



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 DEL SERVICIO DEL
RESTAURANTE, DONDE PICA LA ABEJA DE NUEVO
CHIMBOTE, UTILIZANDO ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS
BUENAS PRÁCTICAS, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN TURISMO

AUTORA

MARTHA YADIRA VALDIVIA SALDARRIAGA

ASESORA

MG. NARDA KARINA CHÁVEZ PRINCIPE

CHIMBOTE - PERÚ

2018

HOJA DE FIRMAS DEL JURADO

Dr. José Germán Salinas Gamboa
Presidente

Mg. Miguel Ángel Limo Vásquez
Miembro

Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos
Miembro

AGRADECIMIENTO

A mis padres por ser el pilar fundamental de mi vida y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron, con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

También agradezco al gerente del restaurante Donde Pica la Abeja por dedicarme un poco de su preciado tiempo, por la paciencia en responder a todas mis inquietudes, siempre amable, sonriente y disponible.

Asimismo, agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

DEDICATORIA

El presente informe de tesis está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

RESUMEN

Esta investigación ha tenido como objetivo evaluar el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante Donde Pica La Abeja; los estándares evaluados tenían relación con: la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y Smartphone. El restaurante “Donde Pica La Abeja” es una pequeña empresa familiar dedicada a la venta de comida fusión, ubicado en Nuevo Chimbote. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con el 73,5 %; con relación a las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura la empresa cumple con un 79,6 %; en lo referido a las buenas prácticas en la gestión del servicio la empresa cumple con el 89,4 %; en relación a las buenas prácticas en la gestión medioambiental el restaurante cumple con el 62,5 % de los estándares y con relación a la gestión socio cultural la empresa cumple con el 76,9 % de los estándares. En general, de los 261 estándares evaluados, el restaurante cumple con el 79,7%, siendo necesario acrecentar las buenas prácticas en la empresa para mejorar la calidad del servicio brindado.

Palabras clave: Buenas practicas, calidad del servicio, restaurante.

ABSTRACT

The objective of this research was evaluate the compliance to the standards derived from good practices in the restaurant Donde Pica La Abeja; The standards evaluated were related to: administrative management; the equipment and infrastructure; the management of the service; environmental management and sociocultural management. The methodology developed has been a unique quantitative - qualitative case study, the techniques used have been observation, interview and documentary review, through observation guides, interview formats, field notebook and Smartphone. The restaurant Donde Pica La Abeja is a small family business dedicated to the sale of fusion food, located in Nuevo Chimbote. The results of the investigation show that in relation to good management practices the company complies with 73.5%; In relation to good practices in equipment and infrastructure, the company complies with 79.6%; As regards good practices in the management of the service, the company complies with 89.4%; In relation to good practices in environmental management, the restaurant complies with 62.5% of the standards and, in relation to socio-cultural management, the company complies with 76.9% of the standards. In general, of the 261 standards evaluated, the restaurant complies with the 79,7%, being necessary to increase good practices in the company to improve the quality of the service provided.

Keywords: Good practices, quality of service, restaurant.

CONTENIDO

	Pág.
Hoja de firmas del jurado y asesor.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
II.- REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1.- El servicio de restauración.....	13
2.1.1.- Características del servicio de restauración.....	14
2.1.2.- Clasificación de las empresas de restauración.....	16
2.1.3.- Categorización de las empresas de restauración.....	18
2.1.4. Modalidades de servicio de las empresas de restauración.....	18
2.1.5. Tipos de servicio en las empresas de restauración.....	18
2.2.- Restaurante.....	19
2.3.- La calidad en el servicio de restauración.....	19
2.4.- Marco normativo y estándares de calidad.....	20
2.5.- Buenas prácticas en el servicio de restauración.....	21
III.- METODOLOGÍA.....	31
3.1.- Diseño de la investigación.....	31
3.2.- Caso.....	31
3.3.- Definición y operacionalización de la variable.....	31
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.5.- Plan de análisis.....	35
3.6.- Matriz de consistencia.....	37
3.7.- Principios éticos.....	39
IV.- RESULTADOS.....	40
4.1.- Resultados.....	40
4.2.- Análisis de resultados.....	94

V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
5.1.- Conclusiones.....	99
5.2.- Recomendaciones.....	101
Referencias bibliográficas.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Perfil del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	46
Tabla 02: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restaurante “Donde Pica la Abeja”	54
Tabla 03: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “Donde Pica la Abeja”	63
Tabla 04: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio en el restaurante “Donde Pica la Abeja”	71
Tabla 05: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medio ambiental en el restaurante “Donde Pica la Abeja”	85
Tabla 06: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural en el restaurante “Donde Pica la Abeja”	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Fachada del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.....	41
Figura 02: Área de comedor del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.....	42
Figura 03: Organigrama del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote	43
Figura04: Sexo del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.....	47
Figura 05: Lugar de procedencia del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	48
Figura06: Edad del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	49
Figura 07: Nivel de estudios del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	50
Figura 08: Personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”, según su Área de trabajo.....	51
Figura 09: Personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”, según el tiempo que llevan laborando en la empresa.....	52
Figura 10: Personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”, según tipo de capacitación recibida.....	53
Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación en el restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	55
Figura 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	56
Figura 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	57
Figura 14: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	58
Figura 15: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	59
Figura 16: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del restaurante “Donde Pica la Abeja”.....	60

Figura 17: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera y contable del restaurante “Donde Pica la Abeja”	61
Figura 18: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing en el restaurante “Donde Pica la Abeja”...	62
Figura 19: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del restaurante “Donde Pica la Abeja”	64
Figura 20: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del restaurante “Donde Pica la Abeja”	65
Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de almacén del restaurante “Donde Pica la Abeja”	66
Figura 22: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de comedor del restaurante “Donde Pica la Abeja”	67
Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del restaurante “Donde Pica la Abeja”	68
Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”	69
Figura 25: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de oficina del restaurante “Donde Pica la Abeja”	70
Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de recepción de insumos del restaurante “Donde Pica la Abeja”	72
Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante “Donde Pica la Abeja”	73
Figura 28: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante “Donde Pica la Abeja”	74
Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al prelistamiento de insumos del restaurante “Donde Pica la Abeja”	75
Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del restaurante “Donde Pica la Abeja”	76
Figura 31: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante “Donde Pica la Abeja”	77

Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la reserva del restaurante “Donde Pica la Abeja”	78
Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención al comedor del restaurante “Donde Pica la Abeja”	79
Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del restaurante “Donde Pica la Abeja”	80
Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre de comedor del restaurante “Donde Pica la Abeja”	81
Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del restaurante “Donde Pica la Abeja”	82
Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “Donde Pica la Abeja”	83
Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “Donde Pica la Abeja”	84
Figura 39: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua potable en el restaurante “Donde Pica la Abeja”	86
Figura 40: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de energía en el restaurante “Donde Pica la Abeja”	87
Figura 41: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “Donde Pica la Abeja”	88
Figura 42: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “Donde pica la Abeja”	89
Figura 43: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de adaptación al medio ambiente del restaurante “donde Pica la Abeja”	90
Figura 44: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura del restaurante “Donde pica la abeja”	92
Figura 45: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad local del restaurante “Donde Pica la Abeja”	93

I.- INTRODUCCIÓN

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

Sabemos que la calidad se constituye en el elemento vital e impulsor de las organizaciones, por ello desde los restaurantes de menor tamaño hasta las más grandes corporaciones, deben llevar a cabo la gestión de la calidad como uno de los instrumentos principales para la captación y sostenimiento de su clientela.

Las buenas prácticas en el sector turismo surgen como un medio para promover la calidad del servicio tanto de las pequeñas empresas como de las medianas, siendo importantes debido a que no se enfocan únicamente a la empresa, si no que propician que esta promueva el cuidado del medio ambiente y los beneficios en la comunidad.

Desde el surgimiento de los restaurantes en el año 1765, en el transcurso del tiempo se han sometido a una serie de modificaciones hasta llegar a ofrecer el servicio que conocemos hoy en día, y debido a que hoy existe mucha competencia estas empresas requieren implementar las buenas prácticas para mejorar sus procesos y obtener óptimos resultados.

En nuestro país el sector de restaurantes viene evidenciando a lo largo de los últimos años un crecimiento notable debido al mejoramiento de la economía de nuestro país y al impulso de la gastronomía, al respecto Sánchez (2014) señala que:

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

Cabe destacar que en la gran mayoría de las empresas de este rubro no se aplican las buenas prácticas; según la información obtenida por la Asociación Peruana de Gastronomía- Apega (2013), el 62% de los trabajadores de este sector han culminado sus estudios secundarios, el otro 28% cuenta con estudios técnicos y solo un 10% posee una carrera universitaria, por lo que se entiende que la especialización es un punto crítico pues si no hay una preparación adecuada de por medio el servicio que se le brindara a los comensales será de bajo nivel y no se podrá mejorar la calidad y buenas prácticas en los restaurantes de nuestro país.

Las empresas de restauración según su tamaño pueden ser: grandes, medianas, pequeñas y microempresas. En nuestro país la mayoría de empresas de restauración son MYPE (micro y pequeña empresa) siendo en su gran mayoría negocios familiares y empresas informales, según la ley de promoción de la micro pequeña y mediana empresa esta es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica cuyo objetivo es desarrollar actividades de: extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios.

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

Hoy en día el perfil del consumidor peruano es más exigente con respecto a la comida y que el gasto promedio en un restaurante es de S/. 100 sin considerar con el consumo de licores. En la actualidad los comensales además de comer rico desean ser bien atendidos y contar con novedades, sostuvo Nguyen Chávez, director del restaurante Pescados Capitales (2012).

Además de los comensales de nuestro país existe un segmento importante de turismo interesado en la gastronomía. Cabe destacar que en los últimos años nuestra gastronomía ha recibido una numerosa serie de reconocimientos en todo el mundo.

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

El sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP) es la herramienta fundamental del plan nacional de calidad turística (CALTUR) ya que promueve la mejora continua de las empresas a través de la de la difusión y aplicación de buenas prácticas de gestión del servicio turístico.

La evaluación de los estándares de calidad en el servicio de restauración es de gran importancia porque como ya sabemos, la calidad es la suma de una serie de normas y estándares cumplidos con la finalidad de lograr un cliente satisfecho y garantizar el éxito de la empresa en el mercado, por eso es fundamental que dicha evaluación permita verificar si están aplicando o no estas normas y en qué grado y así poder tomar medidas correctivas. Ramírez (2002) nos dice que la calidad en los servicios turísticos debe ser medido periódicamente con la finalidad de lograr cambios en función al objetivo de esta manera. Es importante recalcar que para verificar si las acciones implantadas dentro de la empresa tienen o no éxito es necesario aplicar una evaluación constante que nos permita saber el grado de cumplimiento.

El restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote surge como una idea de emprendimiento familiar que aprovecha la gran demanda existente del sector gastronómico en ésta ciudad, con la idea de innovar con una variada fusión de platos y bebidas, creando un ambiente acogedor para todos los clientes, buscando introducir una alimentación más saludable con platos bajos en grasas y ricos en proteínas, tratando de esta manera de educar a los clientes al consumo de comida más sana, pero a su vez deliciosa. En el tiempo que la empresa viene funcionando no se había realizado una evaluación de la calidad del servicio aplicando los estándares derivados de las buenas prácticas.

En vista de la problemática observada se planteó la siguiente pregunta de investigación *¿Cuál es la calidad del servicio del restaurante Donde Pica la Abeja, de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2018?*

La investigación realizada tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, el año 2018 y como objetivos específicos:

- Identificar las principales características del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote en el año 2018.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote en el año 2018.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote en el año 2018.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote en el año 2018.
- Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote en el año 2018.

En la investigación se ha estimado el cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas vinculados con: calidad del servicio; gestión administrativa; equipamiento e infraestructura; gestión del servicio; gestión medio ambiental y gestión sociocultural; entre otros, todos ellos elementos de importancia para garantizar un servicio de calidad y una conexión positiva con el medio ambiente y con la comunidad en la que la empresa lleva a cabo sus operaciones.

