capacitados para poder realizar acciones correctas. De este modo el personal del hotel debe tener información específica con el restaurante, para que puedan asesorar a los comensales y resolver las dudas que puedan tener. Las características que debe tener el personal dentro del hotel, salón y restaurante son: La buena capacidad de comunicación, responsabilidad y puntualidad, capacidad de trabajo en equipo, buena capacidad en el manejo de conflictos, iniciativa propia y buenos modales.

2.3.3.4. Buenas prácticas en gestión medioambiental

Para Casanueva, y otros (2000) el entorno es de suma importancia para las empresas turísticas, ya que trabajan en conjunto con él. En la actualidad el turismo es conocido por muchas personas como el causante de los problemas en el medio ambiente, pero de este mismo modo se han creado nuevos tipos de turismos como el medioambiental, ecológico, entre otros que ayudan a mejorar y contribuir con el medio ambiente y su cuidado.

2.3.3.5. Buenas prácticas en gestión socio-cultural

Rainforest Alliance (s.f.) afirma que la localidad es un gran referente de mercado. Las empresas turísticas deben de compartir objetivos de desarrollo con las comunidades en donde se encuentran, por lo que las empresas deben de buscar el desarrollo social, para que de este modo pueda tener un beneficio en la empresa, así como el de su entorno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

La investigación adoptó un diseño de caso único transversal, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) indican que en la investigación transversal se recolectan datos en un sólo momento y en un tiempo único. El cual sirve para describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Por otro lado, Hernández Sampieri y Mendoza (citado por Hernandez y otros 2010) indican:

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. (p. 546)

El informe corresponde a un nivel descriptivo, Hernández Sampieri, y otros (2010) “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)

3.2.- Caso

El caso que se investigó fue la de evaluar estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante Mares, el cual es una organización dedicada al rubro de restauración y se encuentra situada en la ciudad de Nuevo Chimbote. Se investigaron diferentes aspectos de la empresa, tales como 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.

3.3.- Definición y operacionalización de las variables

a) Definición conceptual

La evaluación de la calidad del servicio está dada por el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas Mincetur (2012) señala que 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, las buenas prácticas son el resultado de experiencias exitosas, y a partir de ello puede ser aplicado en otras empresas como herramienta para lograr una mayor eficacia y eficiencia del servicio.

b) Definición operacional

Variable	Dimensión	Sub dimensión	Indicadores	Medición
Calidad del servicio	Buenas prácticas en la gestión administrativa	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		11 Estándares	Cumple/No cumple
	Cocina		10 Estándares	Cumple/No cumple
	Almacén		6 Estándares	Cumple/No cumple
	Comedor		13 Estándares	Cumple/No cumple
	Servicios higiénicos		5 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		2 Estándares	Cumple/ No cumple
	Almacenamiento de insumos		10 Estándares	Cumple/No cumple
	Apertura del centro de producción		3 Estándares	Cumple/No cumple

		Prealistamiento de insumos	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Producción de platos	13 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 socioculturales	Apoyo a la cultura local	4 Estándares	Cumple/No cumple
		Apoyo a la comunidad local	9 Estándares	Cumple/No cumple

3.4.-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 el informe fueron la observación, la entrevista y la revisión documental; para De 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 administrativas; 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; y a su vez 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 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 está 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 que 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 y una libreta de campo.

3.5.-Plan de análisis

Para el procesamiento de los datos que se obtuvieron a partir de la aplicación de los cuestionarios al personal y las cinco guías de observación se empleó el programa Microsoft Excel, para el análisis de los datos se aplicaron medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentaron en tablas y figuras estadísticas.

La información que se obtuvo a través de la aplicación de las guías de observación se organizará 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 que se obtuvo 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.

Previo a la recolección de datos se estableció contacto con el propietario del establecimiento con la finalidad de coordinar las fechas de las visitas tanto para las entrevistas, la aplicación de los cuestionarios al personal que labora en la empresa, como para la evaluación de la calidad del servicio en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas.

Etapas de la recolección de datos:

Primera etapa:

Entrevista con el propietario del establecimiento, quien proporcione 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.

3.6.- Matriz de consistencia

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

	<p>derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante "Mares" de Nuevo Chimbote en el año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante "Mares" de Nuevo Chimbote en el año 2017. • Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión socio cultural 			
--	--	--	--	--	--

	<p>“Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none">• Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.• Evaluar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.				
--	--	--	--	--	--

3.7 Principios éticos

La investigación consideró los principios de beneficencia no maleficencia, justicia, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, integridad científica, y libre participación y derecho a estar informado.

- **Beneficencia no maleficencia:** En todo momento se aseguró el bienestar de los participantes en cada etapa de la investigación.
- **Justicia:** En todo el proceso se actuó de manera justa, razonable y equitativamente con las personas que fueron partícipes de la investigación.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** En todas las fases de la investigación se han considerado parámetros relacionados al cuidado del medio ambiente, haciendo un uso adecuado de los recursos; tratando así de concientizar sobre el cuidado del medio ambiente a todos participantes de la investigación.
- **Integridad científica:** Se ha mantenido una conducta ética la cual ha guiado todos las fases y procedimientos de la investigación, sin poner en riesgo a ninguna de las partes y generando beneficios potenciales a los participantes.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Todas aquellas personas que participaron en la investigación han sido informados debidamente sobre la implicancia de la misma, habiendo tenido libertad absoluta de participar y responder.

IV. RESULTADOS

4.1. Características del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

a) Historia del restaurante Mares de Nuevo Chimbote en el año 2017

El restaurante Mares se encuentra ubicado en la ciudad de Nuevo Chimbote, es un restaurante que forma parte del lodge Maresta, comenzó a funcionar como restaurante para los huéspedes del lodge en el año 2014, empezando su renovación para servir a personas ajenas al hotel, desde el mes de julio del año 2017 que fue abierto a todo el público. Los dueños son un matrimonio de nacionalidad peruana, los cuales decidieron abrir una empresa de alojamiento, a la cual pusieron como nombre Maresta.

Posteriormente dejaron a cargo del lodge a su hija, la cual en el presente es la administradora de la empresa, además cumple otras funciones dentro del establecimiento; gracias a sus estudios de hotelería y turismo comenzó grandes modificaciones en el local, una de las cuales fue la de abrir el restaurante del lodge al público ajeno al local.

En el futuro piensa hacer modificaciones en el lodge, transformándolo en un hotel que tenga una categorización, la cual pueda representar la calidad del establecimiento.

b) Oferta del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

El restaurante “Mares” se encuentra dentro del lodge Maresta, el cual está ubicado en Nuevo Chimbote, a pocos metros de la Avenida Pacífico.

La empresa Oferta platos de la gastronomía peruana, trabajan con productos de temporada y poseen una carta variada y con los precios actualizados. De este mismo modo ofrecen desayunos y cenas para los huéspedes del lodge, un dato adicional es que la bollería, es preparada dentro del mismo establecimiento.

Los servicios adicionales que brinda, es el de la venta de bebidas con o sin alcohol, las cuales son preparadas por los mozos de turno.

El restaurante Mares, el cual está situado en Jr. Samanco, muy cercano a la Plaza Mayor de Nuevo Chimbote; cuenta con un diseño y colores referente al mar, así como también cuenta con un amplio garaje para uso exclusivo de los clientes.



Fotografía 1: Fachada del lodge “Maresta” en donde se encuentra el restaurante “Mares”.

Fuente: Facebook de la empresa, (Diciembre 2017).

El restaurante posee un centro de producción, el cual posee los equipos y utensilios que los empleados necesitan para una fácil y correcta producción de los alimentos que se expenden en el establecimiento. Así también se encuentran ordenados para el fácil desplazamiento de los colaboradores de esta área.



Fotografía 2: Cocina del restaurante “Mares”.

Fuente: Facebook de la empresa, (Diciembre 2017).

El restaurante cuenta con un salón amplio y bien iluminado, en donde se sirven los alimentos y bebidas según lo requieran los comensales, posee un estilo familiar, así como también se brinda el mejor servicio posible para satisfacer las necesidades de los clientes.



Fotografía 3: Salón del restaurante “Mares”.

Fuente: Facebook de la empresa, (Diciembre 2017).

La empresa dispone de un bar, el cual atiende durante todo el día, en este espacio del restaurante se preparan las bebidas con o sin alcohol, estas bebidas son elaboradas mayormente por los mozos y azafatas.



Fotografía 4: Bar del restaurante “Mares”.

Fuente: Facebook de la empresa, (Diciembre 2017).

c) Demanda del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

Su principal clientela son los huéspedes del lodge, las cuales son personas con un nivel adquisitivo medio-alto, entre una edad de 28 años hacia adelante, personas que ya saben lo que desean y siempre buscan productos de calidad.

Los días en donde hay más clientela, son los días de semana (lunes a viernes), los días sábados y domingos la demanda no es tan alta, pero tampoco muy escasa.

d) Organización del restaurante “Mares” de” Nuevo Chimbote en el año 2017

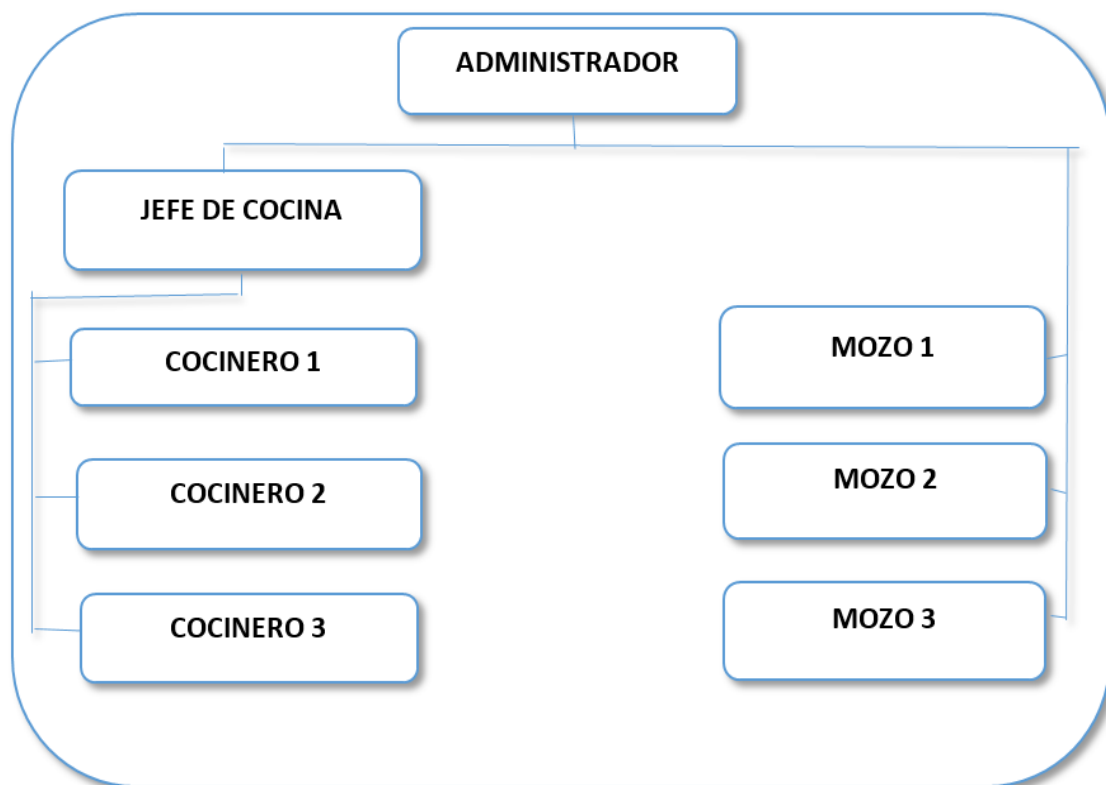


Figura 1: Propuesta de organigrama del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

Fuente: Elaboración propia.

d.1. Administrador: La administradora es la hija de los dueños del establecimiento, la cual es la encargada del local, entre sus principales funciones se encuentran:

- Verificar el buen funcionamiento del establecimiento.
- Planear mejoras operativas, logísticas y establecer funciones del personal.
- Supervisar el buen estado y el aseo del establecimiento.
- Supervisor de alimentos y bebidas.
- Jefe de recepciones.

d.2. Centro de producción: Dentro de la cocina se encuentran el jefe de cocina y tres cocineros.

Jefe de Cocina: El jefe de cocina, es el encargado de la cocina, se encuentra bajo la supervisión de la administradora y existen tres cocineros bajo su mando, sus funciones son:

- Verificar el buen funcionamiento y limpieza de la cocina.
- Producir los platillos que los clientes requieran, así como también la bollería del restaurante.
- Cantar las comandas.
- Verificar la buena presentación de los platillos antes de salir.

Cocineros: Dentro de la cocina se encuentran 3 cocineros, los cuales tienen como funciones las siguientes.

- Producción de los alimentos.
- Limpieza de la cocina.
- Lavar los platos y utensilios dentro de la cocina.
- Mise en place.

d.3. Salón: El salón cuenta con tres mozos, los cuales cumplen funciones tales como:

- Atender a los clientes.
- Limpieza del salón.
- Tener en perfecto estado los utensilios del salón.
- Atender los pedidos en la barra (producción).
- Montar las mesas.
- Dirigir a los clientes a sus mesas.
- Brindar información a los clientes.

e) Perfil del personal del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

TABLA 01: PERFIL DEL PERSONAL DEL RESTAURANTE “MARES” DE NUEVO CHIMBOTE EN EL AÑO 2017.

Datos generales																									
Sexo				Procedencia						Edad															
Masculino		Femenino		Local		Nacional		Otros países		20-30		31-40		41-50		51-60									
N	%	N	%	N	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%								
3	37,5	5	62,5	6	75,0	2	25,0	-	-	6	75,0	2	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	%	n	%				
-	-	-	-	-	-	2	25,0	-	-	5	62,5	-	-	-	-	1	12,5	5	62,5	0	0,0				
Desempeño en la empresa																									
Área				Tiempo laborando en la empresa								Capacitación				Tipo de capacitación									
ADM		COC		SAL		OTRA		0-6 meses		7-12 meses		1- 2 años		2-4 años		SI		NO		Panadería		Limpieza		Sistemas y FDT	
n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	12,5	4	50,0	3	37,5	-	-	4	50,0	1	12,5	2	25,0	1	12,5	7	87,5	1	12,5	4	50,0	2	25,0	1	12,5

Fuente: Entrevistas al personal, noviembre 2017.

Nivel de Estudios: PI (Primaria inconclusa); PC (Primaria Completa), SI (Secundaria Inconclusa), SC (Secundaria conclusa), STI (Superior técnica inconclusa); 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); ENVP (Especialidad no vinculada con el puesto) Área: ADM (Administrativa); COC (Cocina); SAL (Salón o comedor), FDT (Formas de trabajar).

La Tabla 01 contiene los resultados de las entrevistas que se realizaron al personal que labora en el restaurante “Mares” en Nuevo Chimbote 2017. Posteriormente se presentan los gráficos de dichos resultados.

Los resultados obtenidos fueron divididos en tres partes; datos generales, estudios de los trabajos y desempeño en la organización, y cada uno esta subdividido en otras secciones.

e.1. Sexo de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

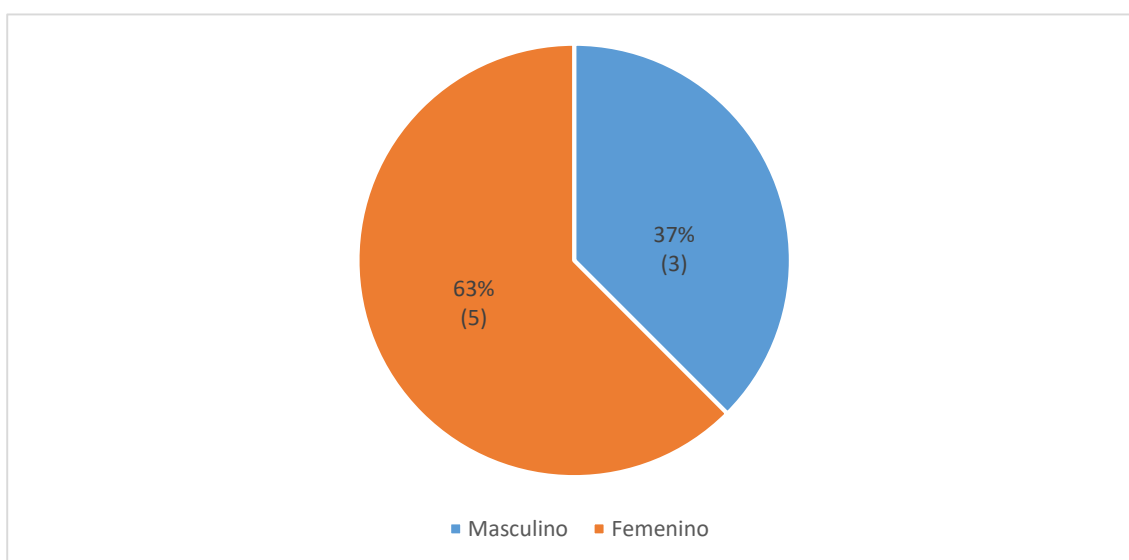


Figura 2: Sexo de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 1

En la Figura 2, se señala que de todos los empleados del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote 2017, 3 son personas de sexo masculino equivalente al 37% y las personas de sexo femenino son 5, lo cual equivale al 63% de los empleados de la empresa.

e.2. Lugar de procedencia de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

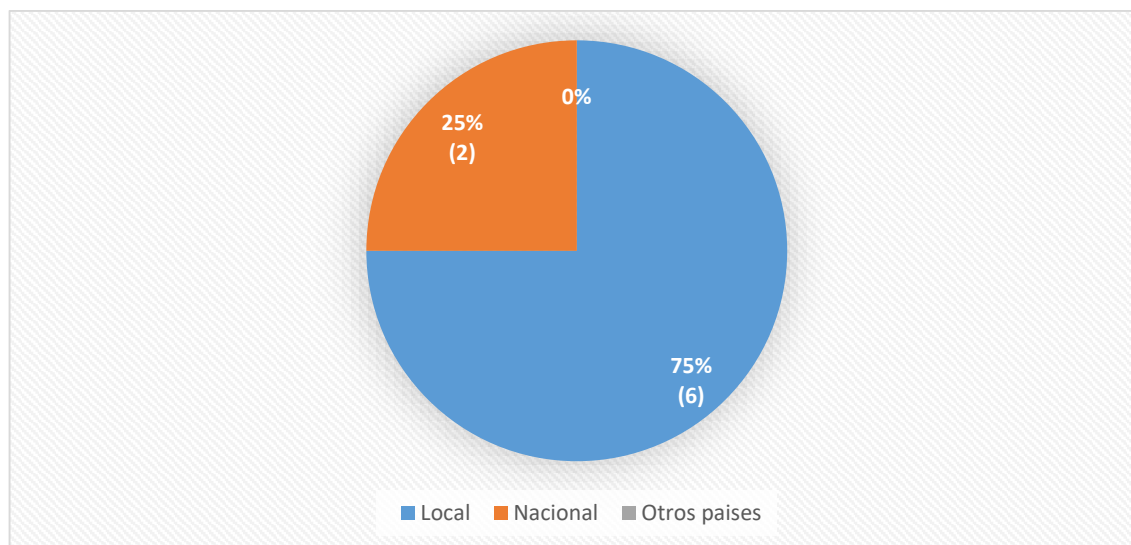


Figura 3: Lugar de procedencia de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 1

La Figura 3, señala que el personal que labora en el restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote 2017, 6 personas son de la ciudad de Chimbote (75%) y dos son procedentes de otras ciudades del país (25%).

e.3. Edad de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

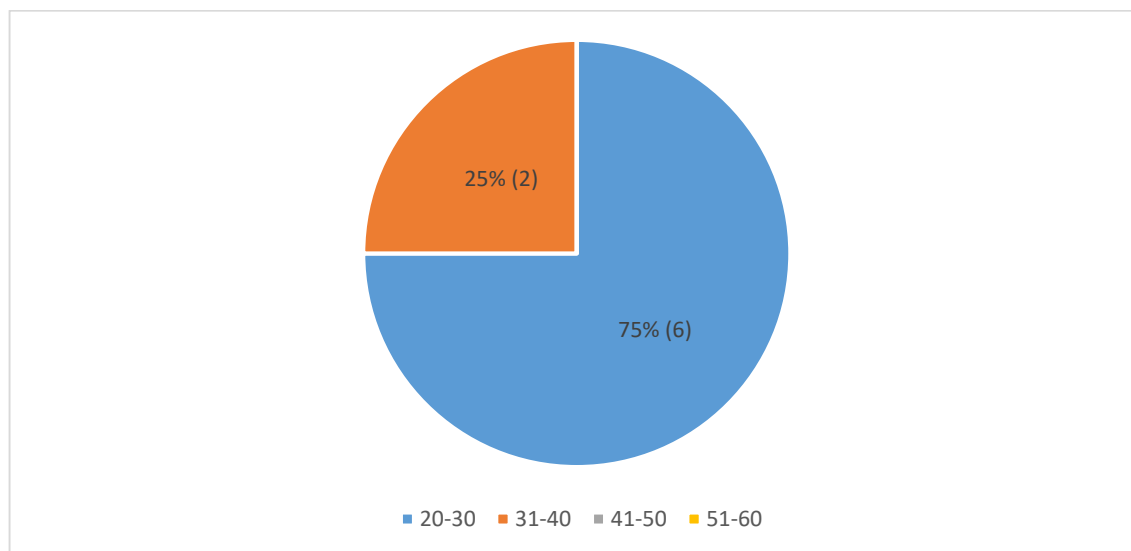


Figura 4: Edad de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote 2017.