En la presente investigación se ha profundizado temas de calidad y buenas prácticas en el sector de restauración, evaluando la calidad del servicio del restaurante Donde Pica la Abeja de Nuevo Chimbote, como bien sabemos las buenas prácticas son un medio para garantizar la calidad de los servicios dentro de las empresas del sector turístico, entre las cuales encontramos las empresas de restauración que en la actualidad podemos notar se está promoviendo con

mucha fuerza e importancia, lo cual quiere decir que está mejorando la calidad del servicio y es por esto que creemos sea fundamental cumplir con estos estándares ya que trae muchos beneficios a la empresa ayudando a mejorar la calidad del producto y servicio.

La evaluación de los estándares de calidad en el servicio de restauración es muy importante como ya lo hemos visto, porque la calidad es la suma de una serie de estándares cumplidos con la finalidad de lograr un cliente satisfecho y garantizar el éxito de la empresa en el mercado. Por ello recalcamos que es necesario que dicha evaluación permita verificar si se está aplicando o no los estándares para así poder tomar medidas correctivas a tiempo. Ramírez (2002) refiere que la calidad en los servicios turísticos debe ser medidos periódicamente con la finalidad de lograr cambios en función al objetivo. Por esto es necesario verificar si las acciones implantadas dentro de la empresa tienen o no éxito y así poder aplicar una evaluación que nos permita saber el grado de cumplimiento.

Según DIRCETUR en el año 2007 sólo tienen registrados 143 restaurantes, 120 restaurantes categorizados en un tenedor, 16 restaurantes en dos tenedores, 2 restaurantes en tres tenedores, 5 restaurantes en cinco tenedores y 80 restaurantes no categorizados de los cuales 19 establecimientos han presentado una solicitud para ser categorizados entre: restaurantes de comida criolla, cevichera, pollerías y chifa. Sin embargo la exquisita sazón y el buen servicio sólo lo tienen pocos restaurantes, si bien el servicio es bueno en algunos de estos restaurantes no podemos decir que sean de calidad ya que la mayoría de sus trabajadores no están capacitados, muchos de ellos no han terminado sus estudios secundarios y no tienen preparación técnica de escuelas de gastronomía, esto puede ocasionar más de un incidente y molestia en los comensales, además a ello se puede añadir la poca experiencia de los administradores y por ello el poco control que tienen sobre sus trabajadores.

La presente investigación consta de cinco partes; la primera parte corresponde a la introducción, en la cual se plantea el problema, la pregunta de investigación, objetivos y justificación. En la segunda parte tenemos la revisión de la literatura, qué contiene los antecedentes y las bases teóricas. En la tercera parte encontramos la metodología; donde se establece el tipo, nivel, diseño, caso de la investigación y las técnicas e instrumentos, procedimientos de recolección y análisis de datos. En la cuarta parte tenemos los resultados;

las características del restaurante, historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal, así como el cumplimiento de los estándares derivados en las buenas prácticas, resultados y sus análisis. Por último, en la quinta parte tenemos las conclusiones de nuestra investigación.

El restaurante “Donde pica la Abeja” cumple 208 de los 261 estándares evaluados, es decir, cumple con el 79,7% y no cumple con 53 estándares, el 20,3%. Estos resultados indican que la empresa está brindando un servicio de regular calidad, pero debido a que el mercado de la restauración es cada día más competitivo y los clientes suelen ser más exigentes es una necesidad que el restaurante desarrolle estrategias que le permitan mejorar los estándares que no han sido cumplidos hasta ahora.

II.- REVISIÓN DE LITERATURA

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

Ortiz, (2005) en su investigación titulada “Programas de calidad en servicio en restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil” realizó en el restaurante de categoría primera “El Patacón”, basándose en las necesidades de calidad de los clientes y las percepciones de calidad de empleados y propietarios del local. Dicha investigación tomó como punto de partida entrevistas realizadas a administradores de restaurantes de lujo y primera categoría con el fin de conocer su percepción de lo que son los programas de calidad de servicio, observando que éstos en ocasiones confunden este tema con las capacitaciones y mostrando que muchos administradores no tienen contacto directo con este tipo de programas. Por otro lado, la investigación llevó a cabo un focusgroup conformado por personas de nivel socio económico medio y medio alto para encontrar los factores de mayor importancia en la calidad de un restaurant, dando como resultado que los principales son la comida, el precio, el servicio y la decoración. Asimismo, se observó la diferencia de percepciones de calidad entre empleados y propietarios, en parte marcada por la diferencia de niveles socioeconómicos. Así, se investigaron 3 factores: ambiente, producto y atención, hallando como principales fallas la ausencia de decoración, inconformidad en el tiempo de entrega de alimentos, mal manejo de inconvenientes, etc. Finalmente, la investigación halló que, al aplicar medidas correctivas para establecer un buen programa de calidad de servicio, como capacitaciones, creación de estándares mínimos de calidad en servicio, asesoría en decoración, entre otros; ayuda a la mejora del restaurant, dado que mejora la percepción del cliente y mejora la dinámica de trabajo interna.

Fornaris (2009) llevó a cabo la investigación denominada “Evaluación de la Calidad del servicio en el Restaurante “Los Doce Apóstoles”, la que tuvo como objetivo general evaluar los factores que de forma negativa influyen en la calidad del servicio del

restaurante los cuales se basaron en los recursos materiales y humanos, en el restaurante perteneciente a la Cadena turística de Gaviota S.A. se quiere que los clientes se marchen totalmente satisfechos para que repitan su visita y que estos recomienden el restaurante como un lugar de obligada visita. Se llevaron a cabo inspecciones durante un mes, obtuvieron un total de 41 puntos de 15 permisibles como máximo, en los puntos incumplidos, hay 4 aspectos invalidantes y 6 vitales, por lo que la instalación está lejos de cumplir con lo establecido para obtener la licencia sanitaria. Se observó que en algunas áreas los recursos materiales no son suficientes, es un gran problema para el buen funcionamiento de la instalación. Por otro lado, se realizaron encuestas a 19 personas solo 4 señalaron más variables en contra de la satisfacción que a favor. Se deberá reportar a la gerencia de la Cadena turísticas de Gaviota la posibilidad de hacer un trabajo más higiénico con la calidad del servicio, lo que podría involucrar la creación de un sistema de gestión de la calidad.