Fuente: Tabla 1

La Figura 4, señala que del personal laboral de la empresa de restauración “Mares” de Nuevo Chimbote 2017; 6 personas tienen edades entre 20 y 30 años, que representa el 75% y los otros dos empleados tienen entre 31 y 40 años lo cual equivale a 25%.

e.4 Nivel de estudios de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

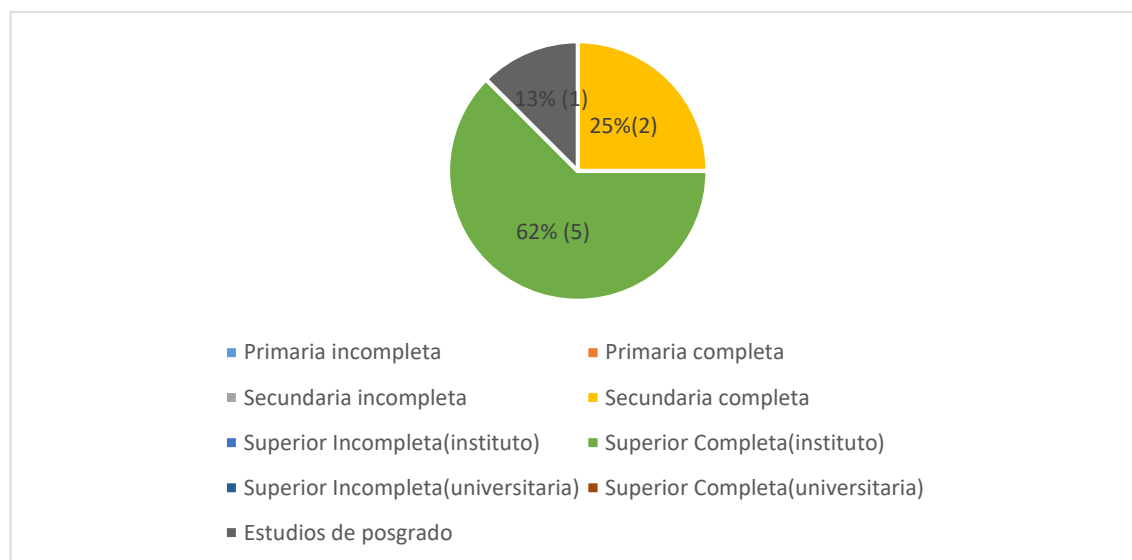


Figura 5: Nivel de estudios de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 1

La Figura 5, señala los niveles de estudios de los empleados del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote 2017 indicando que dos personas cuentan con secundaria completa equivalente a 25%, 5 personas tienen superior completa técnica, representado por 62% y 1 persona cuenta con estudios de posgrado que equivale al 13%.

e.5. Especialidad vinculada con el puesto de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

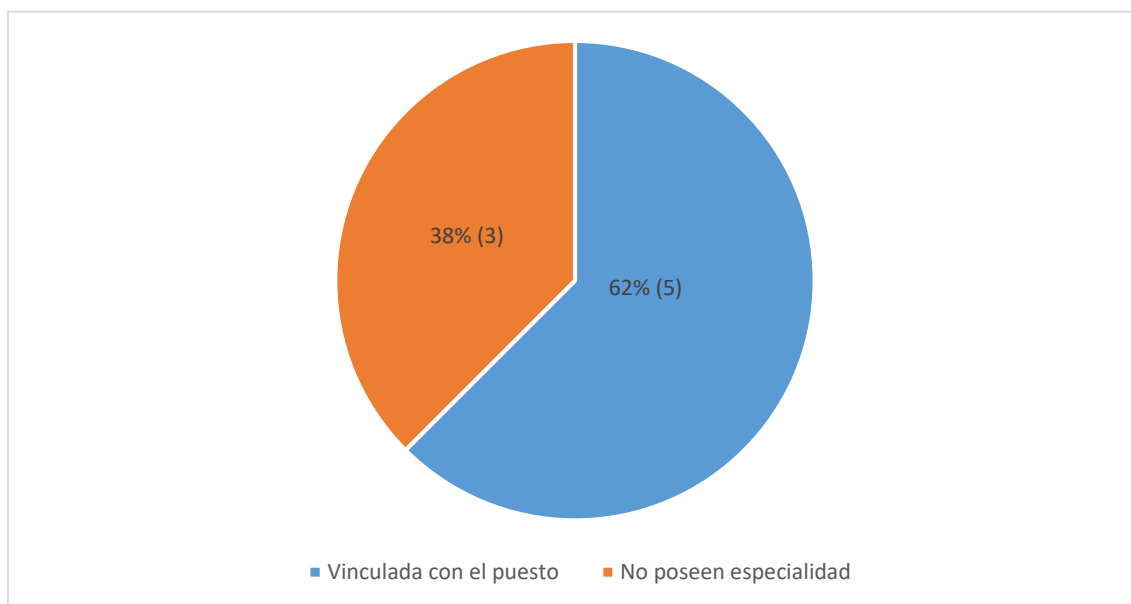


Figura 6: Especialidad vinculada con el puesto de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 1

La Figura 6, señala que el personal del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017, cuenta con 5 personas vinculadas con el puesto, representado por el 61%, por otro lado, se encuentran tres empleados que no poseen especialidad alguna, el cual se encuentra representado por el 39%.

e.6 Área de la empresa donde laboran los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

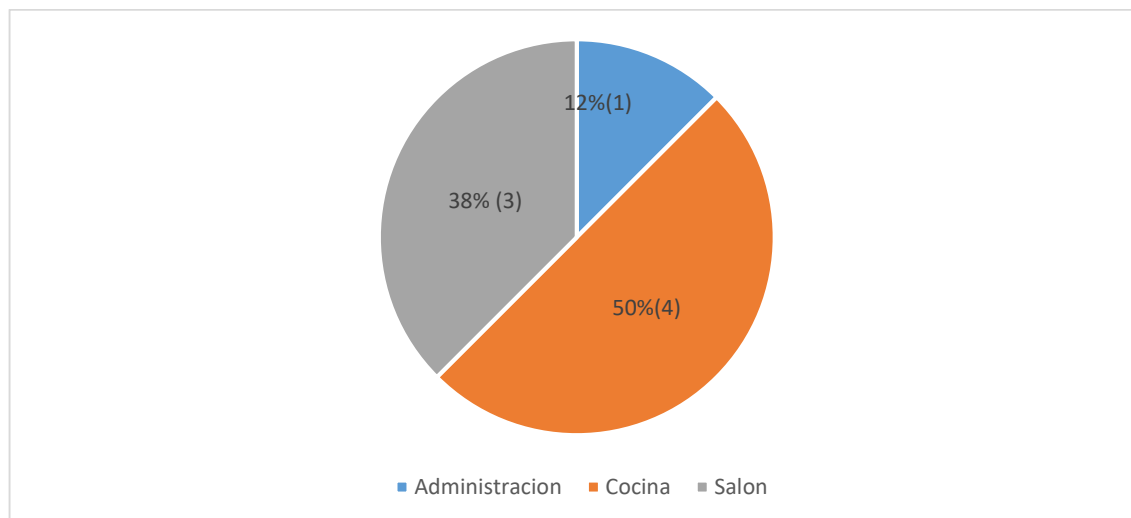


Figura 7: Área de la empresa donde laboran los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

Fuente: Tabla 1

La Figura 7, nos muestra que en el restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017, un empleado se encuentra en el área de administración, equivalente al 12%; 4 personas están en el área de cocina, representando el 50% y 3 empleados se encuentran ubicados en el área del salón, representando el 38%.

e.7. Tiempo laborando de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

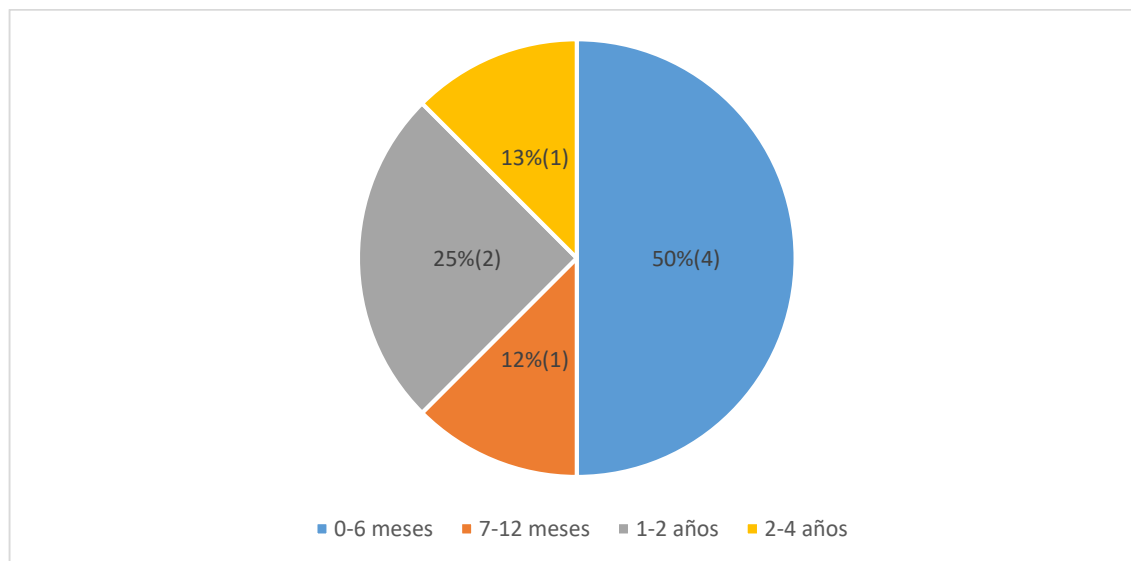


Figura 8: Tiempo laborando de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 1

La Figura 8, señala que de todos los empleados del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017, 4 personas laboran entre 0 a 6 meses, representando 49%; 1 persona se encuentra laborando de 7 a 12 meses, equivalente al 13%, otras dos personas laboran entre 1 a 2 años, representando el 25% de la tabla y por ultimo solo una persona labora entre 2 y 4 años, con un porcentaje de 12%.

e.8. Capacitación de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

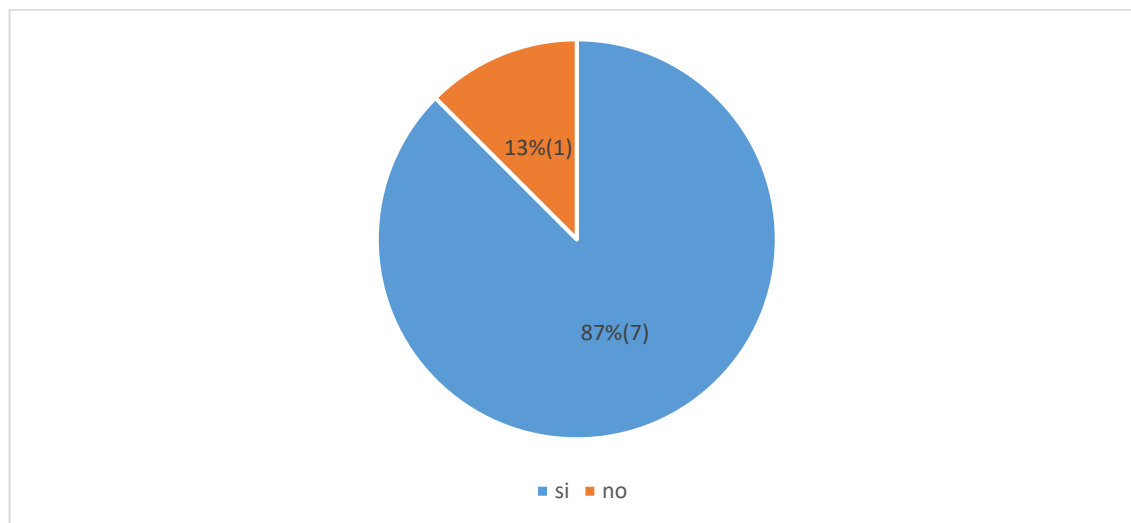


Figura 9: Capacitación de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 1

La Figura 9, nos muestra los porcentajes obtenidos del restaurante “Mares”, donde se puede ver si los trabajadores han sido capacitados o no; cuenta con 7 personas con capacitación (87%) y solo 1 empleado no cuenta con capacitación dentro de la empresa (13%).

e.9. Tipo de capacitación de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

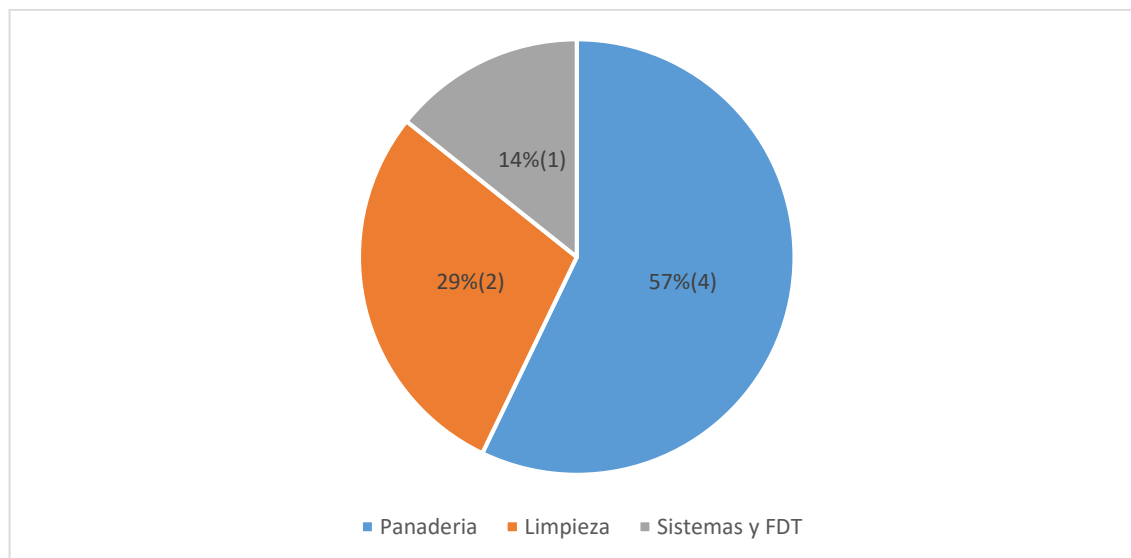


Figura 10: Tipo de capacitación de los trabajadores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 1

La Figura 10, señala que del restaurante “Mares” en Nuevo Chimbote en el año 2017, 4 personas están capacitadas en panadería, representando el 57% de los empleados; mientras tanto 2 personas se encuentran capacitadas en limpieza, esto equivale al 29 % y solo 1 persona se encuentra capacitada en sistemas y formas de trabajo, representando el 14%.

f) Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017.

En las próximas tablas y gráficos se exponen los resultados obtenidos gracias a la evaluación de calidad realizada al restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017. Los resultados se obtuvieron gracias a las cinco guías de observación, las cuales se encuentran en los anexos del 3 al 7, las cuales se refieren a las buenas prácticas en diferentes sectores de la empresa, tales como la gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión en el servicio, gestión medioambiental y la gestión sociocultural.

4.1.1. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

La gestión administrativa es la forma en que se utilizan los recursos para conseguir los objetivos deseados, mediante la planeación, organización, dirección y control.

La siguiente tabla muestra los resultados obtenidos gracias a la evaluación de los estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión administrativa del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Tabla 2: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión administrativa del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Planificación	3	1	4	5,36	1,79	7,14%
Organización	2	1	3	3,57	1,79	5,36%
Gestión de calidad	5	1	6	8,93	1,79	10,71%
Gestión de recursos humanos	14	1	15	25,0	1,79	26,79%
Gestión de suministros y proveedores	1	4	5	1,79	7,14	8,93%
Gestión de seguridad	8	0	8	14,29	0,0	14,29%
Gestión financiera y contables	2	1	3	3,57	1,79	5,36%
Gestión de comunicación y marketing	11	1	12	19,64	1,79	21,43%
TOTAL	46	10	56	82,14	17,86	100%

Fuente: Fichas de observación octubre 2017.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

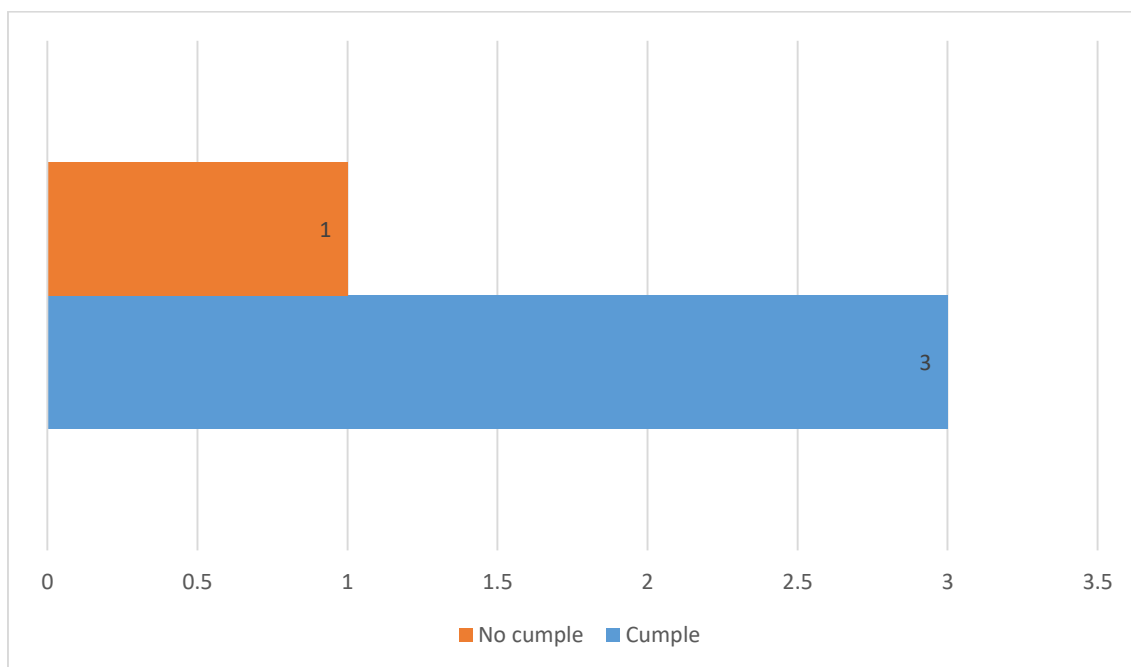


Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 2

En la Figura 11, se señalan los resultados del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación, del cual fueron evaluaron 4 estándares, de estos estándares la organización cumplió 3 y no cumplió con 1, por lo que se puede interpretar que la empresa cuenta con un plan estratégico, el cual define su misión, misión, valores y objetivos a alcanzar, también posee planes operativos para sus distintas áreas, por otro lado posee políticas establecidas, aunque también la empresa no cuenta con un plan de negocios, el cual dificulta en gran manera el correcto funcionamiento de la empresa a corto y largo plazo.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

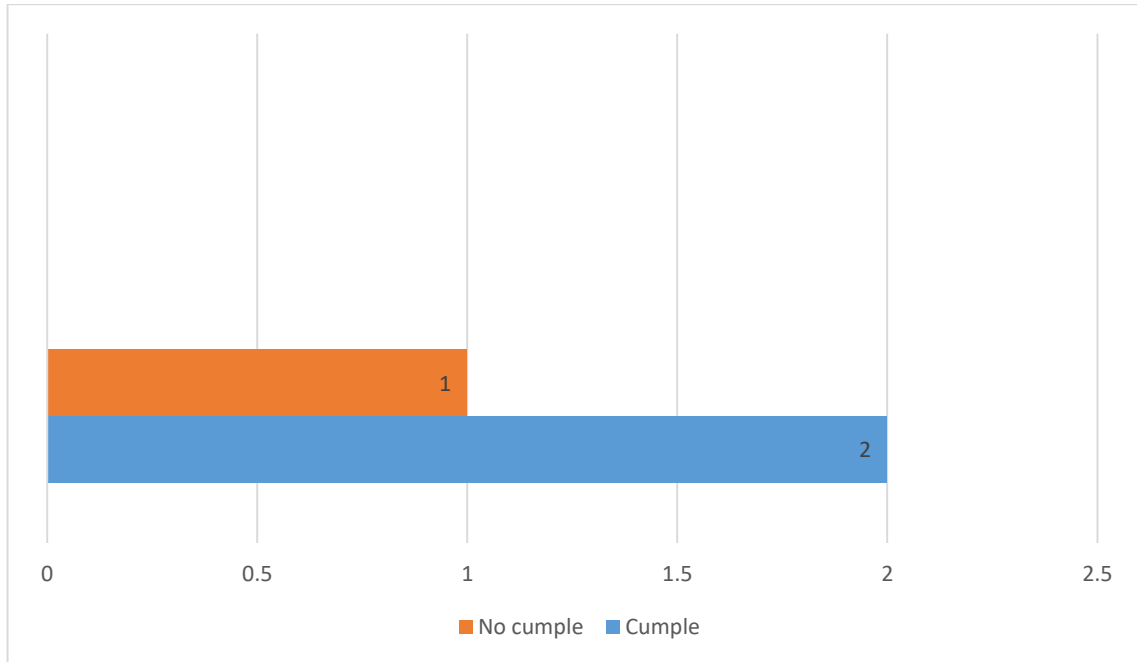


Figura 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 2

La Figura 12, es la segunda sub dimensión que es la organización de la empresa, la cual cumple con dos estándares de los tres evaluados; la empresa cuenta con un manual de organización y funciones, así como también con un sistema de comunicación formal, pero el punto en contra en esta sub dimensión es que la empresa no cuenta con un documento de estándares, manual de procesos y procedimientos, aunque esto se encuentra en proceso, se lleva trabajando muy arduamente para que todas las funciones sean estandarizadas.

c. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la evaluación de la calidad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

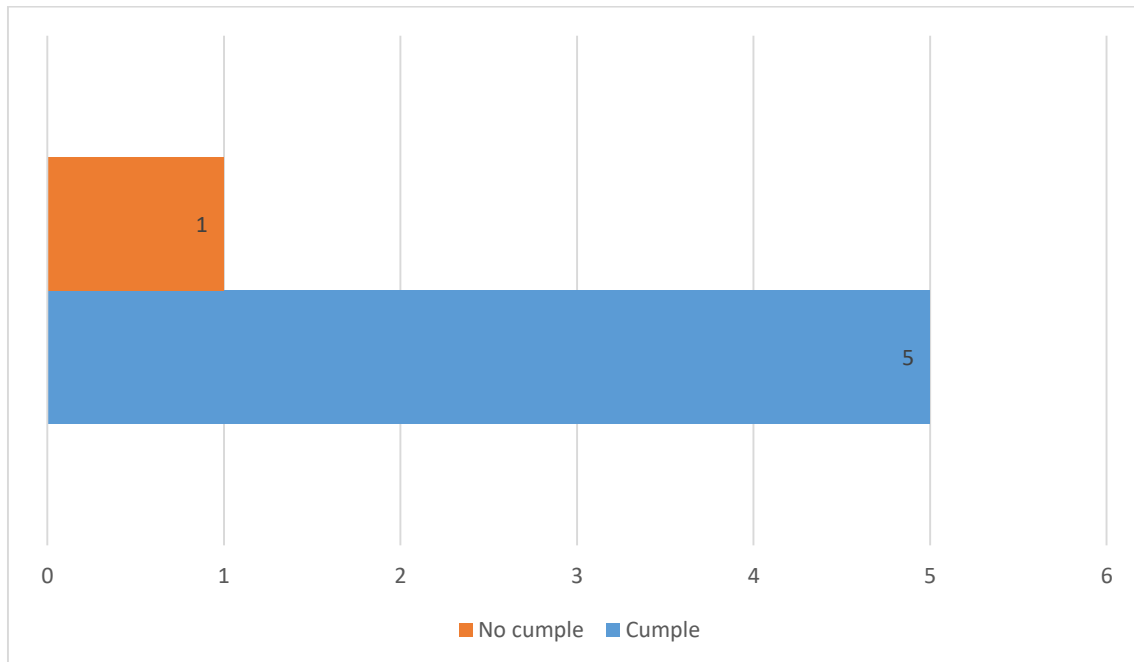


Figura 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la evaluación de la calidad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: tabla 2

En la Figura 13, en la evaluación de gestión de calidad cumplió con 5 estándares de los 6 evaluados, se pudo conocer que la organización no controla la calidad de su servicio, pero cumple con monitoreos, auditorias, programas de acciones correctivas, seguimiento de satisfacción de clientes y posee un libro para que los clientes y el personal realicen quejas y sugerencias con el fin de garantizar una buena calidad del servicio dentro del establecimiento.

d. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

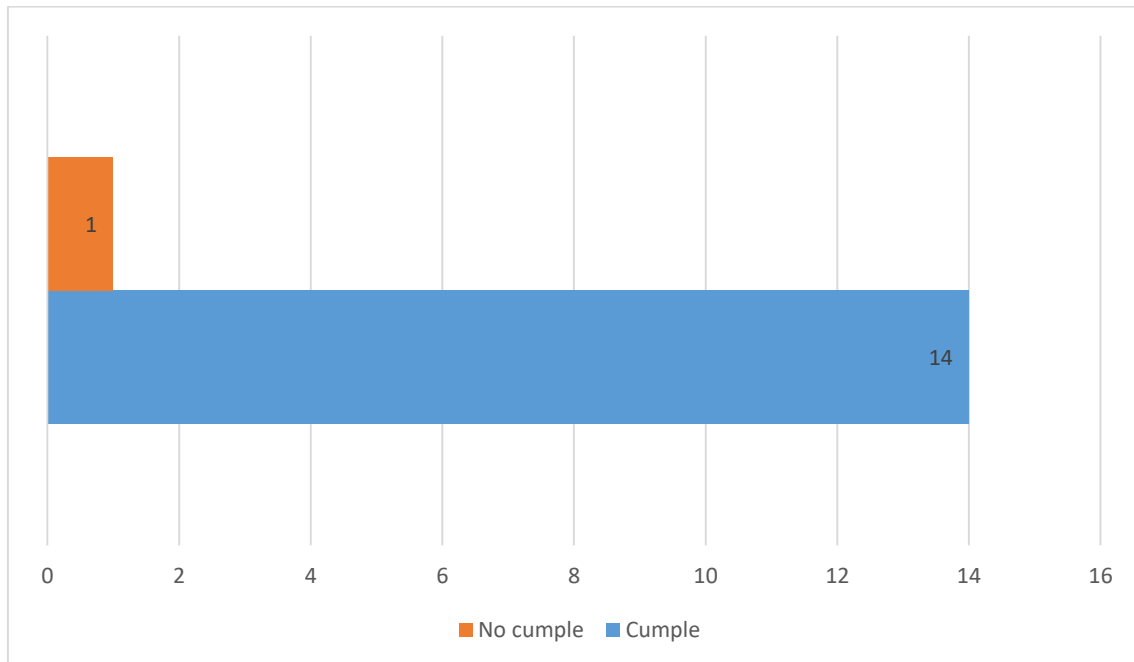


Figura 14: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión de recursos humanos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: tabla 2

La Figura 14, en la gestión de recursos humanos, el restaurante Mares cumple con todos los requisitos, excepto el de tener estrategias para mantener motivado al personal, por lo que a veces puede suceder que los empleados reduzcan su producción o se vayan de la empresa en un futuro no muy lejano.

e. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

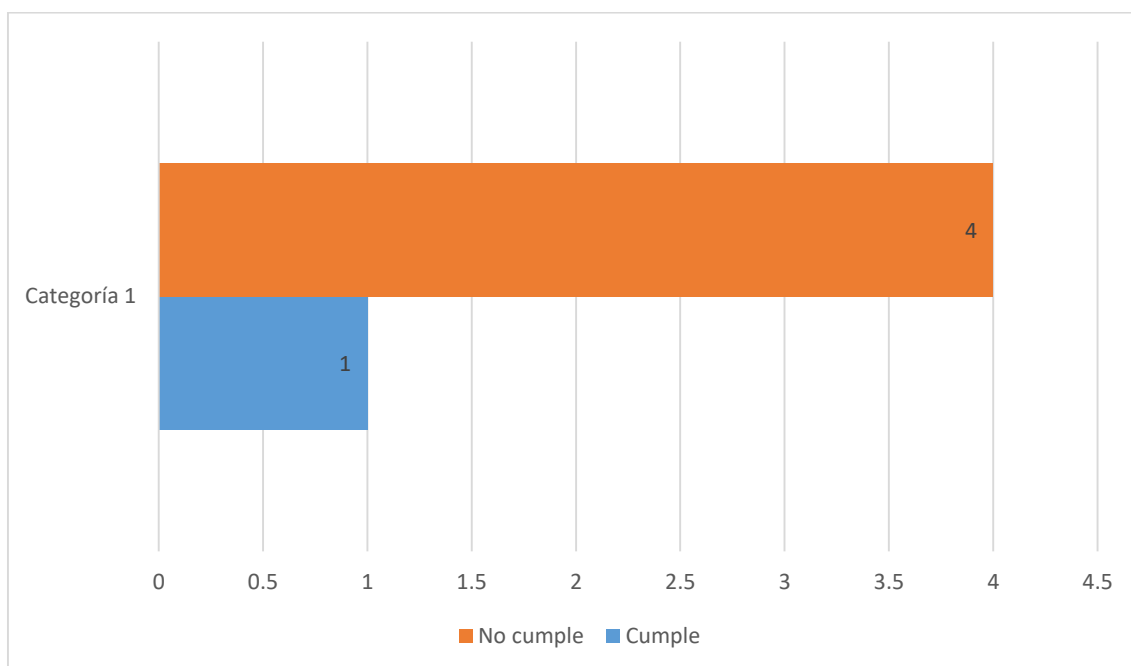


Figura 15: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 2

La Figura 15, la gestión de suministros y proveedores, cumple con 1 estándar de los 5 evaluados y no cumple con los 4 sobrantes, es una sub dimensión, en la cual la empresa se encuentra con dificultades, ya que no pueden elegir los proveedores, porque solo existen uno o dos en la ciudad de Chimbote, por otro lado los proveedores no tienen un horario establecido para dejar los suministros a la empresa, sino que los dejan cuando ellos pueden y la empresa debe estar atenta a recibirlos, lo que dificulta a veces la producción, si se encuentran en un horario de bastantes pedidos en la cocina.

f. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

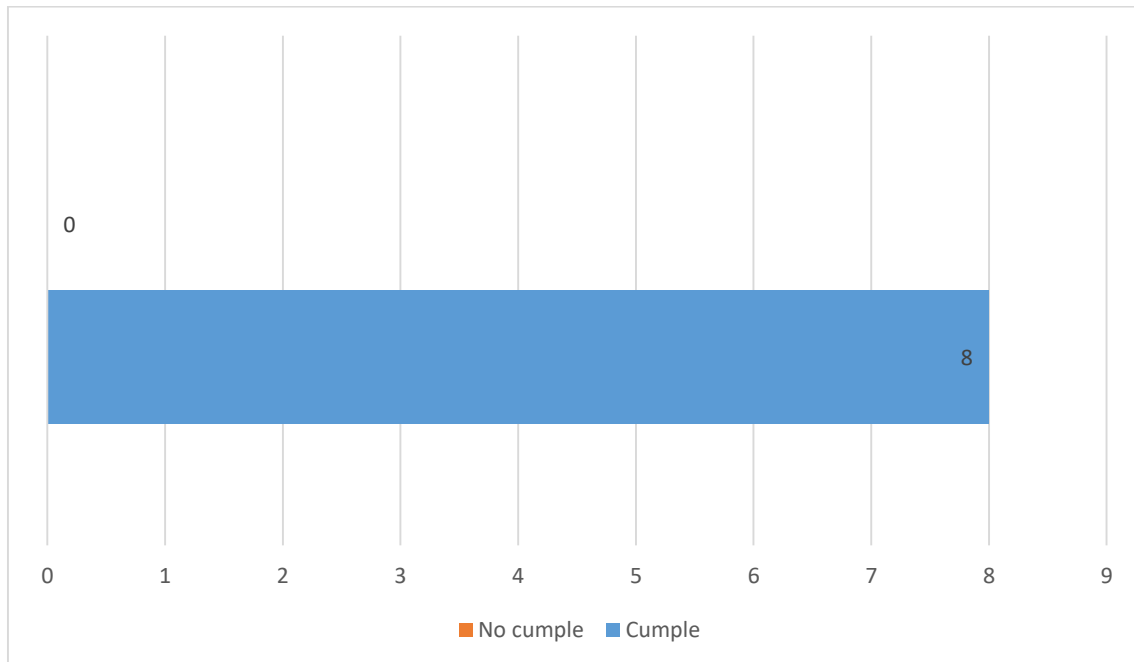


Figura 16: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 2

La Figura 16, en esta subdimensión, la empresa cumplió 8 de los estándares evaluados, ha tomado medidas para que los empleados, así como también los clientes se encuentren en una zona segura dentro del establecimiento, La empresa tiene identificado los riesgos y peligros, brinda capacitación y realiza prácticas de seguridad dentro del local, posee un certificado de defensa civil y tienen en regla los números telefónicos en caso de alguna emergencia.

g. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera y contable del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

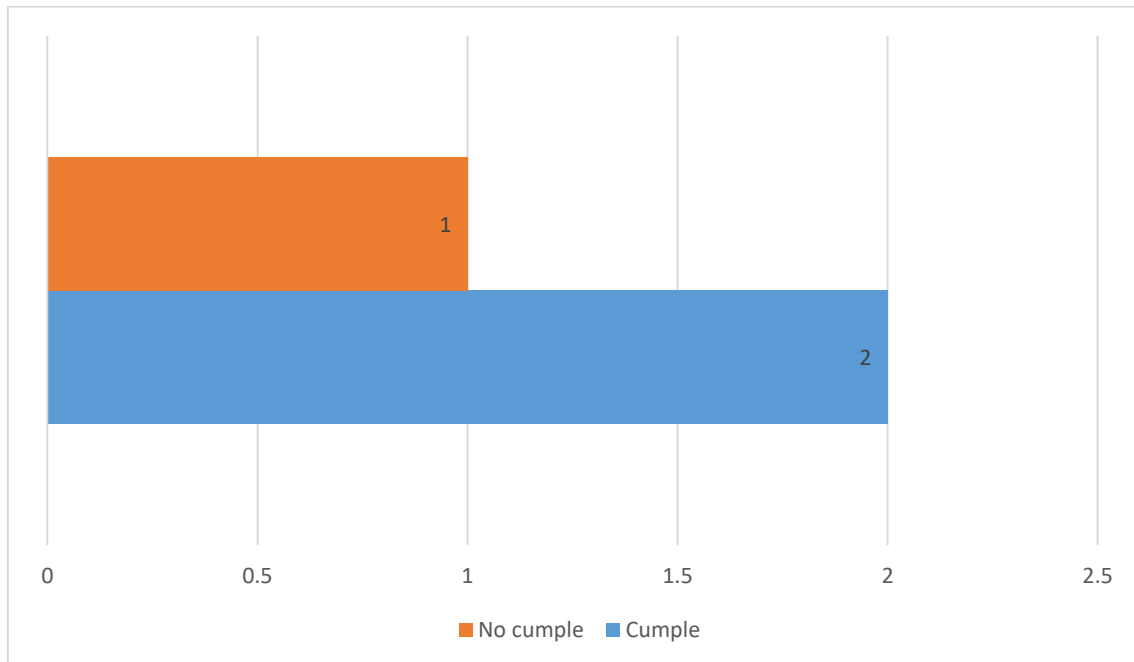


Figura 17: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera y contable del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 2

La Figura 17, demuestra en la sub dimensión gestión financiera y contable que el establecimiento cumple con 2 de 3 estándares evaluados, cuenta con un contador y el propietario conoce sobre temas financieros y contables, por otro lado, el restaurante Mares no cuenta con un presupuesto de manera general y específica.

h. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

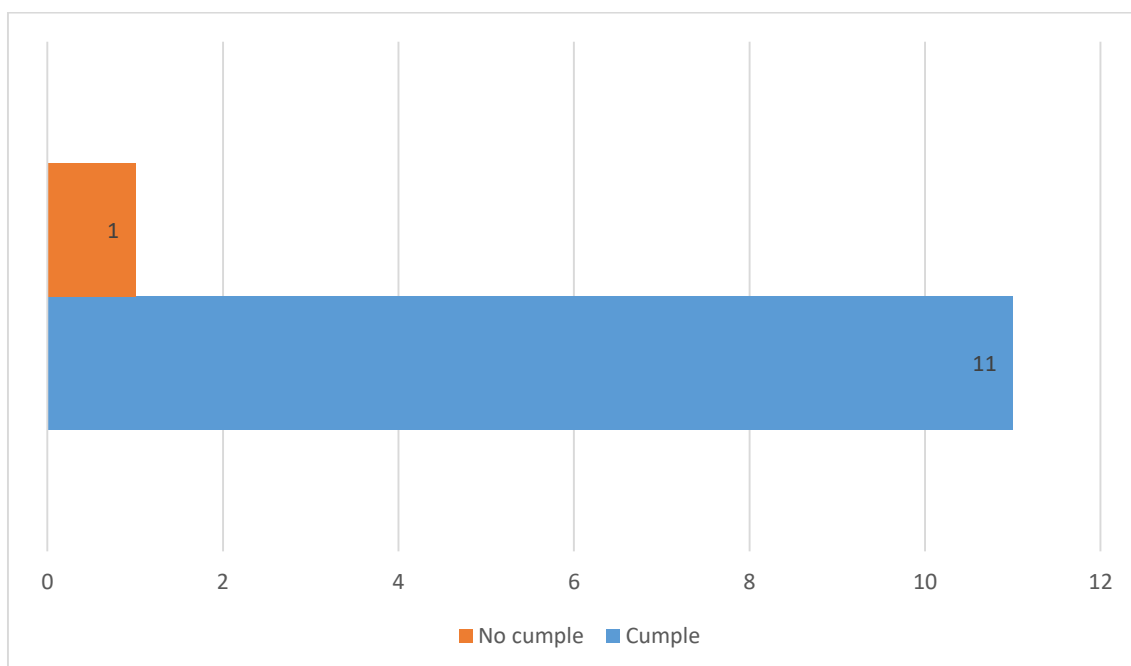


Figura 18: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 2

La Figura 18, la última sub dimensión, la cual es la gestión de comunicación y marketing, la organización ha cumplido 11 de 12 de los estándares evaluados, ha empleado el branding para establecer la marca de la empresa, también cuenta con estudios de mercado, un eslogan y marca, diseño de servicios de acuerdo a las necesidades del cliente, el restaurante posee un registro de clientes, también utiliza las redes sociales para promocionarse, aunque un punto en contra dentro de la empresa, es que no exhiben las formas de pago aceptadas dentro del establecimiento, ya que es una política de ellos no colocarlas porque para ellos es como si se cobrara antes de recibir el producto y servicio.

4.1.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

El equipamiento e infraestructura dentro de los restaurantes es de gran importancia ya que por medio del equipamiento los empleados pueden realizar sus operaciones de una manera óptima y sencilla, para así poder satisfacer a los clientes. La infraestructura por otro lado, es lo primero que perciben los clientes antes de ingresar al establecimiento, así como también dentro de él, la infraestructura debe ser óptima para que los clientes internos y externos puedan desplazarse fácilmente.

En la siguiente tabla se muestra una tabla con las subdimensiones de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura, y sus resultados gracias a la ficha de observación dentro del restaurante “Mares” dentro del Lodge Maresta de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Tabla 3: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de equipamiento e infraestructura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Exterior	9	2	11	18,37	4,08	22,45
Oficinas	2	0	2	4,08	0,0	4,08
Oficina	10	0	10	20,41	0,0	20,41
Área del personal	3	0	3	6,12	0,0	6,12
Servicios higiénicos	4	1	5	8,16	2,04	10,20
Comedor	12	0	12	24,49	0,0	24,49
Almacén	6	0	6	12,24	0,0	12,24
TOTAL	46	3	49	93,88	6,12	100%

Fuente: Fichas de observación octubre 2017.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

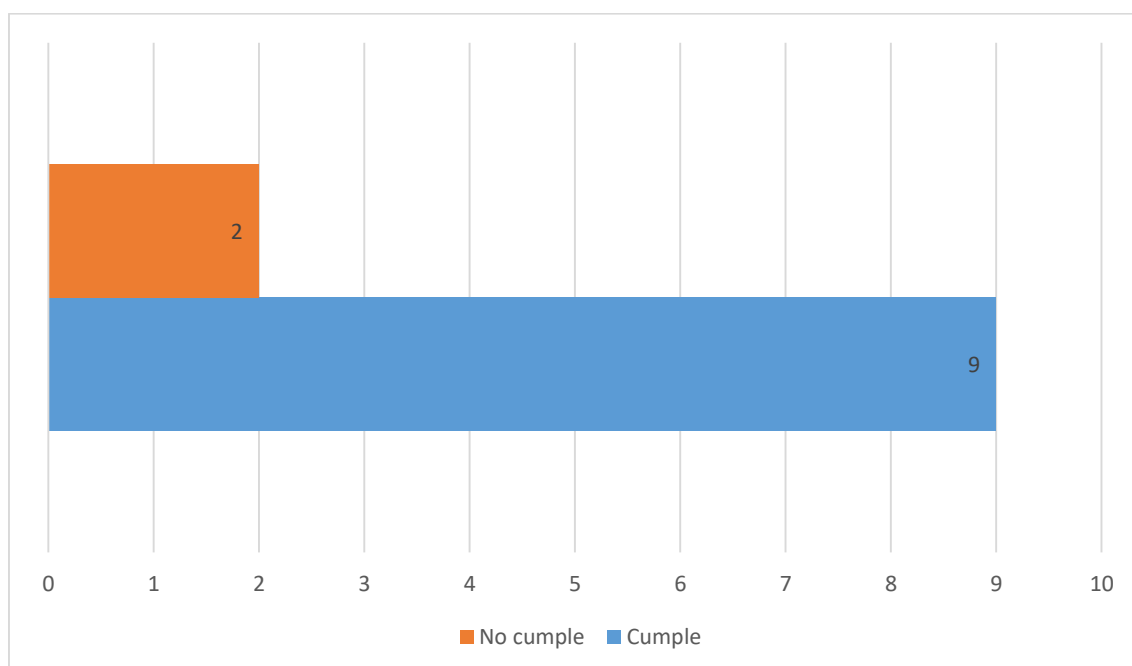


Figura 19: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 3

La Figura 19, en la subdimension exterior se muestra que cumplieron con 9 estándares de los 11 estándares evaluados, la empresa está en un lugar accesible, seguro, con buena iluminación, fácil acceso peatonal, estacionamiento privado, así también con espacios verdes a su alrededor, también cuenta con un panel atractivo y visible en su exterior, limpieza, acceso para discapacitados, por otro lado la empresa cuenta con seguridad propia fuera del establecimiento, pero por otro lado no está categorizado al ser un lodge.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la oficina administrativa del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