Coronel (2011) en su tesis titulada: “Mejoramiento de calidad en el servicio y atención al cliente en el Restaurante Los Pollos de la Colon”, de la ciudad de Riobamba”; se propuso el siguiente problema ¿Cómo mejorar la calidad de servicio y atención en restaurante “Los Pollos de la Colon”? ; Se llegó a la conclusión; que mejorando la calidad de servicio en dicho restaurante se beneficiara a los consumidores y por ende generan un mejor prestigio para dicho establecimiento y se permitirá brindar una atención al cliente exclusiva y personalizada, llegando a su satisfacción y convirtiéndolo en un consumidor potencial. Otra conclusión es escuchar al cliente; la escucha activa es una habilidad de comunicación que se puede potenciar y que favorece sin duda alguna, una buena relación con el cliente.

Chacom (2012) en su investigación titulada “Servicio al cliente en los restaurantes del municipio de San Pedro La Laguna, departamento de Sololá”; teniendo por objetivo general identificar el servicio al cliente que se ofrece en los restaurantes del municipio de San Pedro La Laguna, departamento de Sololá así mismo su diseño de investigación descriptiva , su muestra estuvo conformada por 138 clientes , los resultados ; En la tabla N° 4 con respecto al tiempo que sirven la comida los clientes calificaron

con 52 % de excelente la rapidez del servicio ; y en la gráfica N° 1 con respecto a la amabilidad que reciben los clientes por parte del personal que les atendió , el 78% de los clientes manifestaron como excelente. Se determina que la opinión del cliente respecto a los servicios adquiridos en los restaurantes, como aceptables, excepto la higiene y limpieza de los servicios sanitarios y los recursos necesarios para este servicio. Se recomienda que los gerentes o propietarios mantengan medidas de higiene en los servicios sanitarios de los restaurantes del municipio; que existan los insumos y recursos para que estos servicios estén en óptimas condiciones.

En el caso de Puebla, México, Nieto (2008) realizó la tesis para licenciatura titulada “Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante Asiatika”. A través de esta investigación, Nieto muestra que debido a la gran competencia existente en este país en la industria restaurantera, existe la necesidad de implementar políticas de calidad que logren satisfacer y mantener la lealtad de los clientes, así, busca medir la percepción de los consumidores sobre el nivel de calidad, así como identificar las áreas de oportunidad de acuerdo a los resultados de los elementos evaluados por los cliente, enfocando la investigación en el Restaurante Asiatika, ubicado en la ciudad de Puebla , donde lleva a cabo un trabajo de medición de percepción de los clientes con respecto al servicio, los productos e instalaciones del restaurante. Con este fin, realiza una encuesta a través de cuestionarios, aplicada a 211 comensales, en un lapso de 24 días entre los meses de enero y febrero de 2008. Dicho instrumento de medición de calidad fue aplicado a los comensales después de que pedían la cuenta y antes de su partida, y se tomó en cuenta el día y periodo de consumo. Entre los resultados que arrojó el trabajo de campo, se vio que entre los elementos de menos satisfacción se encontraban la falta de rapidez en el servicio, principalmente en fines de semana; por otro lado, uno de los elementos de mayor satisfacción fue el buen trato por parte del personal y el sabor de sus platos. De igual forma, se vio que, durante la cena, la dinámica es bastante estable en todos los días de la semana, mientras que, en el almuerzo, el día más alto es el viernes, llegando a descensos significativos hasta el día domingo, día que presenta mayores inconformidades por parte del cliente. Además, se identificó que gran parte son clientes

que asisten con frecuencia al establecimiento, quienes evaluaron de manera más positiva al establecimiento que los ocasionales; asimismo, un 97% afirmó que recomendaría el restaurante. Finalmente, la investigación sugiere implementar estrategias que incrementen la rapidez en el servicio, así como la mejora de elementos identificados durante la evaluación y observados por los clientes, y propone el replanteamiento de los procesos y la creación de estándares de calidad.

A nivel nacional tenemos:

Moreno (2014) en su tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio del restaurant Parrilladas El Uruguayo de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013”. La investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante, para lo cual se han evaluado estándares en buenas practicas relacionadas con: la gestión administrativa; el equipamiento y la infraestructura; la gestión del servicio; la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con un 53, 65%; en las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura cumple con el 61,1 %; en lo que respecta a la gestión del servicio, se cumple con el 56,05 %; en las buenas prácticas ambientales se cumple con el 58,5 % y en la gestión socio cultural se cumple con un 61,5 %. En términos generales, de los 261 estándares evaluados, “El Uruguayo” cumple con el 56 %, requiriendo la implementación de los estándares propuestos a fin de contar con un servicio de mejor calidad.

Fernández (2013) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio del servicio del restaurante Chifa Hugo’s de Chimbote utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013” tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del

restaurante chifa Hugo's de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2013. La metodología desarrollada ha sido un estudio de caso único cuantitativo – cualitativo, las técnicas empleadas han sido la observación, la entrevista y la revisión documental, a través de guías de observación, formatos de entrevista, libreta de campo y cámara fotográfica. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con un 35,65 %; mientras que con relación a las buenas prácticas de infraestructura y equipamiento de la empresa cumple con 74 %; con respecto a las buenas prácticas de gestión del servicio la empresa cumple con un 49,9 %, con respecto a las buenas prácticas de gestión medio ambiental la empresa cumple con un 29,18 %; con respecto a la gestión socio – cultural la empresa cumple con un 30,8 %. En términos generales de los 261 estándares evaluados, la empresa cumple con un 49,9%.

Castillo (2015) en su investigación titulada “Calidad del servicio y lealtad del cliente en el Restaurant Mechita de la ciudad de Cajabamba” tiene como propósito sustentar cómo la Calidad del Servicio influye en el nivel de Lealtad del Cliente en el restaurante en estudio. Por tanto, el problema de investigación es: ¿De qué manera influye la Calidad del Servicio en el nivel de Lealtad del Cliente en el Restaurante Mechita en la ciudad de Cajabamba? En cuanto a metodología, se han utilizado los métodos deductivo - inductivo, analítico-sintético y el sistémico; la principal técnica usada ha sido la encuesta que se ha aplicado a una muestra de 86 clientes de un total poblacional de 800 personas por semana. Entre los resultados más relevantes se tiene: Que la Calidad del Servicio presenta cuatro fortalezas (la sazón, variedad de platos, calidad de atención, y rapidez de atención); y seis debilidades (infraestructura física, comunicación externa, comunicación interna, la presentación del personal, el bajo nivel de profesionalismo, y una carente atención de necesidades particulares a los clientes). En cuanto a la Lealtad de los Clientes, todos los indicadores son debilidades medias y están en relación a los niveles de compra, frecuencia de visitas, recomendación a otras personas, etc. Luego de los resultados, sigue una seria discusión y en base a un diseño de investigación no experimental, de tipo “Transaccional Correlacional”, ha permitido

demostrar la hipótesis: “La Calidad del Servicio influye de manera positiva en el nivel de Lealtad del Cliente en el Restaurante Mechita en la ciudad de Cajabamba”; esto es debido a que hay una estrecha cercanía entre la calificación promedio de las variables. La relación también ha sido sustentada teóricamente por diferentes autores; quienes coinciden que la calidad del servicio influye en la Lealtad del cliente. Finalmente, se han propuesto recomendaciones, siendo las más importantes: mejorar la infraestructura física del restaurante, contar con listas de precios, el personal debe usar vestimenta adecuada, dotar personal idóneo o capacitarlo para la mejora continua, y mejorar la gestión usando tecnología informática en los diversos procesos.

Alva (2015) en su investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio del restaurante cevichería El Ajicito de la ciudad de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013”, indica que la investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al restaurante cevichería “El Ajicito” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación, la entrevista y la aplicación de encuestas. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa se aplicaron las encuestas a todo el personal de la empresa, que está conformado por 10 personas, con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, al equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. Esta empresa con 13 años en el mercado, cuya oferta se basa en pescados y mariscos. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que el restaurante “El Ajicito” cumple con el 58,24% de los estándares evaluados, siendo necesaria la implementación de los demás estándares para asegurar un servicio de calidad y con ellos la satisfacción de los clientes.

Valdera (2017) en su investigación titulada “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 las dimensiones evaluadas han sido: las buenas prácticas en gestión administrativa; en equipamiento e infraestructura; en gestión del servicio; en gestión medioambiental y en gestión sociocultural; en total se han evaluado 261 estándares. Los resultados indican que en relación al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas el restaurante “La Casa del Rey” de Nuevo Chimbote cumple con el 45,3%. Debido a que el mercado es muy competitivo es necesario que el restaurante implemente la totalidad de los estándares derivados de las buenas prácticas para garantizar un servicio de calidad.

2.1.- El servicio de restauración

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

Mogelonsky (1998), refiere que:

Desde el surgimiento de los restaurantes en el año 1765, en el transcurso del tiempo se han sometido a una serie de modificaciones hasta llegar a ofrecer el servicio que conocemos hoy en día, y debido a que hoy existe mucha competencia estas empresas requieren implementar las buenas prácticas para mejorar sus procesos y obtener óptimos resultados. (p. 57)

En nuestro país el sector de restaurantes viene evidenciando a lo largo de los últimos años un crecimiento notable debido al mejoramiento de la economía de nuestro país y al impulso de la gastronomía, al respecto Sánchez (2014) señala que:

La gastronomía, puede considerarse como el sector del turismo que ha crecido con mayor rapidez en los últimos años, siendo su principal medio de llegada al público los restaurantes; naturalmente el sector tiene una importancia creciente en la inversión y el empleo; es también obvio que la competencia entre restaurantes crece cada día más. (p. 11)

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

Hoy en día sabemos que existe una gran diversidad de locales de restauración, podemos encontrar desde la más básica hasta la más refinada cocina, de acuerdo a la diversidad de deseos y exigencia de los comensales.

2.1.1.- Características del servicio de restauración

Dar una buena atención a los clientes en empresas es una cuestión de suma importancia, especialmente en aquellos en las que los clientes son la única fuente de ingresos, como suele pasar en el sector de la restauración. Conseguirlo entonces es una prioridad, este es el principal objetivo al que se debe orientar la estrategia de negocio en los restaurantes para lograr una buena rentabilidad.

Manual CTN (2007) señala:

Intangibilidad: Los servicios turísticos no pueden ser palpados, experimentados, probados, oídos u olidos antes de ser adquiridos. Tienen particularidades que sólo pueden ser explicadas de manera subjetiva, por lo que resulta improbable saber con seguridad si serán placenteros para el cliente antes de ser comprados.

Consumo in situ: El cliente es quien concurre al establecimiento para recibir el servicio y participa en la prestación del mismo; es decir, los servicios son ofrecidos y consumidos

paralelamente en el mismo lugar. Los consumidores están presentes durante el proceso de servicio, por lo cual el servicio será evaluado en detalle por el consumidor.

Inseparabilidad: Los servicios son elaborados y consumidos de manera paralela. Ello no ocurre con los bienes físicos, que son elaborados, recopilados, vendidos y, luego, consumidos. Quien proporciona el servicio siempre es parte del mismo y, como el cliente está presente durante la prestación, la interacción entre el proveedor y el cliente será un aspecto fundamental en el resultado final.

Presentación personal: Los servicios turísticos son facilitados por los trabajadores del establecimiento y se caracterizan por un nivel muy alto de contacto interpersonal. La calidad de esta interacción influenciará en la opinión de los consumidores sobre los servicios recibidos.

Variabilidad: Como el desempeño de los trabajadores cambia diariamente, es difícil lograr servicios estandarizados. La duración de la prestación y la uniformidad de su calidad obedecen a aspectos demográficos, socio-económicos y psicológicos de los clientes y proveedores. Los servicios son altamente variables, pues dependen de quien los ofrece, de cómo lo efectúa, de cuándo y dónde. La prestación del servicio, tiene una variación de un proveedor a otro y además de un consumidor a otro.

Perecibilidad: Los servicios no pueden ser almacenados en reserva para ser consumidos luego, pues se ofrecen en fechas y horarios fijos. Por tal motivo, regularmente se cancelan anticipadamente, pues no son recuperables si no llegan a ser utilizados por el consumidor.

No transmiten propiedad: La adquisición y consumo de los servicios turísticos no dan lugar al traspaso de su posesión; sólo se consigue un derecho temporal de uso, de acuerdo a los términos contratados.