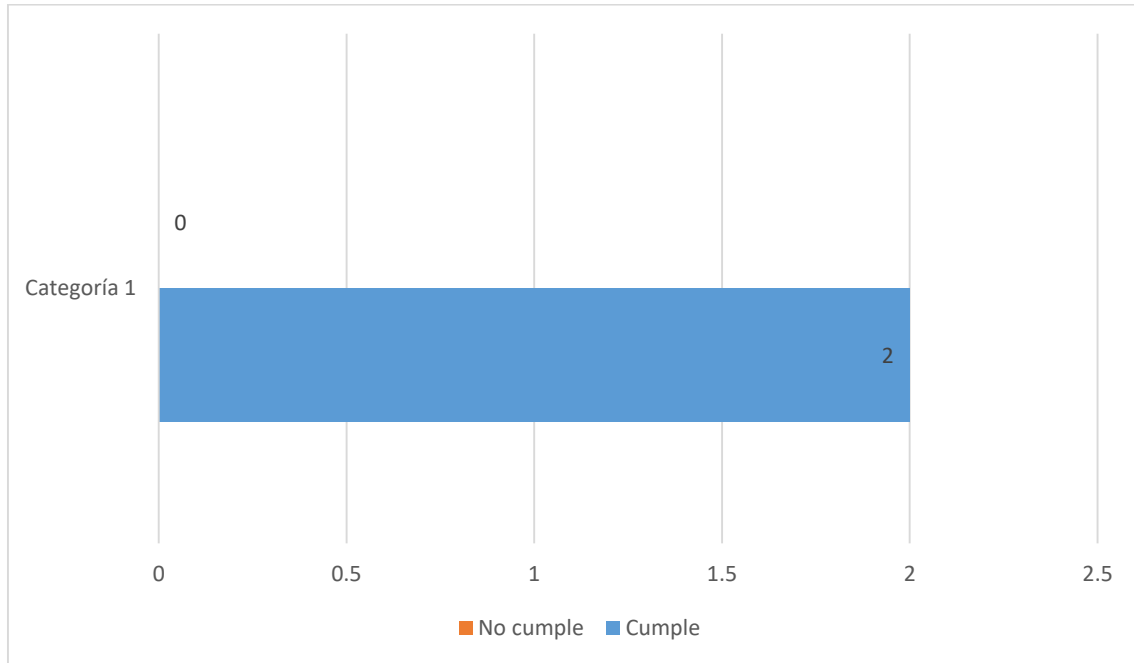


Figura 20: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la oficina del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 3

La Figura 20, de acuerdo a las oficinas, se evaluaron dos estándares y los dos fueron cumplidos por el establecimiento, el establecimiento posee oficinas administrativas, equipos e implementación necesaria para realizar las tareas diarias de la empresa.

c. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

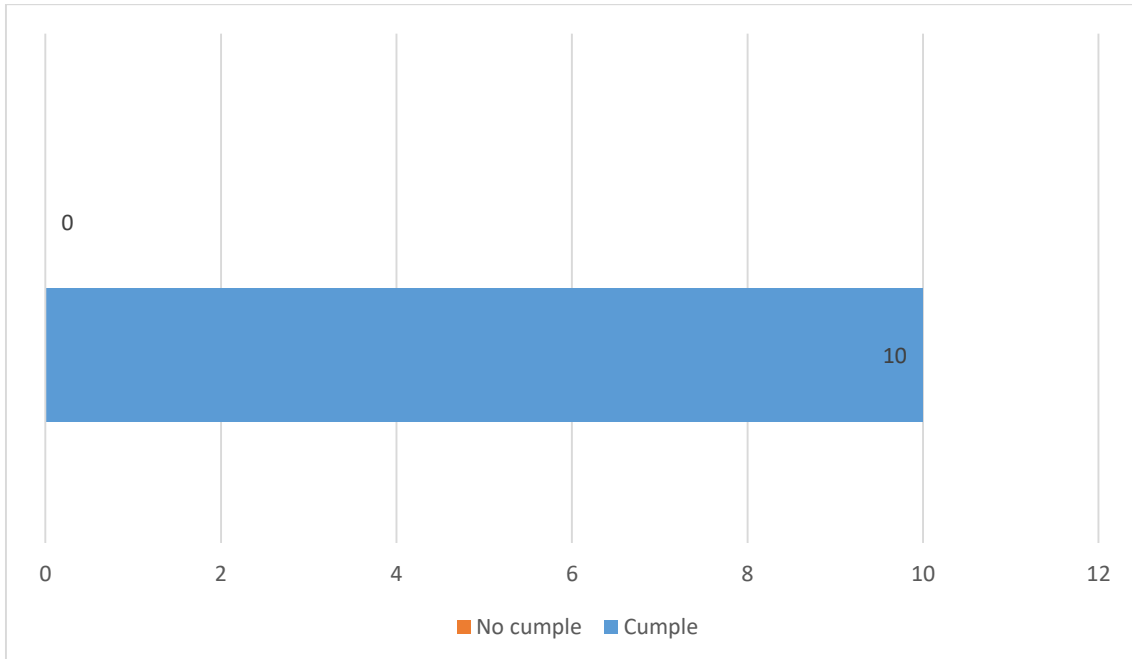


Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 3

La Figura 21, la subdimensión cocina está en perfecto estado, se cumplieron los 10 estándares evaluados, el área de cocina tiene servicio de agua permanente, la iluminación del área es apropiada, posee también chimeneas, ventanas y puertas que permiten un buen sistema de ventilación, el piso es antideslizante, las paredes son de fácil limpieza, cuentan con campanas extractoras, los equipos están en buenas condiciones, existen contenedores de desperdicios y la cocina se limpia conforme se utilizan los ambientes.

d. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

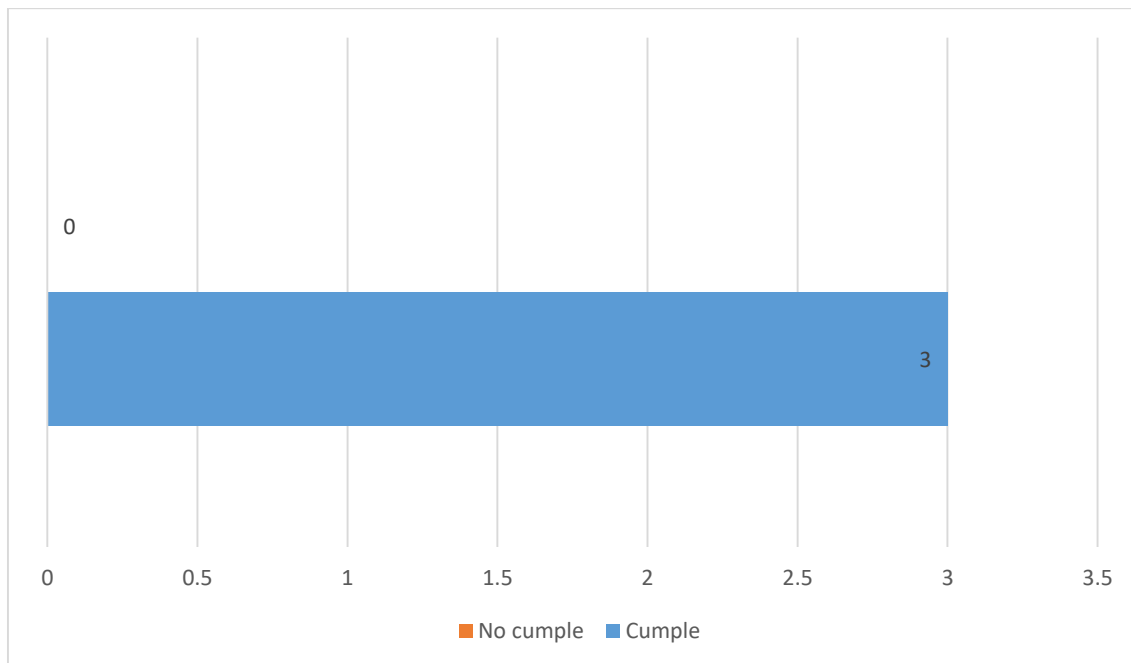


Figura 22: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 3

La Figura 22, el área del personal cumple los tres estándares evaluados, el personal posee un lugar para dejar sus pertenencias, en donde alimentarse y servicios higiénicos propios, el área está en perfecto estado y limpio.

e. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

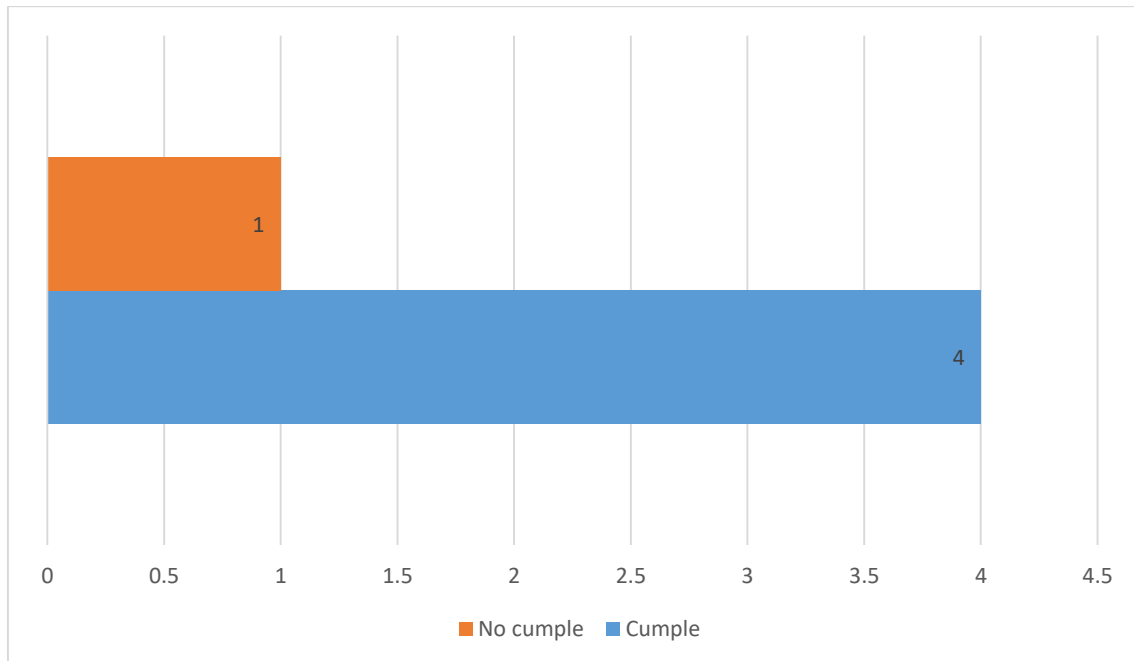


Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 3

La Figura 23, los servicios higiénicos cumplen con 4 de los cinco estándares evaluados, los servicios higiénicos están identificados por géneros, tienen una ventilación apropiada, iluminación propia y cuentan con los implementos de higiene necesarios; por otro lado, los servicios higiénicos no tienen acceso directo al comedor, sino que están alejados por un pasadizo para que las personas no se sientan incómodas cerca de ellos.

f. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a al comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

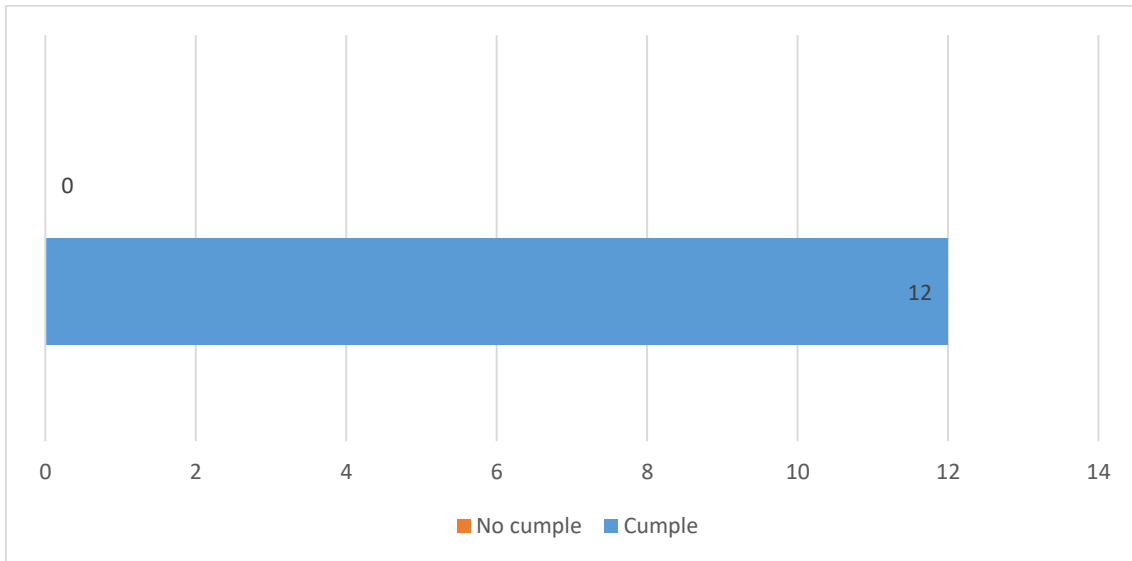


Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 3

La Figura 24, en cuanto al comedor cumple con todos los estándares evaluados, tiene fácil acceso, tiene una decoración agradable, ventilación apropiada, así como también apropiada infraestructura y equipos, también los mobiliarios están en buen estado, las cartas tienen precios actualizados y están en buen estado, poseen implementos de seguridad cercanos, el menaje está en buen estado y hay suficiente para recibir a los comensales.

g. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacén del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

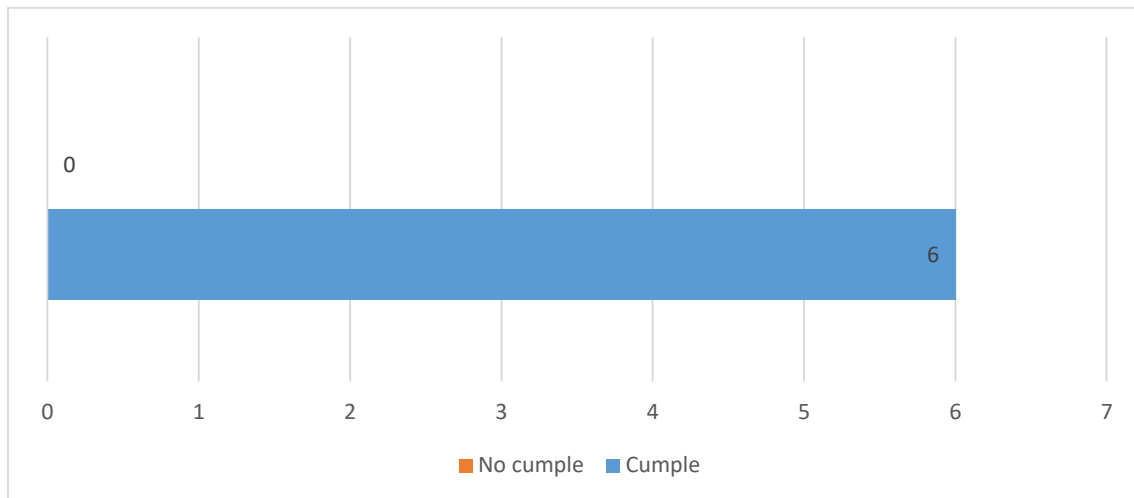


Figura 25: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacén del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 3

La Figura 25, en la subdimensión almacén se evaluaron 6 estándares y se verificó que se cumplieran con todos, el almacén tiene buena ventilación, las paredes y pisos están diseñados para fácil limpieza, iluminación adecuada y los alimentos están separados según lo convenga.

4.1.3. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión del servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

El servicio dentro de un restaurante es algo que los identifica, ya que el comensal del nuevo milenio no solo quiere productos de primera, sino también un servicio de calidad, para ellos los empleados debe estar capacitados correctamente para satisfacer la expectativa de los clientes en cuanto al servicio.

El servicio varía con cada cliente con cada empleado, es intangible y no se puede almacenar, pero por otro lado es lo que garantiza que el cliente salga feliz del establecimiento, hay una buena comida o bebida acompañado de una óptima atención, hacen de un restaurante un lugar perfecto para satisfacer las necesidades de los clientes.

Posteriormente se muestra los resultados que fueron obtenidos gracias a la guía de observación en cuanto a gestión de servicios del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Tabla 4: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas de la gestión de servicio del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Recepción de insumos	1	1	2	0,90	0,90	1,80
Almacenamiento de insumos	10	0	10	9,01	0,0	9,01
Apertura del centro de producción	3	0	3	2,70	0,0	2,70
Pre alistamiento de insumos	5	1	6	4,50	0,90	5,40
Producción de platos	13	0	13	11,71	0,0	11,71
Montaje de comedor	11	0	11	9,91	0,0	9,91
Reservas	5	0	5	4,50	0,0	4,50
Atención del comedor	33	2	35	29,73	1,80	31,53
Servicio de bar	8	0	8	33,33	0,0	33,33
Cierre de comedor	7	0	7	6,31	0,0	6,31
Cierre del centro de producción	4	1	5	3,60	0,90	4,50
Mantenimiento	1	1	2	0,90	0,90	1,80
Limpieza y desinfección	4	0	4	3,60	0,0	3,60
TOTAL	105	6	111	94,58	5,41	100%

Fuente: Fichas de observación Octubre 2017.

a. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

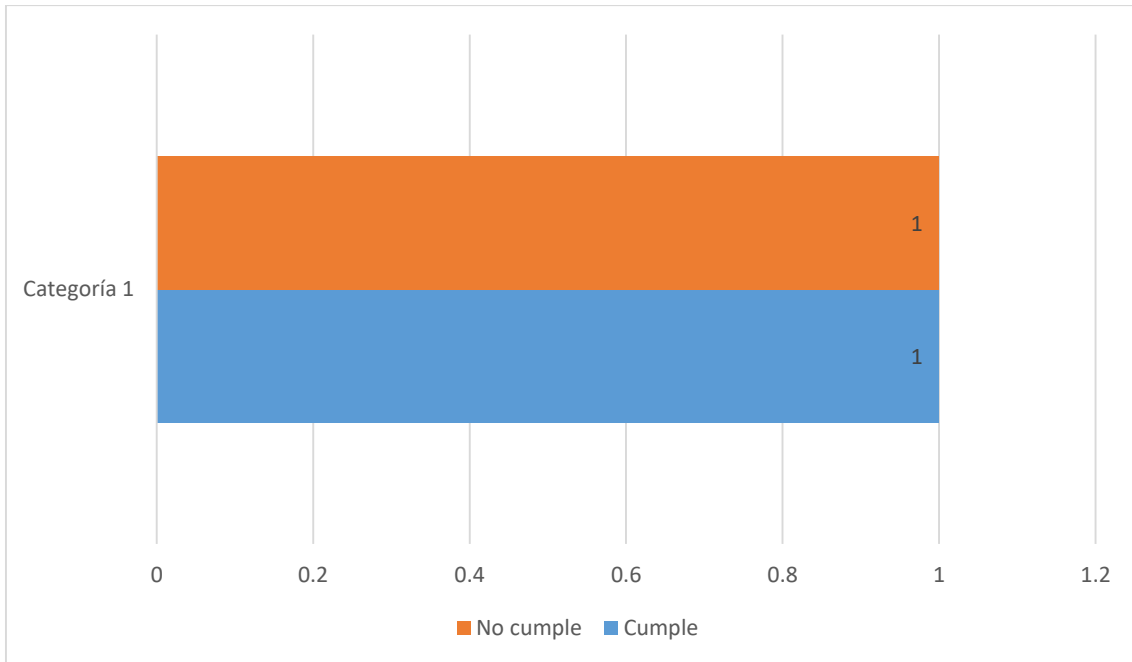


Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la recepción de insumos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 26, en la recepción de insumos la empresa cumple 1 estándar de los 2 que fueron evaluados, cuando un insumo llega al establecimiento los cocineros verifican que se encuentre en perfectas condiciones, además de cerciorarse de que tengan el tamaño y peso en que lo pidieron, una de los estándares que no cumplió fue el de recepcionar los insumos a primeras horas de la mañana, ya que los proveedores llegan cuando el pago ya está realizado, ellos deciden el horario en el que llegarán.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos en el restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