2.1.2. Clasificación de las empresas de restauración

Un restaurante puede ser clasificado en base a distintos criterios como, por ejemplo: tipo de servicio, precio, tamaño de la empresa, etc.

2.1.2.1. Clasificación de las empresas de restauración según su tipo

Morfín (2006) indica que los restaurantes pueden ser divididos en cinco tipos en base a tres factores: sus costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales. A continuación, la clasificación:

- a)** Restaurantes clásicos: Son restaurantes mejor conocidos por ser ambientes elegantes, el tipo de cocina que se realiza es Gourmet esto quiere decir que tienen un precio un poco más alto al de la media por la especial elaboración detallada en sus platos.
- b)** Restaurantes ocasionales: Son restaurantes que se pueden considerar formal o informal, con un menú variado y precios moderados o un poco altos. Sus comidas suelen ser tradicionales y el ambiente es familiar.
- c)** Restaurantes especializados: Son los restaurantes que se dedican a realizar platos de la comida especializada en un país como por ejemplo comida italiana, japonesa, china, peruana, turca, entre otros. Resaltan sus mejores platos y tratan de crear un ambiente similar al de origen.
- d)** Restaurantes familiares: Son restaurantes que trabajan con menús, lugares modestos que brindan diversidad de platos y bebidas y quieren brindar siempre un ambiente familiar para sentirse todos a gusto.
- e)** Establecimientos de comida rápida: Estos lugares de comida rápida son también mejor conocidos como fast food y brindan un servicio rápido y eficiente para quienes disponen de poco tiempo.

Hoy en día podemos encontrar una gran variedad de restaurantes muy cerca de nuestros hogares o centros de estudio o trabajo, tenemos los más conocidos restaurantes familiares, establecimientos de comida rápida, restaurantes ocasionales y/o especializados entre otros. El

servicio de restauración se va expandiendo día a día siendo esto un beneficio para la comunidad, generando lugares de trabajo y más opciones para todos los gustos.

2.1.2.2. Clasificación de las empresas de restauración según su tamaño

Ley de Promoción de la micro y pequeña empresa (2005):

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

El tamaño de una empresa y/o actividad no determina su nivel de calidad y buen servicio, podemos encontrar muchos locales de restauración de pequeñas dimensiones, pero con una gran acogida entre sus clientes gracias a su buen servicio, deliciosos platos, y ambiente agradable entre otros.

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

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

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

2.1.3. Categorización de las empresas de restauración

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

2.1.4. Modalidades de servicio en las empresas de restauración

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

Las modalidades de servicio en un restaurante son:

- a) **A domicilio.** Tu pedido viene enviado directamente a donde te encuentres.
- b) **A la carta.** Eliges en una lista con imágenes referenciales lo que deseas consumir y viene preparado al momento.
- c) **Al paso.** Puedes consumir tu pedido en el mismo lugar o para llevar.
- d) **Autoservicio.** Debes servirte lo que desees consumir, tienes varias opciones y tú eliges sabores y cantidad (servicio buffet).
- e) **Comida Rápida o Fast Food.** La comida es de rápida elaboración y está pensada en persona que disponen de poco tiempo para comer.
- f) **Menú.** Encuentras varias opciones y en porciones generosas, sus horarios son definidos.

2.1.5. Tipos de servicio en las empresas de restauración

- a) **Servicio francés:** En este tipo de servicio, primero se muestra a los comensales los ingredientes y elementos del plato, luego el comensal elige las raciones y porciones, es un servicio de mesa en el que todos los platos de comida vienen servicios al instante en la mesa de los comensales.

b) **Servicio inglés:** La principal característica de este servicio es que todo el menú es elaborado en presencia del cliente, y es más rápido que el servicio a la francesa. Es el jefe de mesa o un camarero elegido quien sirve las raciones a los comensales en los diferentes platos.

c) **Servicio americano:** El servicio americano o a la americana es el servicio menos formal existente, se halla en las cafeterías y en la mayor parte de restaurantes.

d) **Servicio buffet:** En un servicio buffet el comensal encuentra en una gran mesa la comida ya lista para poder ser consumida, cada persona puede servirse lo que más le apetezca y las porciones que desee.

2.3. La calidad en el servicio de restauración

Para García, García, y Gil (2011) cuando se habla de calidad en el servicio de restauración, debemos tener en cuenta que muchas veces ir a un restaurante, significa celebrar una ocasión especial, algún momento importante en nuestras vidas o en la de nuestros seres más queridos, por lo tanto, deberemos satisfacer siempre las expectativas de nuestros comensales brindando un servicio de calidad, un trato excepcional e inolvidable, ofrecer platos sabrosos y de buena calidad, y básico una buena atención al cliente. Por lo tanto, es necesario lograr cubrir las expectativas de los comensales.

2.3.1. Tipos de calidad

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

a) **Calidad externa**, referida a la satisfacción que obtuvo el cliente con nuestro servicio.

b) **Calidad interna**, referida a la idea de mejoramiento interno en nuestra actividad.

Lefcovich, (2009) refiere que:

Podemos deducir que un servicio de calidad es cuando se cuenta con insumos de primera calidad, tener un buen diseño innovador y original, demostrar una buena presentación, es durable en el tiempo, y está acompañado de un buen servicio al cliente, a tal grado que satisface gran parte de las exigencias, gustos y preferencias, y cumple o sobrepasa las expectativas del comensal. (p. 4)

2.3.2. Evaluación de la calidad del servicio de restauración

Duran (2009):

“A través de los años mucho se ha hablado del término calidad, sin embargo, este ha sufrido numerosos cambios conforme a las preferencias y exigencias de los consumidores, va desde hacer las cosas bien desde la primera vez hasta lo que se entiende por calidad total que se concentra en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente externo e interno, ser altamente competitivo y tener una mejora continua.”

Para poder evaluar la calidad del servicio de restauración es necesario seguir una serie de reglamentos ya existentes y si nuestro restaurante cumple dichos requisitos podemos considerar nuestro servicio como un servicio de calidad.

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

Reglamento de restaurantes

Mincetur es el ente oficial rector de la actividad turística en nuestro país y ha establecido los aspectos o requisitos mínimos que debe cumplir en una actividad de restauración para poder brindar servicios al público.

Requisitos para el inicio de actividades

A continuación, la lista de requisitos para que un restaurante pueda comenzar a funcionar:

- Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes - RUC.
- Autorización de impresión de Comprobantes de Pago.

- Legalización de libros de contabilidad.
- Obtención de la Licencia Municipal de Funcionamiento.

2.3.4. Estándares de calidad en el servicio de restauración

Un estándar de calidad es aquel que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización u actividad. Existen dos elementos básicos en la calidad del servicio a nuestros clientes: La *cordialidad* y la *eficiencia*. Podemos obtener estos dos elementos básicos si capacitamos a nuestro personal de manera correcta y continua, su misión debe garantizar que el restaurante consiga una clientela contenta y, por ende, cautiva y repetitiva. (Marketing Publishing, 2007)

2.4. Las buenas prácticas en el servicio de restauración

Mincetur (2012), establece que es importante tener en cuenta la responsabilidad de proporcionar acciones tendientes a preservar y mantener la salud y el buen trato a los comensales, debemos asegurarnos que ellos reciban una atención agradable y alimentos seguros y libres de cualquier tipo de contaminación. La capacitación de los dependientes contribuye una pieza clave para dicho fin.

2.4.1. Beneficios de las buenas prácticas

Según SERNATUR- Chile (2011), el uso de las buenas prácticas trae muchos beneficios y entre ellos podemos resaltar los siguientes:

- Ser más competitivos.
- Aumentar las ventas y desarrollar nuevos mercados.
- Reducir costos y ser más eficientes.
- Reducir los riesgos y el impacto en los cambios.
- Mejorar las habilidades de su fuerza de trabajo.

2.4.2. Características de las buenas prácticas

Mincetur (2012), señala:

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

- Innovación o creatividad
- Eficacia/impacto
- Replicabilidad
- Sostenibilidad
- Pertinencia
- Eficiencia y ejecución

Gracias a estas buenas prácticas el servicio podrá ser mejor al de la media, dejar a los clientes contentos significa ganar un posible número de nuevos clientes que a su vez seguirán recomendando nuestro servicio y resaltarán siempre nuestras buenas prácticas.

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

2.4.3.1. Estándares de buenas prácticas en la gestión administrativa

Según refieren Casanueva, García y Caro (2000):

Realizando una buena administración es posible mejorar la organización de la empresa y manejar los recursos, procesos y resultados de sus actividades de manera beneficiosa. Esta es la raíz de cada movimiento que se quiera realizar en la empresa, necesitamos a cargo una persona capaz de administrar de manera eficaz y eficiente la empresa o esta no obtendrá los resultados que tanto se añoran. (p. 166)

2.4.3.2 Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura

Para Martin (2004), Los aspectos tangibles como el equipamiento y la infraestructura son factores que también debemos considerar ya que la importancia de las instalaciones, los

equipos de trabajo y materiales en los cuales incluimos mobiliarios, uniformes, cristalería, vajilla, decoración del local, entre otros, pueden determinar la calidad y el prestigio de nuestro servicio.

a) Exterior

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

b) Cocina

Una de las zonas más importantes del local y de las instalaciones en general es la cocina, es necesario tener un buen diseño para las distintas áreas y las dimensiones adecuadas además de mantener todo en perfectas condiciones, esto es fundamental para evitar la contaminación de nuestros espacios y productos, la cocina se debe mantener en un estado imaculado. (Feijoó, 2010)

c) Almacén

Tener el almacén bien organizado, bien estructurado e inventariado, es positivo para la economía de cualquier empresa, incluso si se trata de una pequeña o mediana.

Según Hospitality & Service University (s.f.) Son incluidas todas las acciones que se deben de ejecutar para mantener en perfecto estado de conservación los insumos necesarios para preparar los alimentos y bebidas, utilizando técnicas de manipulación, congelación, refrigeración y otras necesarias para este objetivo, y de acuerdo a las normas y reglamentos sanitarios sobre esta materia. (p. 10)

d) Comedor

Se recomienda que el área de comedor este siempre ubicado lo más cerca posible de la cocina y con una distribución de mobiliarios amplia, cómoda y organizada que permita la circulación fluida del personal y los comensales, las puertas se deben abrir hacia afuera, el área debe mantenerse limpia, iluminada y con buen aspecto para asegurar el retorno de los comensales. MINCETUR (2008).

e) Servicios higiénicos

MINCETUR (2008) refiere que, la necesidad de los cuartos de baño de uso público en los espacios de restauración resulta obvia si se admite que los clientes pueden necesitarlos en algún momento de su estadía en el local y que, satisfacer esta necesidad, resulta beneficioso para el restaurador en tanto que prolonga la estancia y el consumo del cliente y lo condiciona positivamente de cara al retorno, es por ello que estos deben estar correctamente identificados y siempre en buen estado.

f) Área de personal

MINCETUR (2008), refiere que, el personal debe contar con áreas en las que pueda realizar actividades como el cambio de vestimenta, ya que no es aceptable que el uniforme de trabajo entre en contacto con la ropa que usan a diario para otras actividades. Los vestuarios y/o servicios higiénicos deben mantenerse al igual que el resto del local en buenas condiciones.

g) Oficinas

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

2.4.3.3. Buenas prácticas en la gestión del servicio

a) Recepción de insumos

Feijoó (2010), señala que, un buen procedimiento en la recepción de insumos es fundamental para nuestro local ya que hablamos de la mercadería que usaremos en la producción de nuestros platos y por lo tanto debe ser todo de buena calidad, por lo tanto, debemos tener en cuenta que el control en la recepción de insumos debe ser estricto.

b) Almacenamiento de insumos

Feijoó (2010), refiere que el almacenamiento de insumos debe ser continuo y controlado, no se deben almacenar insumos vencidos o en mal estado, es importante almacenar buenos insumos porque ayuda en la actividad diaria para poder lograr una labor más rápida y concisa.

c) Apertura del centro de producción

Para la apertura del centro de producción es necesario realizar una serie de controles que nos aseguren que todo está listo para poder comenzar con la elaboración de nuestro trabajo. Estos controles son importantes, debemos verificar en buen funcionamiento de la maquinaria, el buen estado de los alimentos, el orden de los implementos, la limpieza del local y accesorios en general, entre otros.

d) Prelistamiento de insumos

Hospitality y Service University (s.f.), refiere que de esta manera se le llama a la acción de eliminar cualquier tipo de suciedad o parte no comestible que podamos encontrar en nuestros productos, de tal manera estamos preparando los insumos para poder ser cocinados según se requiera, es necesario seguir las normas sanitarias cuando preparamos los insumos para antes del consumo.

e) Producción de platos

La calidad en la elaboración de un plato y la creación de un producto innovador son puntos clave para obtener mejores resultados y diferenciarse de los demás locales, no podemos olvidar que el sabor y la presentación de un plato son factores que harán que nuestro producto se distinga al de la competencia.