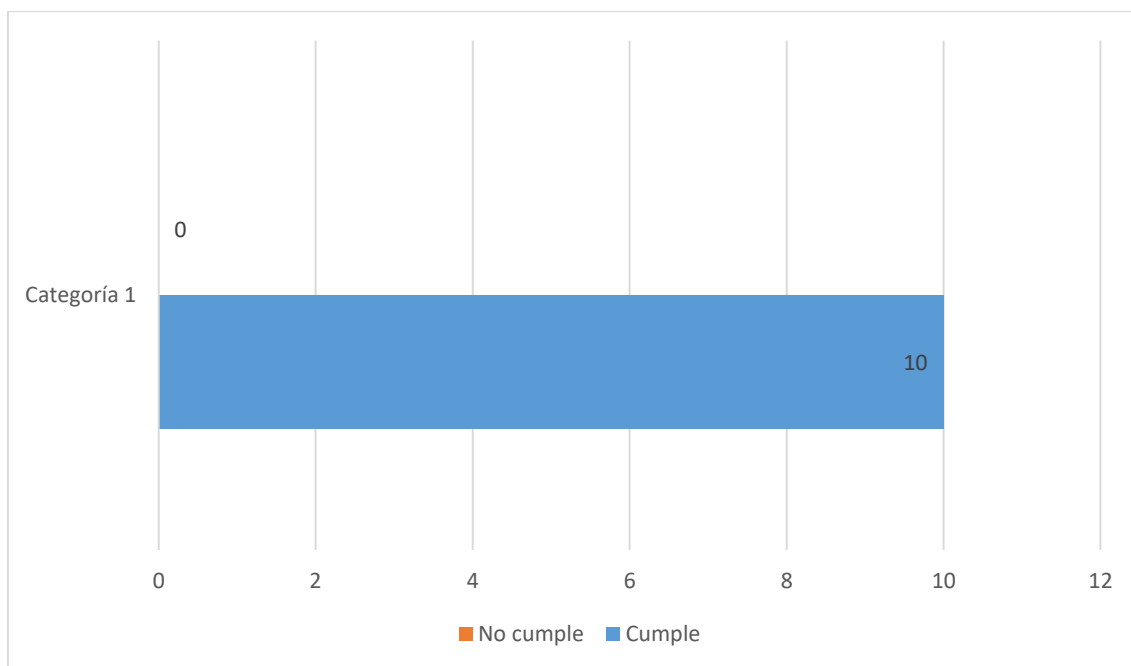


Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 27, en el almacenamiento de insumos se cumplieron con todos los estándares evaluados, La organización presenta un sistema predeterminado para el almacenamiento, así como también los insumos se guardan por separado según lo convenga y al momento en que se recibe, se hace el uso del primero en entrar, es el primero en salir, así como todos los alimentos son almacenados en las temperaturas y recipientes adecuadas y que no permitan ningún tipo de contaminación.

c. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

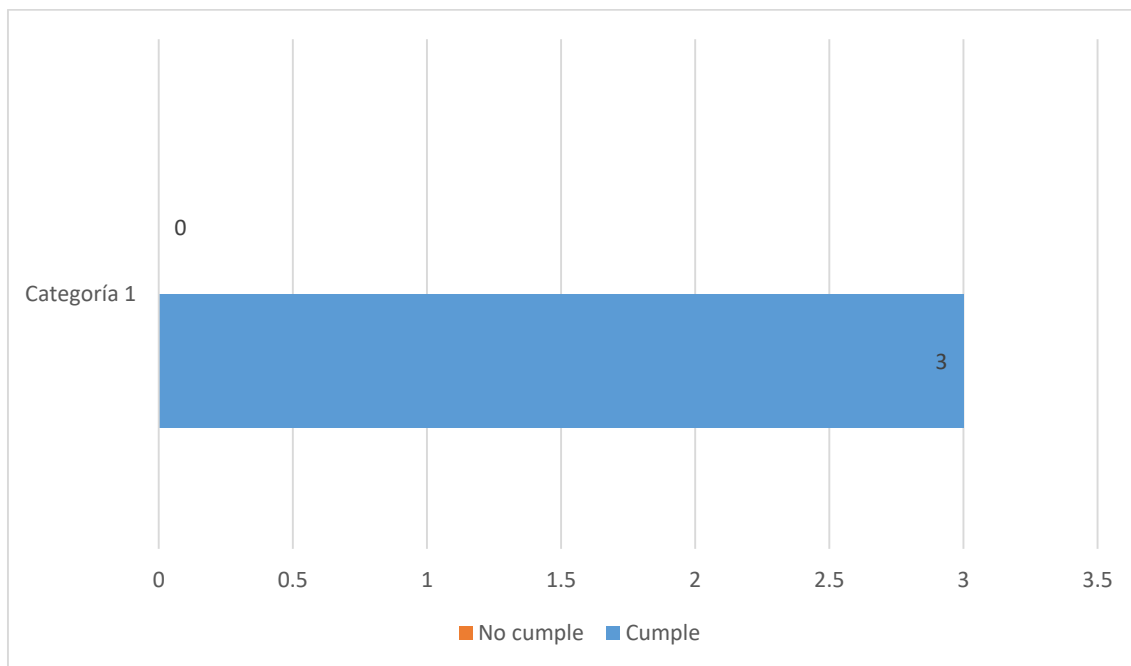


Figura 28: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 28, en la subdimensión apertura del centro de producción se evaluaron 3 estándares y se verificó que se cumplieran todos, antes de comenzar la producción en la cocina se realiza un check list para conocer el perfecto estado de los equipos y utensilios, se realizan inventarios semanales y mensuales de los insumos, así como también se controla la perfecta presentación y aseo del personal 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 restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

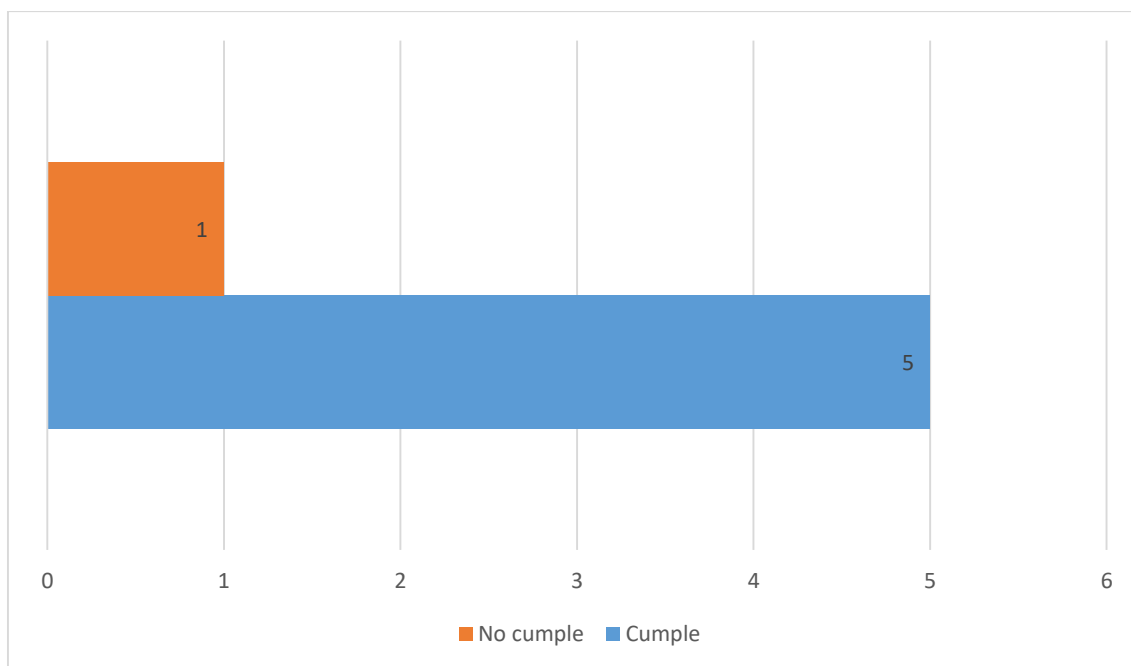


Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre alistamiento de insumos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 29, el pre alistamiento de insumos cumplió con 5 estándares de los 6 a evaluar, se encontró que los alimentos son lavados antes de su uso, se emplean diferentes colores de tablas, así como diferentes formas de cuchillos para cada tipo de alimentos, se deja limpio una zona después de terminar el trabajo, se porcionan los alimentos, se envasan y etiquetan para utilizar cuando lo convenga, el estándar que no se cumplió en esta subdimensión fue que no utilizan tantos desinfectantes en la cocina, si bien es cierto un alimento desinfectado es la mejor opción, existen oportunidades en que estos desinfectantes cambian de sabor a los alimentos por lo que la empresa no los utiliza.

e. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

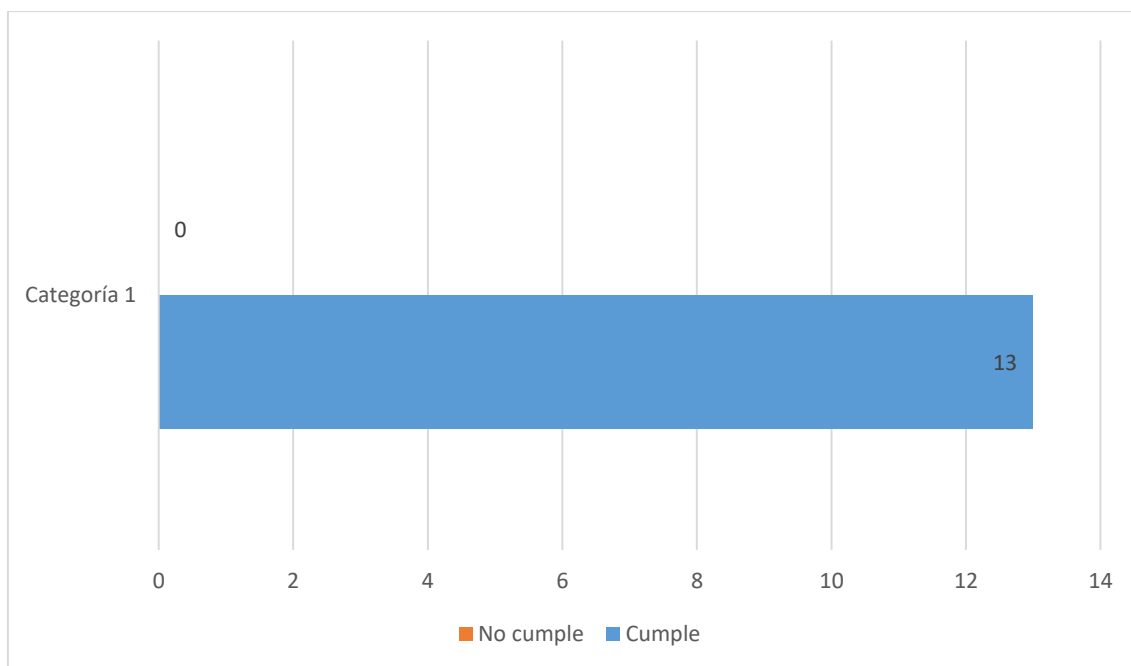


Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 30, producción de platos, de esta sub dimensión se cumplieron los 13 estándares evaluados ya que, existe una planificación de la oferta gastronómica, existe un sistema de producción, el uniforme del personal está en perfecto estado antes de ingresar a la cocina, el restaurante realiza la estandarización de sus recetas en la elaboración de los platos, se mantiene la inocuidad de los alimentos tapándolos cuando se están cocinando, se elaboran los pedidos en cuanto la comanda llega a la cocina, el despacho es inmediato (controlando el tiempo de cocción de los alimentos), el personal de la cocina es rápido, conocen los equipos, mantienen limpias y organizadas las zonas de producción, así como también los equipos y utensilios que se han usado.

f. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

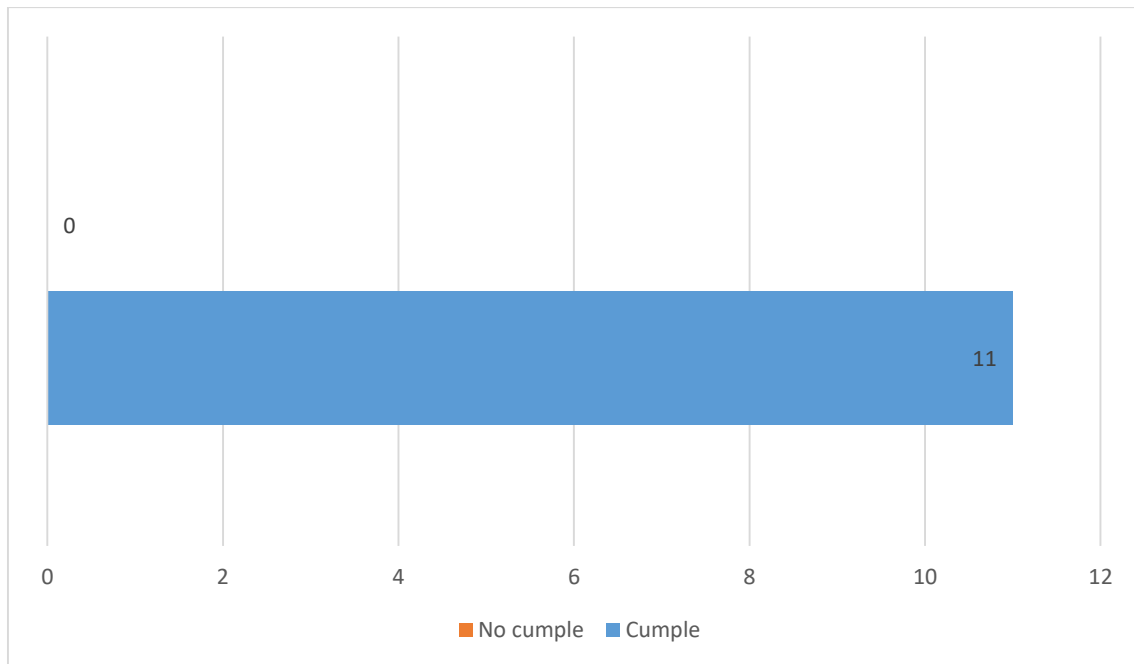


Figura 31: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 31, en la sub dimensión montaje de comedor se cumplieron con los 11 estándares evaluados, los mozos han sido capacitados en el montaje del comedor y la atención al cliente por lo que tienen un pre alistamiento en cuanto a la limpieza, de ambientes y mobiliarios dentro del establecimiento; colocan de manera ordenada el menaje, se realizan inventarios semanales y mensuales del menaje, existe un check list para que los empleados estén presentados de una manera correcta y limpia, antes de comenzar a recibir a los clientes, los mozos conocen las ofertas del día, reservas, entre otros.

g. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

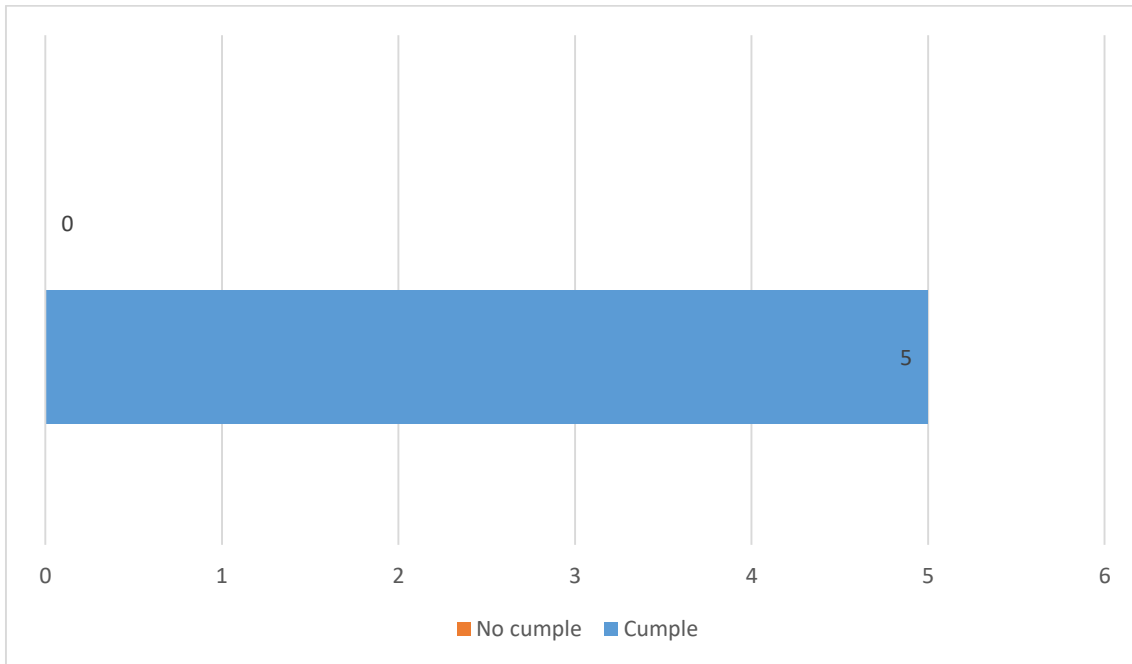


Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 32, en las reservas se cumplieron todos los estándares evaluados, los cuales son 5, la empresa posee un procedimiento para la toma de reservas, así como también cuenta con un registro de ellas y políticas claras para poder tomar correctamente las reservas, las cuales son conocidas por todo el personal que labora en la empresa.

h. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención del comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

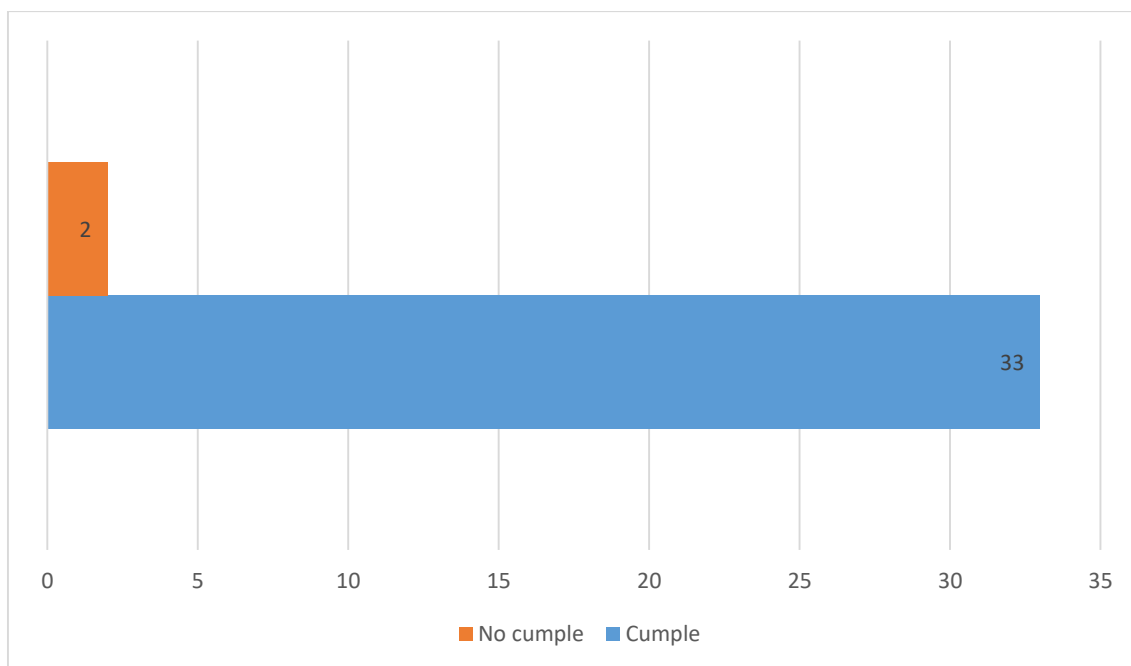


Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención en el comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 33, en cuanto a la atención en el comedor, el personal del restaurante Maresta ha sido capacitado para que puedan atender a los clientes de manera óptima, por lo que cumplieron 33 estándares de los 35 evaluados, El personal del restaurante tiende a abrir la carta y la entregan por la parte derecha del comensal o comensales, saludan a los clientes de manera cordial, ayuda a que los clientes se sientan cómodos, el personal da sugerencias sobre la oferta del restaurante, emplean comandas para la toma de pedidos, sirven de manera ordenada los aperitivos y terminan la atención de la mejor manera posible, por otro lado el tiempo varía según el plato a elaborarse por lo que los mozos avisan a los comensales el tiempo antes de realizar la comanda.

i. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

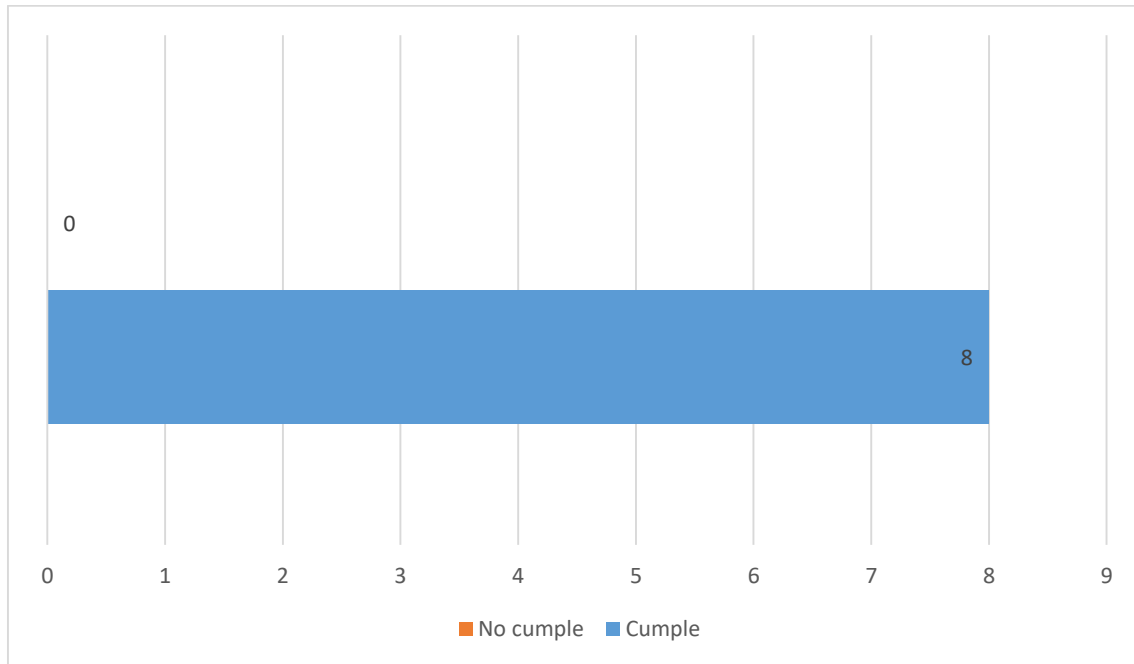


Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 34, de acuerdo al servicio de bar los estándares evaluados fueron 8 y se cumplieron los 8, existe un control del inventario, existe un montaje preestablecido en la barra, también recetas estándar y el personal está bien uniformado, así como también realiza las bebidas de acuerdo a las recetas estándar de una manera óptima.

j. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

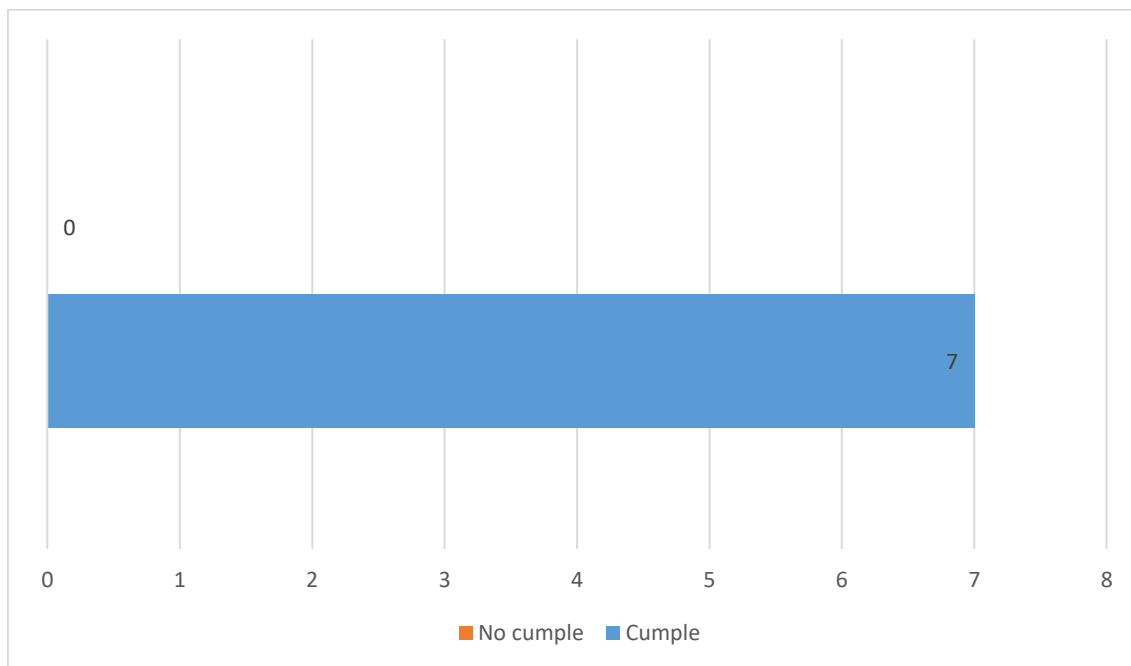


Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre de comedor del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 35, la subdimensión cierre de comedor cumplió con los 7 estándares evaluados, ya que los empleados cuentan con aparatos y materia prima para limpiar y desinfectar el comedor, así como también reponen implementos, desmontan las mesas, apagan los equipos de entretenimiento en el salón, emplean un check list para el cierre de comedor, y por ultimo elaboran un reporte de ocurrencias de manera verbal.

k. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

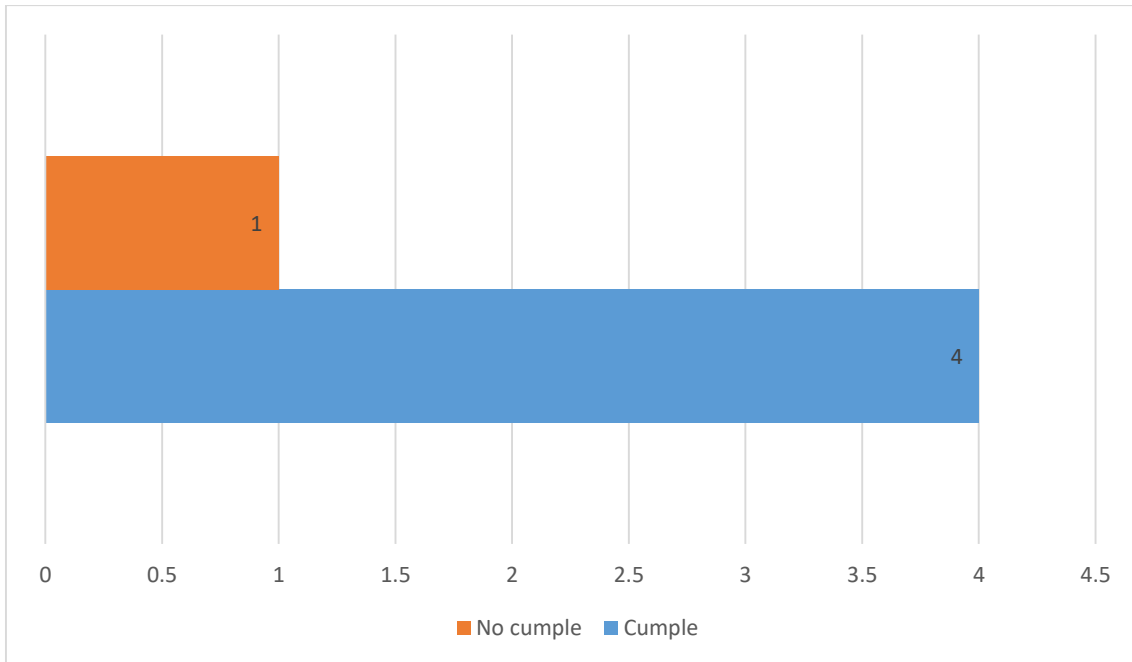


Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 36, en el cierre del centro de producción con la evaluación de 5 estándares, de los cuales se cumplieron 4, siendo estos: Se limpian los equipos de la mejor manera, se guardan apropiadamente los productos sobrantes y a temperaturas adecuadas, se limpian y ordenan los equipos, utensilios, menajes, entre otros; por otro lado no cuentan con el formato de centro de bajas y productos en mal estado, sino que esto lo señalan de manera verbal a los encargados.

I. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

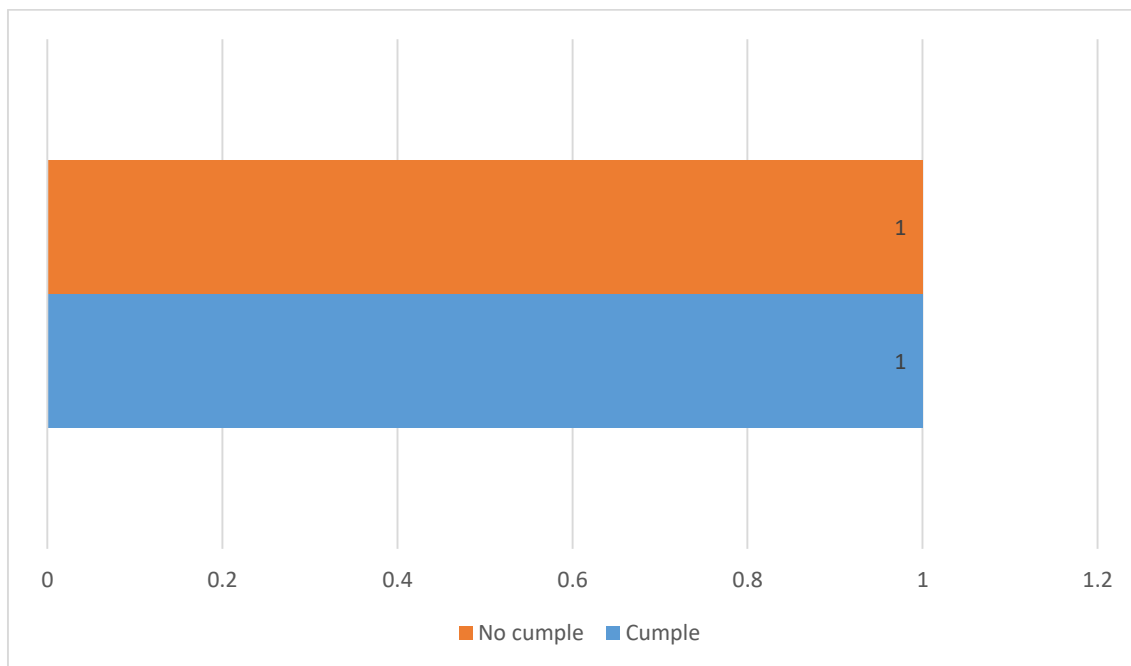


Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 37, de acuerdo al mantenimiento fueron evaluados solo 2 estándares, y se cumplió 1 de ellos: El restaurante posee un planeamiento para el mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones, por otro lado no poseen un correcto registro para las intervenciones de manutención del restaurante.

m. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

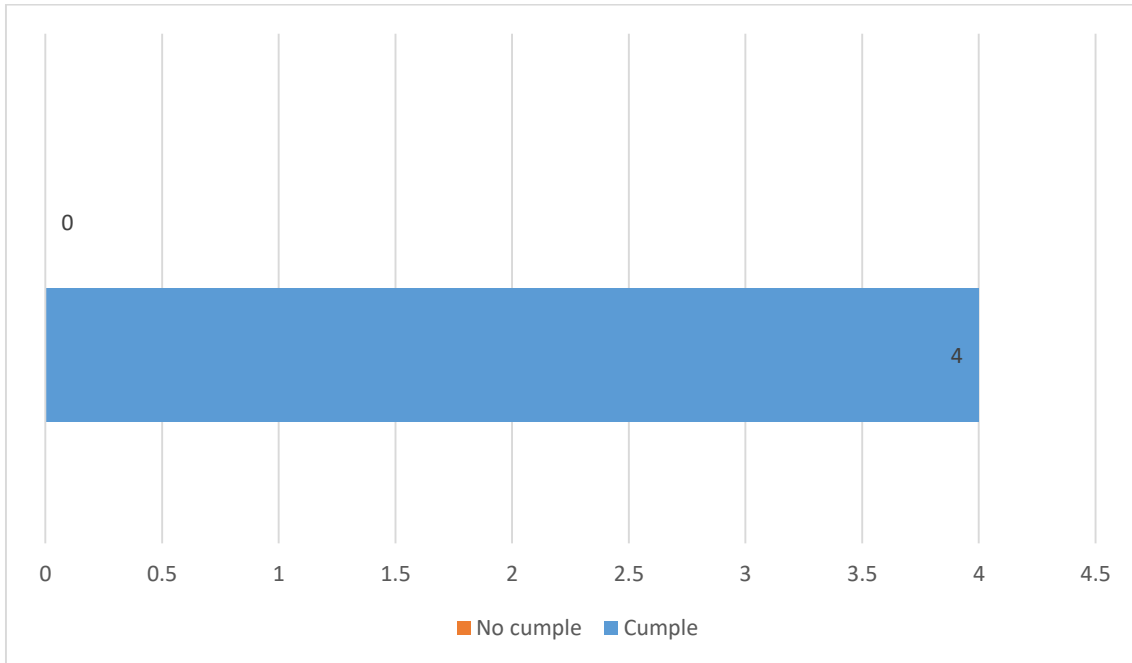


Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 4

La Figura 38, en cuanto a la limpieza y desinfección se cumplieron los cuatro estándares que fueron evaluados, el establecimiento posee un planeamiento para la limpieza y desinfección, gracias a que los empleados han sido capacitados en limpieza, así como también poseen un plan para reducir las plagas y la empresa tiene un lugar separado en donde se guardan los productos de limpieza y desinfección.

4.1.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas medioambientales del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

El turismo genera mucha degradación al planeta, aunque en los últimos años se haya concientizado de una mejor manera gracias al ecoturismo y turismo sustentable, muchas de las actividades turísticas generan desechos, degradación ambiental, descuido del medio ambiente, sociocultural y económico.

La demanda turística está compuesta por alojamientos, destinos turísticos y restaurantes, los restaurantes en este contexto deben aportar al cuidado del medio ambiente, ya que gracias a este se consigue la materia prima que se expende en estos establecimientos, por lo que el cuidado del agua, electricidad, reciclaje, entre otros más, es un buen aporte para el crecimiento del sector turístico.

A continuación, se presenta una tabla en donde se muestran los resultados obtenidos gracias a la ficha de observación de las buenas prácticas ambientales.

Tabla 5: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas medioambiental del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Uso del agua	2	3	5	8,33	12,50	20,83
Uso de la energía	8	0	8	33,33	0,0	33,33
Consumo de productos	6	1	7	25,0	4,17	29,17
Gestión de residuos	3	0	3	12,50	0,0	12,50
Adaptación al medio	1	0	1	4,17	0,0	4,17
TOTAL	20	4	24	83,33	16,67	100%

Fuente: Fichas de observación octubre 2017.

a. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

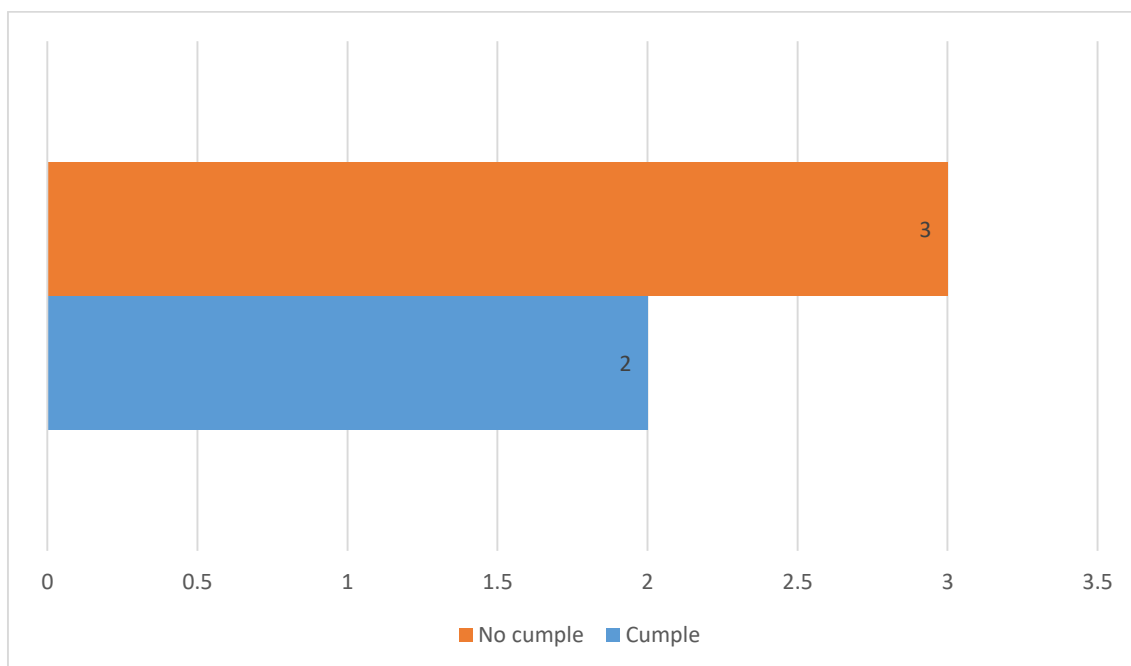


Figura 39: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 5

La Figura 39, en la sub dimensión del uso del agua, el restaurante cumple con dos estándares de los 5 evaluados, la empresa revisa periódicamente las instalaciones de agua, con el fin de detectar algún deterioro, así como también la empresa cuenta con algunas griferías que ayudan al ahorro del agua, por otro lado los estándares que no cumplieron fueron el no contar con los diferentes programas para conocer realmente el uso del agua en la empresa, tampoco se lleva un control del consumo de la misma y hasta la fecha el personal no recibe capacitación al respecto.

b. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de la energía del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

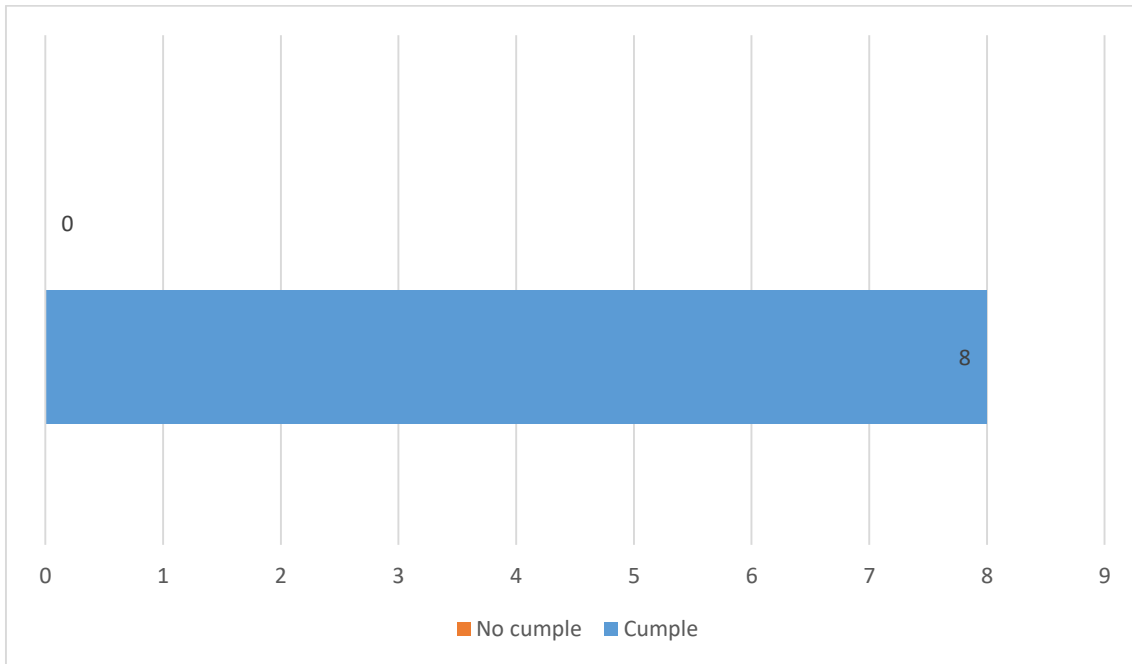


Figura 40: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de la energía del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 5

La Figura 40, para el uso correcto de la energía 8 estándares fueron evaluados y se verificó que la empresa cumplía con todos, ya que gracias al ahorro de la energía, la empresa ha reducido costos, el establecimiento usa eficientemente la energía eléctrica, aprovecha al máximo la luz natural, dentro de la empresa existen políticas para el apagado de las luces o dispositivos que no se están usando, la compañía posee un control del gasto de energía; la empresa solo posee focos ahorradores, se realiza el mantenimiento a los equipos eléctricos, también cuentan con interruptores independientes para iluminar diferentes zonas de un mismo lugar, así como también el restaurante tiene una correcta ventilación y aislamiento térmico.

c. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

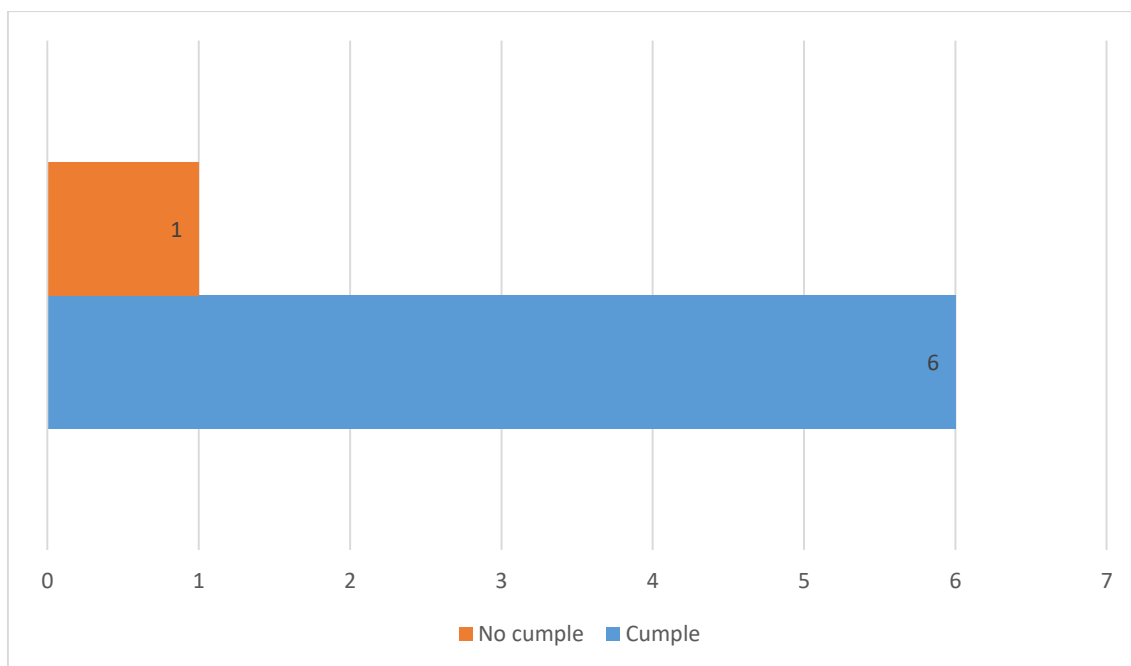


Figura 41: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 5

La Figura 41, la sub dimensión consumo de productos tiene 7 estándares a evaluar, de los cuales el restaurante Mares cumplió con 6 estándares, estos estándares son: La empresa utiliza productos de limpieza de bajo impacto ambiental, se utilizan dosificadores, se compran productos en bases retornables, se imprime papel en ambas caras para reducir costos, se usa mayormente correos electrónicos en vez de papel y no consumen especies en peligro de extinción o menor a su tamaño adecuado para el consumo, por otro lado como la empresa no escoge a sus proveedores, no puede escoger a uno que sea respetuoso con el medio ambiente.

d. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

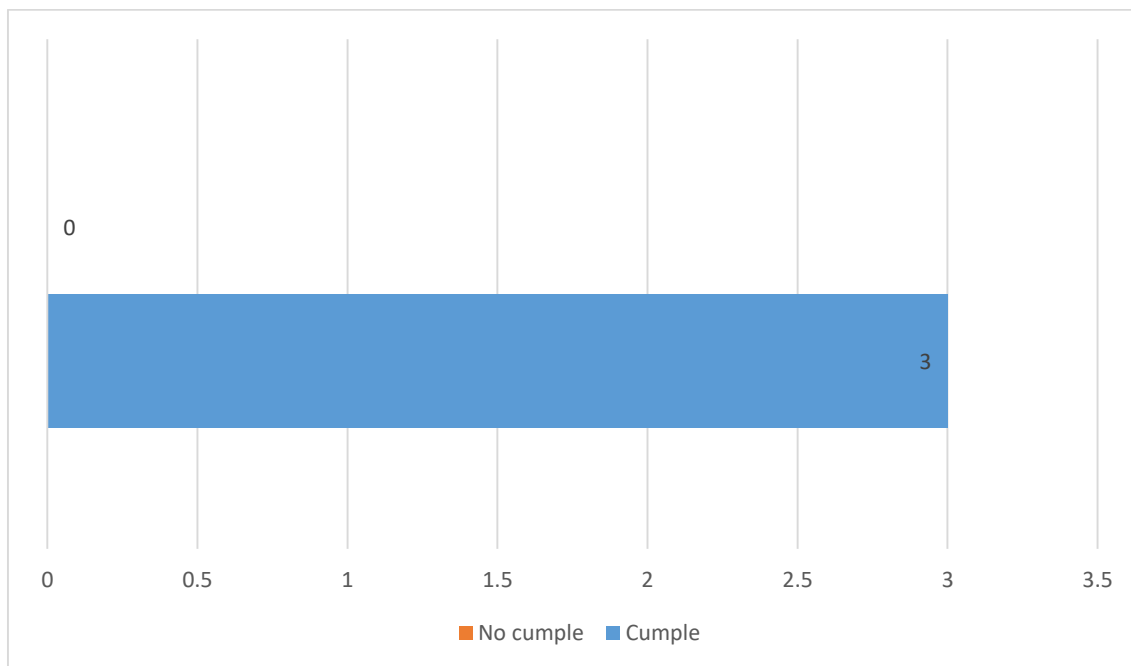


Figura 42: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 5

Figura 42, la gestión de residuos posee 3 estándares a evaluar y la empresa los cumple todos, ya que la empresa tiene un programa para gestionar los residuos, los empleados están capacitados en limpieza y la correcta forma de eliminar los residuos, así como también los tachos de residuos se encuentran en buenas circunstancias para que no contaminen otros lugares cercanos.

e. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación al medio ambiente del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

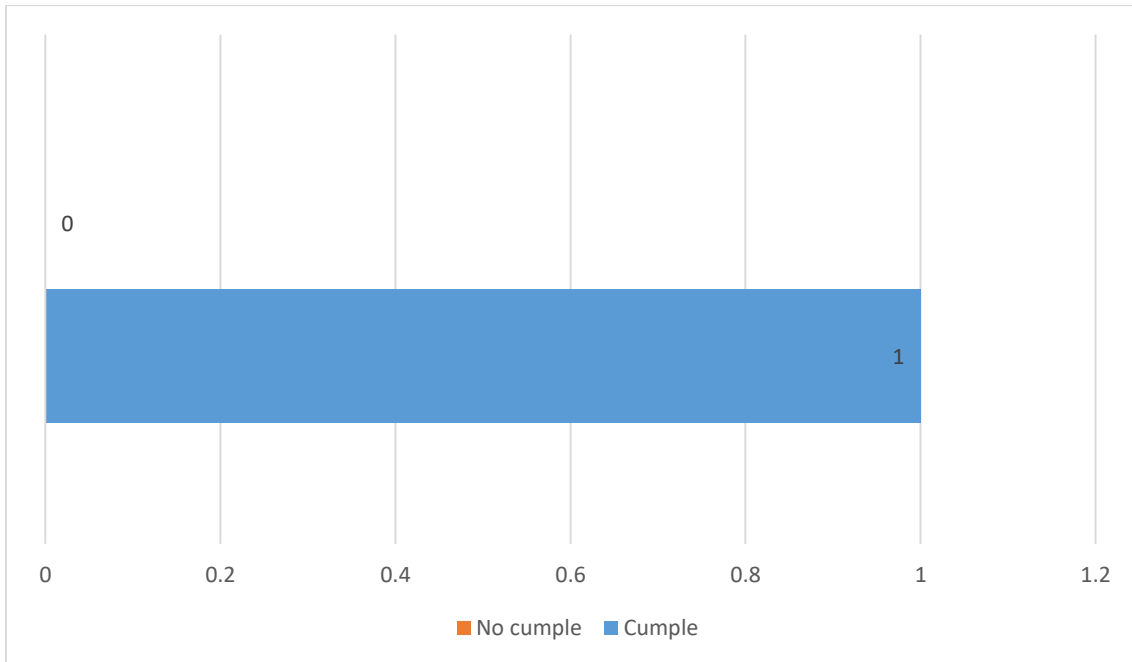


Figura 43: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación al medio ambiente del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 5

La Figura 43, en cuanto a la adaptación al medio ambiente la empresa cumple el único estándar que se evaluaba en esta subdimensión, por lo que el establecimiento posee un diseño e infraestructura armoniosa con el exterior.

4.1.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas socio-culturales del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017

Contribuir con la sociedad es un papel que todas las empresas deben de hacer, ya que gracias a ello la empresa ha sido desarrollada o se desarrollara en un futuro no muy lejano.

Las empresas deben apoyar al turismo, concientizar a los empleados, así como también a los clientes sobre los distintos problemas en la comunidad, también deben apoyar a las personas de la comunidad, generando puestos de trabajo o donando productos que ya no se necesiten a los más necesitados.

A continuación, se demuestra en una tabla los resultados obtenidos por la ficha de observación de las buenas prácticas medioambientales.

Tabla 6: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas socio-culturales del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Sub dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple	No cumple	Evaluados
Apoyo a la cultura local	3	2	5	23,08	15,38	38,46
Apoyo a la comunidad local	5	3	8	38,46	23,08	61,54
TOTAL	8	5	13	61,54	38,46	100%

Fuente: Fichas de observación octubre 2017.

a. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

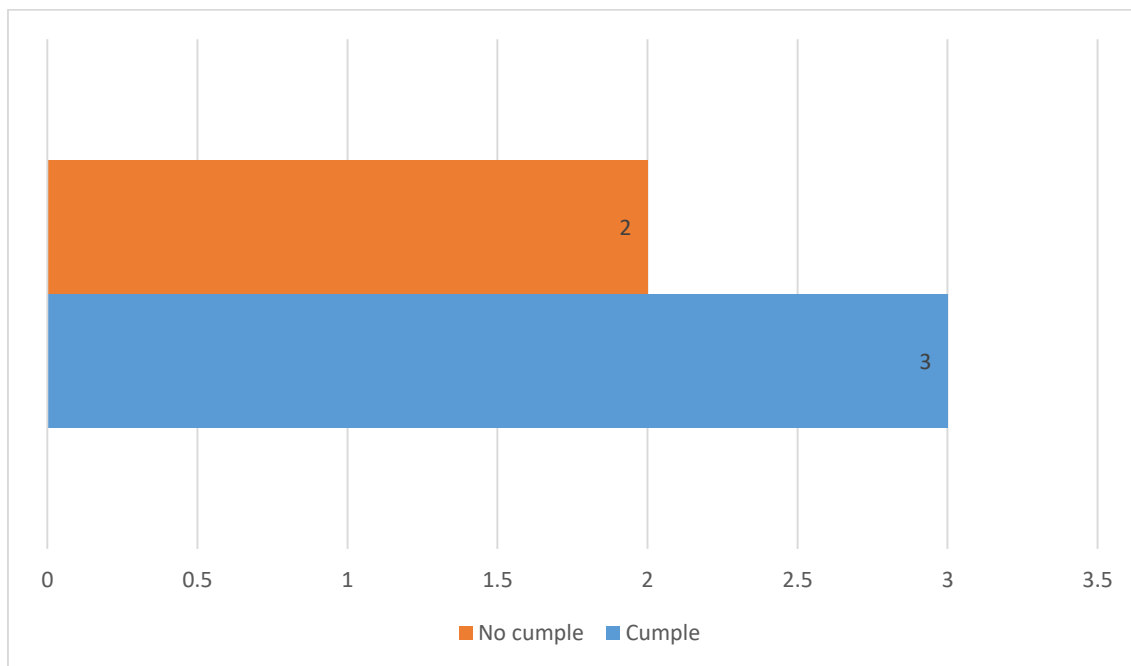


Figura 44: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 6

La Figura 44, en apoyo a la cultura fueron evaluados 5 estándares, de las cuales la organización cumplió con 3 de ellos, siendo estos, la difusión de actividades culturales de la comunidad, muchas veces la empresa presta sus instalaciones para que se muestren actividades para desarrollar la ciudad, también la empresa apoya a la cultura local brindándoles alojamientos y auditorios, nunca ha adquirido bienes de procedencia ilegal, por otro lado la empresa no difunde en los clientes la cultura local, pero de alguna u otra manera guía en los lugares turísticos de la ciudad, tampoco alienta a los clientes a consumir productos de la localidad, ya que muchos de ellos lo pueden tomar a mal en alguna ocasión.

b. **Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.**

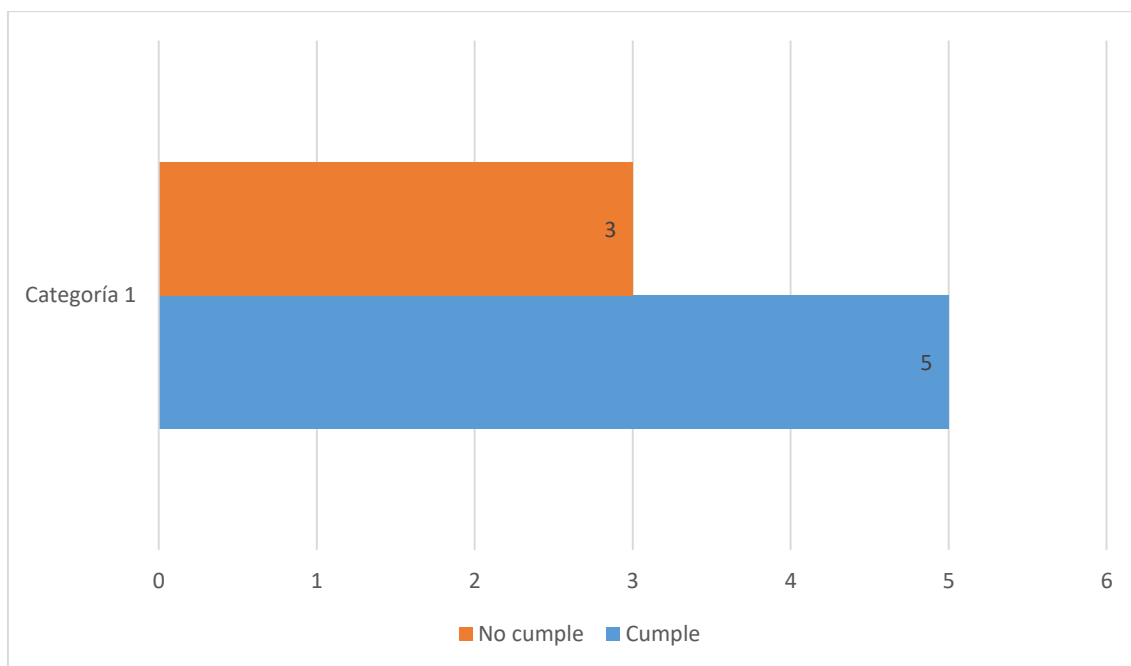


Figura 45: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 6

La Figura 45, por último la subdimensión de apoyo a la comunidad local cuenta con 8 estándares a evaluar de los cuales la empresa cumple con 5 de ellos, dona ropa de cama a la comunidad, la mayoría de sus empleados son de la ciudad, los proveedores son locales, también participa en reuniones turísticas y comunica a los clientes sobre el turismo en la ciudad, por otra parte no difunden aun platicas en contra de la explotación sexual, tampoco forma parte de gremios del sector turístico.

4.1.6. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

La última tabla señala los resultados de todas las subdimensiones ya mostradas anteriormente, en donde se indica el porcentaje de cumplimiento del restaurante “Maresta”.

Tabla 7: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Sub Dimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares		
	Cumple	No cumple	Evalutados	Cumple	No cumple	Evalutados
Gestión Administrativa	46	10	56	18,18	3,95	22,13
Equipamiento e infraestructura	46	3	49	18,18	1,19	19,37
Gestión de servicio	105	6	111	41,50	2,37	43,87
Gestión medioambiental	20	4	24	7,91	1,58	9,49
Gestión socio-culturales	8	5	13	3,16	1,98	5,14
TOTAL	225	28	253	88,93	11,07	100,00

Fuente: Elaboración propia

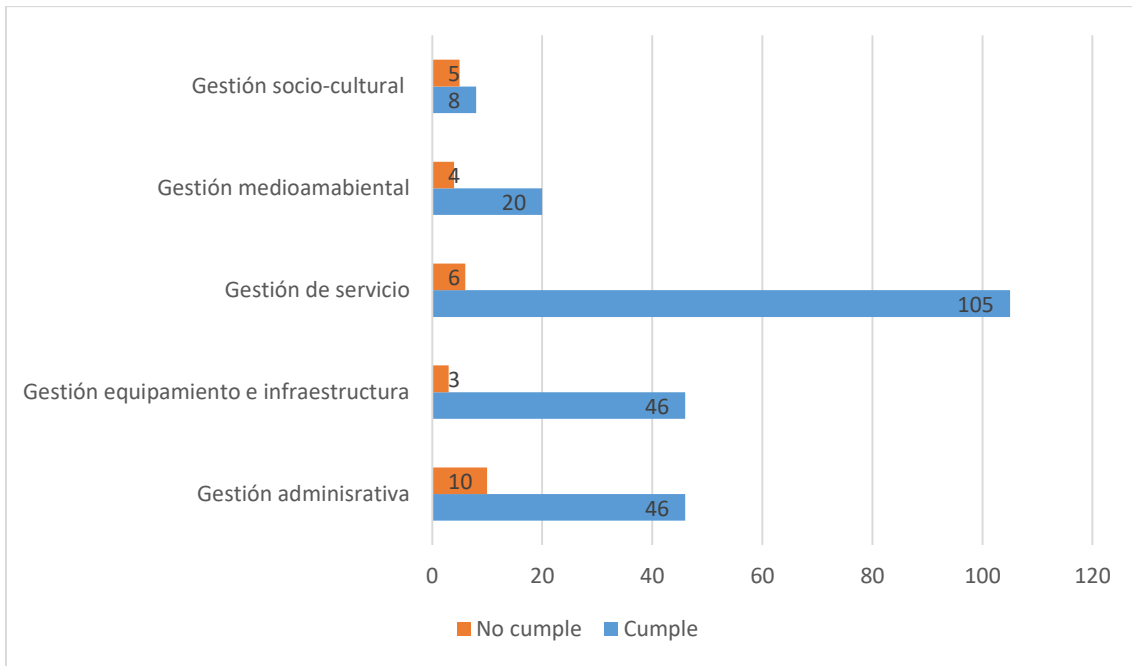


Figura 46: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 7

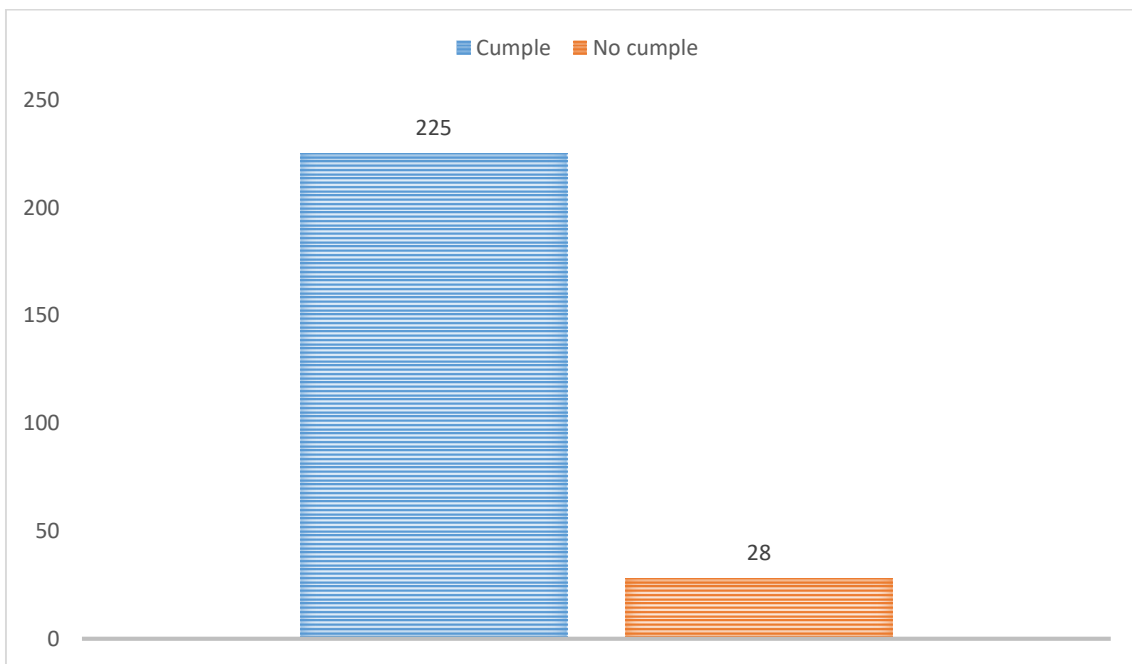


Figura 47: Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

Fuente: Tabla 7.

En la Tabla 7 y las Figuras 46 y 47, señalan los resultados obtenidos, gracias a las fichas de observación, realizadas en el restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017, en donde se evaluaron 5 dimensiones, de los cuales se cumplieron 225 estándares de los 253 estándares evaluados, eso quiere decir que el restaurante cumple con el 88,93% de los estándares evaluados.

4.2. Análisis de resultados

El presente informe tuvo como principal objetivo evaluar la calidad teniendo en cuenta el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante “Mares” de Nuevo Chimbote en el año 2017.

El restaurante “Mares” tuvo sus inicios en julio del año 2017, ya que los dueños, como también la administradora vieron una oportunidad de complementar su negocio, ofreciendo así una oferta gastronómica. Inicialmente este restaurante solo servía a las personas hospedadas en el hotel, pero ahora está abierto al público en general.

Según Puig-Durán (2011), uno de los mayores logros de las empresas es la de captar la fidelidad en los clientes, y lo mismo pasa con las empresas de restauración, las cuales obtienen nuevos clientes y los fidelizan mediante la calidad de servicio, así como también la calidad que comprende todo el establecimiento, por otro lado, señala que también es más caro y difícil conseguir clientes nuevos que fidelizar a los clientes que ya se poseen.

El restaurante “Mares” oferta platos de la gastronomía peruana, trabaja con productos de temporada y poseen una carta con una gran variedad de platos, así como también expenden desayunos y cenas para los huéspedes del lodge Maresta en donde se encuentra el restaurante. Sin duda cuando hacemos uso de los alimentos es importante trabajar inocuidad de principio a fin, según Feijoó (2016), todos los trabajadores deben ser conscientes al trabajar con alimentos y seguir las normas y reglamentos. Esto incluye, entre otros aspectos, implementar las Buenas Prácticas Agrícolas (o pecuarias) durante la producción primaria y las Buenas Prácticas de Elaboración (BPE) junto a los Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) en los eslabones siguientes, sumado a otras herramientas que forman parte de los Sistemas de Gestión de Inocuidad y de la Calidad de Alimentos.

La organización del restaurante en la actualidad es un tema importante, ya que por medio de esta se conocen las jerarquías dentro de la empresa, las funciones y el perfil de los empleados, y gracias a esto los mismos realizarán sus funciones de la mejor manera y aprovecharán al máximo el tiempo laborando en la empresa, Para García y otros (2011)

La calidad se mide de acuerdo al nivel de excelencia que organización tiene marcado para satisfacer las expectativas de los consumidores. La calidad trata de que toda la

organización cumpla con lo establecido con la finalidad de reducir costos y ganar nuevos clientes gracias a la satisfacción que se les brinda. (p. 153)

En cuanto al perfil de los empleados del restaurante “Mares”, se identificó que los empleados que trabajan en las diferentes áreas, son 8, un administrador, 4 cocineros y 3 mozos; de los cuales 5 son mujeres y 3 son hombres; por otro lado en cuanto a su lugar de procedencia 6 empleados son nativos de la ciudad de Chimbote, y los otros dos son de otras provincias del Perú; en cuanto a su edad, 6 personas tienen edades entre 20 y 30 años y los dos restantes tienen entre 31 a 40 años. En cuanto al nivel de estudios 2 personas cuentan con secundaria completa, así como 5 de los empleados tienen estudios superiores técnico y uno posee estudios universitarios completos y ha realizado un posgrado, y de los 5 que poseen estudios superiores, los 5 tienen especialidades vinculadas con su puesto de trabajo. En cuanto al tiempo que se encuentran laborando en la empresa 4 de ellos se encuentran de 0 a 6 meses laborando, 1 de ellos de 7 a 12 meses, 2 de ellos de 1 a 2 años y el último de 2 a 4 años; en lo que respecta a la capacitación 7 de ellos, están capacitados, 4 en panadería, 1 en limpieza y desinfección; y por último el administrador tiene capacitación en sistemas, entre otros. Al respecto, Martín (2004), también señala que el gran objetivo para lograr la calidad debe perseguirse en una manera que englobe todos los aspectos, por lo cual deben de intervenir todos los niveles y personal de la empresa, por lo que gracias a esto se debe de buscar la calidad en su totalidad. Lograr la calidad implica llevar a cabo el control de calidad de todas las operaciones y servicios, haciendo todo lo posible para no cometer errores o retrasos. En el sector donde se desarrolla la restauración la calidad debe ir de la mano de las buenas prácticas. La calidad total se logrará gracias a todo el personal de la empresa, ya que por medio de ellos y su compromiso con la empresa se logrará un nivel de calidad alto en cada sector de trabajo.

Para el cumplimiento de estándares en la gestión administrativa del restaurante “Mares” se evaluaron 56 estándares, en donde la organización cumplió con 46 estándares equivalente a 82,14%, por lo que se aprecia que la empresa cuenta con un porcentaje alto en esta dimensión, aunque un punto que se debe de mejorar es la gestión de suministros y proveedores, ya que es la sub dimensión con la mayor cantidad de estándares que no se cumplen. Una investigación la cual tiene similitud en el porcentaje de cumplimiento es la realizada por Alva (2013) con 80,36 %, a diferencia de Samanamud (2013), quien identificó un cumplimiento de 23,2 %; Sánchez (2013) por su parte determinó un cumplimiento del 50 %; Moreno (2013) 53,65 %; Fernández (2013) 35,65 %; Tori (2013) 46,5 %; Medina

(2015) 69,61 %; Miranda (2016) 30,35 %; Valdera (2014) 35,75 % y Arcila (2017) 64,2 %; esto demuestra que estas organizaciones administrativamente están muy por debajo de lo establecido para poder lograr ser una empresa de calidad.

En la dimensión de equipamiento e infraestructura, se evaluaron en el restaurante Mares de Nuevo Chimbote en el año 2017, 49 estándares, de los cuales la empresa cumplió con 46 de ellos, siendo esto 93,88% de cumplimiento de los estándares, se evaluaron, el exterior, la oficina, cocina, área del personal, servicios higiénicos, comedor y el almacén, siendo el punto con menos estándares cumplidos la subdimensión exterior, ya que la empresa no cuenta con una categorización por lo que es un lodge, Con un porcentaje de cumplimiento cercano se encuentran Tori (2013) con 85,2 % y Arcila (2017) con 85,2 % de aprobación; y difieren Sánchez (2014) con 77 %; Moreno (2013) 61,1 %; Fernández (2013) con 74 %; Samanamud (2013) con 53 %; Alva (2013) con 53,7 %; Medina (2015) con 74,05 %; Miranda (2016) con 57,39% y Valdera (2014) con 48,15 %. Ante esta información se denota que el restaurante Mares tiene un alto porcentaje de cumplimiento de estándares en esta dimensión.

Con relación al cumplimiento de estándares en la gestión de servicio en el restaurante “Mares”, se evaluaron 111 estándares, de los cuales la empresa cumplió con 105 de ellos, siendo esto 94,59% de estándares cumplidos, siendo la atención en el comedor la sub dimensión con más estándares incumplidos, ya que el tiempo de cocción varía de acuerdo a los diferentes platos que se pidan, pero esos tiempos lo hacen saber a los comensales en el momento de la toma de comanda, en comparación a otras investigaciones, la más similar fue la investigación de Tori (2013) con 84,2 % y Sánchez (2014) con 80 % de cumplimiento; y difieren Arcila (2017) con 71,9 %; Moreno (2013) 56,05 %; Fernández (2013) con 49,9 %; Samanamud (2013) con 50 %; Alva (2013) con 54,36 %; Medina (2015) con 54,36 %; Miranda (2016) con 54,31% y Valdera (2014) con 47,2 %; lo cual demuestra que dichas organizaciones están recién comenzando o no capacitan a sus empleados para brindar un buen servicio a sus comensales.

En la evaluación del cumplimiento de estándares de la subdimensión medio ambiental del restaurante “Mares”, se evaluaron 24 estándares y la compañía cumplió 20 de ellos, lo que representa al 83,33% de cumplimiento, la subdimensión con menos estándares cumplidos fue el del uso del agua, ya que no posee los programas respectivos para el ahorro y el uso eficaz del agua y aún no ha capacitado al personal sobre el uso del agua, por otro

lado, Arcila (2017) evidenció un porcentaje de cumplimiento similar, con 75,1 % de aprobación; a diferencia de Tori (2013) con 58,3 %; Sánchez (2014) con 58,3 %; Moreno (2013) 58,5 %; Fernández (2013) con 29,18 %; Samanamud (2013) con 33 %; Alva (2013) con 29,17 %; Medina (2015) con 29,18 %; Miranda (2016) con 45,84% y Valdera (2014) con 55 %; los resultados de las investigaciones demuestran que las empresas no están muy interesados en el cuidado del medio ambiente.

El último, pero no menos importante es el cumplimiento de estándares socio-culturales del restaurante “Mares”, en el cual se evaluaron 13 estándares de los cuales la compañía cumplió con 8 de ellos, lo cual es el 61,54% de estándares cumplidos, es el porcentaje más bajo en comparación a las anteriores dimensiones, ya que la empresa no difunde en los clientes la cultura local, pero de alguna u otra manera brinda orientación sobre los lugares turísticos de la ciudad, tampoco influye en sus cliente para que consuman los productos de la localidad, ya que muchos de ellos lo pueden tomar a mal en alguna ocasión, y en cuanto a la sub dimensión de apoyo a la comunidad local no difunden aún platicas en contra de la explotación sexual, tampoco forma parte de gremios del sector turístico, ni han capacitado a la comunidad hasta el momento, por otro lado Moreno (2013) presenta una investigación con resultados similares, con un 61,5 %; mientras que otras con porcentajes más altos son las presentadas por Sánchez (2014) con 77 % y Arcila (2017) con 73,8 %; mientras que porcentajes más bajos han sido reportados por Tori (2013) con 30,8 %; Fernández (2013) con 30,8 %; Samanamud (2013) con 15 %; Alva (2013) con 38,46 %; Medina (2015) con 53,84 %; Miranda (2016) con 15,38% y Valdera (2014) con 45,3 %; lo cual pone en evidencia que las empresas del rubro de restauración apoyan muy poco a la localidad.

En términos generales, las dimensiones con el porcentaje más alto en la evaluación del restaurante “Mares” fueron la gestión de servicio y el equipamiento e infraestructura las cuales tienen un porcentaje de cumplimiento de estándares de 94,59% y 93,88% respectivamente, por lo que se puede decir que el servicio brindado por el restaurante es de calidad, presentando un cumplimiento del 88,93% en términos generales; sin embargo cabe recalcar que en búsqueda de la mejora continua la empresa debe establecer los mecanismos que le permitan incluir en su gestión aquellos estándares que no se han cumplido.

V. CONCLUSIONES

- Se determinaron las características del restaurante Mares, obteniéndose los siguientes resultados; es una empresa que comenzó a funcionar con ese nombre desde el mes de julio del año 2017, pero el restaurante servía a los clientes del lodge Maresta desde sus inicios, en el año 2014; su organización está compuesta por un administrador que dirige la empresa; 4 cocineros, los cuales son los encargados de preparar los platillos que los comensales requieran y también los mozos que se encargan de atender a los comensales. La oferta de este establecimiento son platillos preparados en el establecimiento, y mayormente es comida típica peruana. El personal del restaurante Mares son por lo general mujeres, las cuales representan al 62,5% del total de los empleados, los empleados son de la ciudad de Chimbote (75%) y son de una de entre 20 y 30 años (75%); también son de nivel superior técnico y con especialidades vinculadas con el puesto (62,5%); el tiempo laborando en la empresa de la mayoría está de entre 0 y 6 meses (50,0%), y se encuentran capacitados en panadería, limpieza y sistemas, entre otros.
- La empresa Mares ha cumplido con 46 estándares de los 56 estándares evaluados derivados de las buenas prácticas en la gestión empresarial, y se determinó que cumplió con el 82,14% de estándares, por lo que se puede decir que en este aspecto el restaurante Mares es una empresa de calidad, aunque un punto a mejorar es el de los proveedores, pero esto es muy difícil ya que en la ciudad de Nuevo Chimbote la empresa no puede escoger sus proveedores, por lo que existen muy pocos.
- Se determinó que el restaurante Mares en cuanto al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura, cumple con 46 de 49 estándares evaluados, que representa un 93,88% de estándares, este uno de los porcentajes más altos en cuanto al cumplimiento de estándares de todas las dimensiones, por lo que la empresa en cuanto a equipamiento e infraestructura es una empresa de calidad.

- En lo referente al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en gestión del servicio, se determinó que cumple con 105 estándares de los 111 evaluados, representando un 94,59% de estándares, gracias a esto se deduce que en cuanto a la gestión de servicio, la empresa es una empresa de calidad, esto gracias a que los empleados se encuentran sumamente capacitados en cuanto al servicio que brindan a los clientes.
- En el cumplimiento de estándares medio ambientales, se determinó que el restaurante Mares cumplió con 20 estándares de los 24 estándares evaluados, lo cual representa el 83,33% de estándares. En cuanto a gestión medioambiental, se puede decir que la compañía es de calidad, pero cabe recalcar que, en cuanto al ahorro de agua, esta empresa no ha cumplido muchos estándares como en otras sub dimensiones.
- En torno al cumplimiento de estándares socio-culturales, se han evaluado 13 estándares, de los cuales ha cumplido con 8 de ellos, siendo el porcentaje de estándares cumplidos el 61,54%; en este caso la empresa en la gestión socio-cultural, no es de calidad, ya que no muestra mucho interés en el apoyo a la comunidad, según los estándares evaluados.
- En términos generales el restaurante “Mares” brinda un servicio de calidad, ya que de 253 estándares evaluados cumple con 225, dando como resultado el 88,93% de cumplimiento; siendo la dimensión de gestión de servicio la que tiene mayor porcentaje de cumplimiento de estándares (94,59%), y la dimensión socio-cultural con menor porcentaje en el cumplimiento de estándares (61,54%).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote.
- América noticias, (2015). *Apega certificará a restaurantes que brinden servicio de calidad*. Lima, Perú: América noticias, Recuperado de <http://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/apega-certificara-restaurantes-que-brinden-servicio-calidad-n179659>.
- Anker, M., y Vinay, K. (1992). *Manejo básico de restaurantes: teoría y práctica*. México: Continental S.A.
- Apega. (2013). *La gastronomía peruana, factor de desarrollo económico e identidad cultural*. Lima, Perú: Apega sociedad peruana de gastronomía. Recuperado de <http://www.apega.pe/noticias/prensa-y-difusion/la-gastronomia-peruana-factor-de-desarrollo-economico-e-identidad-cultural.html>
- Arcila, C. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante chifa “Jhensper” de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017* (tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Nuevo Chimbote.
- Artacho, M. (2017). *Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas*. España: IC Editorial.
- Casanueva, C., García, J., y Caro, F. (2000). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide.
- Circuito Turístico Nororiental. (2007). *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*. Lima: PromPeru.
- Comblence, L. (1982). *Administración de bar, cafetería y restaurante*. México: Continental S.A.
- Crosby, P. (1987). *La calidad no cuesta*. México: CECSA.
- Dahmer, S., y Kahl, K. (2002). *Restaurantes, servicio básico*. España: Acribia S.A.
- De Canales, F., De Alvarado, E., y Pineda, E. (1994). *Metodología de la investigación, Manual para el desarrollo de personal de la salud*. Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.
- De la Parra, E. (1995). *Guía práctica para lograr calidad en el servicio*. ISBN: México
- Feijoó, J. (2009). *Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes*, Buenos Aires Argentina, Ugerman Editor.

- Feijoó, J. (Contribution by). (2010). *Alimentos y bebidas: su gerenciamiento en hoteles y restaurantes*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Docid=10384275&ppg=82>
- Fernández, F. (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 (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote.
- 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.
- Gonzales, M. (2010). *Manual turismo para agentes emprendedores de negocios en PYMES*, Madrid España, Editorial CEP, S.L.
- 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 hsu.cl/galeria/file_52126699.pdf
- 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>
- Limusa. (2006). *El manejo de restaurantes: guía para gerentes y propietarios*. México: Limusa.
- Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios. (2007). *Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*, Perú, Biblioteca Nacional del Perú.
- Martín, I. (2004). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico* (3era ed.). España: Pirámide.
- Marketing Publishing. (2007). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10194515&ppg=7>
- Medina, E. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del Restaurante Mar y Luna de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Chimbote.
- Miranda, T. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante "Aquí Gusto" de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las Buenas Prácticas, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Nuevo Chimbote.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2004). *Reglamento de restaurantes*. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/REGLRESTAURANT_2004.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (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"
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *Ley general de turismo*, N° 29408. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEY_GENERAL_DE_TURISMO_LEY29408.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). *Manual de buenas prácticas para atención de clientes*. Recuperado de http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2012). *Guía metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación de buenas prácticas*. Lima: Autor.
- Ministerio del comercio exterior y turismo. (2016). *Mincetur reconoció a 700 empresas por buenas prácticas de turismo*. Lima, Perú: *Andina del Perú para el mundo*. Recuperado de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-mincetur-reconocio-a-700-empresas-buenas-practicas-turismo-645484.aspx>
- Ministerio del comercio exterior y turismo. (2016). *Medición económica del turismo*, Lima Perú
- Ministerio de Ecuador. (2013), *Realizar el cierre de cocina: conocimientos web.net la divisa del nuevo milenio*. Recuperado de <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha12070.html>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2003). *Ley MYPE 28015*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- Montes, E. (2009). *Manual de higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración*, Madrid España, Ediciones Díaz de Santos S.A.
- 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* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Nanclares, J. (2001). *Marketing y planificación para restaurantes*. México: Paraninfo.
- Promperú. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de media.peru.info/catalogo/.../manual_de_buenas_practicas_9124.pdf
- Puig-Durán, J. (2010). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*, Madrid España, Ediciones Díaz de Santos.
- Puig-Durán, J. (2011). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/docDetail.action?docID=10526956&p00=calidad%20servicio%20hotelero>
- 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
- Rainforest Alliance. (s.f.). *Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica*. Recuperado de https://www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/gbp_latinoamerica.pdf
- Ramírez, C. (2002). *Calidad total en las empresas turísticas*. México D.F.: Trillas.
- 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* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Sánchez Feito, J. (2000). *Procesos de servicios en restauración*. España: Síntesis.
- Sánchez, 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* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote.
- Secretaría 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>.
- Súperintendencia Nacional de Administración Tributaria. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Tori, A. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante cafetería Rebachinni de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Chimbote.
- 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_hotelera_s-_fund_vida_silvestre.pdf
- Valdera, J. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante la casa del rey de la ciudad de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. *Nuevo Chimbote*.

ANEXOS

ANEXO 01

Guías de entrevista al propietario o administrador.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

- 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

Guía de entrevista a los empleados de la empresa:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Primaria completa

Secundaria inconclusa

Secundaria completa

Superior inconclusa (técnica)

Superior completa (técnica)

Superior inconclusa (universitaria)

Superior completa (universitaria)

2.2.- Especialidad: _____

2.3.- Estudios de posgrado:

Si

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

Si

No

Indicar el tipo de capacitación: _____

Gracias por su colaboración!

Estas guías de entrevista ayudan a recopilar datos fundamentales de la empresa como también de los empleados, para así poder obtener resultados precisos.

ANEXO 03

Ficha de observación:



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBS
		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	<p>La empresa ha definido los perfiles de los puestos de trabajo (aptitudes, habilidades, formación y experiencia)</p> <p>La empresa ha definido el proceso de selección de personal</p> <p>La empresa cuenta con un archivo con los datos del personal</p> <p>La empresa cuenta con un programa de inducción para el personal</p> <p>La empresa evalúa periódicamente el rendimiento del personal (calidad y cantidad del trabajo, relaciones laborales)</p> <p>La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal</p> <p>La empresa emplea estrategias para mantener motivado al personal</p> <p>La empresa lleva a cabo reuniones frecuentes a fin de tratar temas relacionados con el trabajo</p> <p>La empresa garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados</p> <p>La empresa fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de valores y principios éticos</p> <p>La empresa comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto a los servicios y la satisfacción del cliente</p> <p>La empresa ha establecido mecanismos para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio</p> <p>La empresa respeta la jornada laboral establecida por ley</p> <p>La empresa brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral</p> <p>La empresa cumple con brindar los beneficios sociales a los empleados</p>
Gestión de suministros y proveedores	<p>La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores</p> <p>La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores</p> <p>La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos</p> <p>La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos</p> <p>La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos</p>

Gestión
seguridad

de 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
comunicación
marketing

de La empresa cuenta con un estudio de mercado, considerando las y 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



FICHA DE OBSERVACIÓN
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBS
		SI	NO	
PEXterior	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 facilidad de acceso peatonal			
	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	Cuenta con un suministro de agua permanente			

La iluminación es adecuada
Se cuenta con sistema de ventilación adecuado
El piso es de un material antideslizante y de fácil limpieza
Las paredes están revestidas con material liso y de fácil limpieza
Se cuenta con una campana extractora en buenas condiciones
Los equipos están en buen estado y limpios

Los utensilios de cocina están en buen estado y en óptimas condiciones de limpieza

Presenta condiciones de limpieza adecuadas

Se dispone de un área para el lavado de manos, la que cuenta con los implementos necesarios

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

Se encuentra ubicado en un lugar de fácil acceso

La decoración es agradable y armoniosa con el estilo del establecimiento

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)

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



FICHA DE OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL SERVICIO
RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE SI NO	OBS
Recepción de insumos	<p>La recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana</p> <p>Al llegar los insumos se verifica su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades</p>		
Almacenamiento de insumos	<p>Existe un sistema de almacenamiento predeterminado</p> <p>Los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento</p> <p>Se respeta el principio de primer ingreso primera salida</p> <p>Los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados</p> <p>Los alimentos están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada</p> <p>Las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C</p> <p>Los pescados y mariscos se mantienen refrigerados entre los 0°C y 5°C</p> <p>Los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa</p> <p>Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración</p>		

No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado

Apertura del centro de producción de 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

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

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.

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

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
comedor

de 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 al cliente las condiciones de la reserva

Atención
comedor

del 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 comedor	<p>de El personal cuenta con los equipos y materiales necesarios para hacer la limpieza del comedor</p> <p>El personal repone los implementos faltantes en el comedor</p> <p>El personal hace el desmontaje de mesas, mostradores y exhibidores</p> <p>El personal realiza la limpieza y desinfección del mobiliario</p> <p>El personal apaga los equipos eléctricos</p> <p>El personal lleva a cabo el control de cierre del comedor empleando un check list</p> <p>El personal elabora el reporte de ocurrencias</p>
Cierre del centro de producción	<p>Se dispone de un formato de control de bajas y productos malogrados</p> <p>Los equipos se lavan desmontando las partes removibles</p> <p>Los productos sobrantes se guardan en envases apropiados</p> <p>El personal realiza la limpieza y ordena la batería y utensilios de cocina de cada sección</p> <p>Todo el centro de producción se deja ordenado y sanitizado</p>
Mantenimiento	<p>Se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones y equipamiento</p> <p>Se cuenta con un registro de las intervenciones de mantenimiento correctivo</p>
Limpieza y desinfección	<p>Se cuenta con un plan de limpieza y desinfección</p> <p>Se dispone de procedimientos de saneamiento para gestionar la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento</p> <p>Se cuenta con un plan de manejo integral de plagas</p> <p>Se cuenta con un espacio independiente y señalizado para el almacenamiento de productos y equipos de limpieza y desinfección, debidamente identificados</p>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE SI NO	OB
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		
Uso de la energía	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua		
	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 productos	<p>de La empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente</p> <p>La empresa emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos</p> <p>La empresa contrata a proveedores que brindar productos respetuosos con el medioambiente</p> <p>La empresa prefiere la compra de productos en envases retornables</p> <p>La empresa imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado</p> <p>La empresa usa en lo posible el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel</p> <p>La empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima</p>
Gestión residuos	<p>de La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos</p> <p>La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos</p> <p>La empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas</p>
Adaptación medio	<p>al La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje</p>



FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS SOCIO-CULTURALES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE SI NO	OB
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

ANEXO 04:

Foto de la página de facebook del del lodge Maresta:



Fuente: Pagina de Facebook del Lodge Maresta.