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

f) Montaje del comedor

Dahmer y Kahl (2002), señala que antes de abrir el local para empezar el servicio o atención al público, es necesario organizar el espacio y asegurarse de mantener todo presentable y en completo orden para los comensales y subordinados, se debe tener siempre en cuenta el número de mesas que han sido reservadas y un número medio de espacios sin reserva para recibir otro número de invitados.

g) Reservas

Según Dircetur Cusco (2009), Cuando hablamos de reserva nos referimos a la solicitud anticipada realizada por un comensal para separar un espacio en el local indicando una cantidad de personas, la fecha y la hora de su llegada para evitar inconvenientes. (p. 30)

h) Atención del comedor

Según Foster (1995), Comenzar el servicio a nuestros comensales es un rol importante ya que se debe dar una buena impresión al cliente desde su llegada hasta el momento en el que se retira de nuestras instalaciones, la mejor manera de recibir a nuestros invitados es con una bienvenida de manera cordial y acogedora para continuar con un servicio amable y atento,

mostrarle las opciones del menú, responder a las dudas que puedan tener y realizar sugerencias, tomar su orden tratando de acortar los tiempos de espera. Un comensal bien atendido seguramente recomendará nuestros servicios a posibles futuros clientes.

i) Servicio de bar

Dahmer y Kahl (2002), refieren que, el servicio de bebidas alcohólicas en los locales de restauración es muy común hoy en día, esto para satisfacer las necesidades de los comensales, debemos tener en cuenta que es necesario hacer un correcto procedimiento al momento de servir las bebidas y también tener en cuenta la presentación y variedad de tragos.

j) Cierre del comedor

Dahmer y Kahl (2002), nos dicen que después que el último cliente se ha retirado del local el trabajo continúa, se deben realizar distintas labores antes del cierre del local. Todas las áreas del comedor deben quedar en orden y completamente limpias para continuar con la actividad los días siguientes.

k) Cierre del centro de producción

Son diversos factores los que cuentan en el cierre del centro de producción. Entre ellos podemos encontrar la mala gestión de un local o la poca producción por falta de clientela, entre otros.

l) Mantenimiento

Cuando hablamos de mantenimiento nos referimos a llevar un cuidado adecuado de nuestro local, insumos y productos, esto es importante para el éxito de nuestra actividad y de esta manera podemos evitar su degradación.

m) Limpieza y desinfección

Mincetur (2008), indica que es necesario contar con un programa de higiene y saneamiento que incluya prácticas de limpieza y desinfección del local y los insumos, para esto de deberán usar productos aprobados para dicho fin. (p. 32)

2.3.3.4. Buenas prácticas en gestión medioambiental

Cuidar el medio ambiente es un deber que todos los seres humanos tenemos y debemos implementar estas prácticas con responsabilidad en nuestra vida diaria y laboral para obtener buenos resultados, cuidar y ayudar en la gestión medioambiental es un tema de interés global.

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

a) Uso del agua

El agua es un recurso de suma importancia e indispensable para la vida, es por ello que debemos hacer uso de manera responsable ya que cada día es más escasa, debemos reducir el consumo de agua aumentando la eficiencia en su uso.

b) Uso de la energía eléctrica

El uso de la energía eléctrica en el sector turístico es un elemento imprescindible ya que gracias esta podemos usar transporte, internet, calefacción, luz entre otros, es por ello que no debemos olvidar el uso de las buenas prácticas ambientales para así poder reducir el consumo excesivo de energía.

c) Consumo de productos

Según Mincetur (2010), los productos deben ser de buena calidad, los comensales no se irán contentos si sienten que el producto que han consumido es de baja calidad y esto podría perjudicar la imagen del local y por lo tanto nos hará perder clientela. Es importante mantener un control de nuestros productos para evitar resultados negativos.

d) Gestión de residuos

Mincetur (2010), refiere que en el sector turístico la basura representa uno de los principales problemas, tener basura acumulada genera mal aspecto y es de gran riesgo para la salud de los comensales y subordinados.

e) Adaptación al medio

Rainforest Alliance (2006), indica:

Una infraestructura efectiva aprovecha los recursos naturales y culturales de la zona, ayuda a ahorrar y a no hacer daño al ambiente. La infraestructura del negocio es muy importante para ahorrar costos y dar comodidad a los turistas y trabajadores. Es una carta de presentación.
(p. 17)

2.3.3.5. Buenas prácticas en gestión socio-cultural

Las buenas prácticas en gestión socio-cultural son fundamentales para la convivencia de las empresas en nuestro entorno.

a) Apoyo a la cultura local

Según Rainforest Alliance (s.f):

La empresa turística convive con la belleza natural que la rodea y además, con una cultura local. Este ambiente social es de gran importancia para el éxito e imagen de la operación. Las empresas de éxito, que son reconocidas y recomendadas, son aquellas que trabajan con y para las comunidades donde se encuentran. Recuerde que la comunidad con su cultura será una influencia permanente en lo que usted le brinda al turista. (p.35)

b) Apoyo a la comunidad local

Según Rainforest Alliance (s.f.):

Estas actividades generan puestos de trabajo para una cierta cantidad de personas por lo cual se podría considerar un apoyo a la comunidad local, al requerir personal son creados puestos de trabajo que ayudaran de una u otra manera un ingreso para las familias. (p. 36)

III.- METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Se realizó un estudio descriptivo que buscaba especificar las propiedades, características y los perfiles del tema tratado después de ser sometidos a un análisis. Por otro lado, el estudio exploratorio nos ayudó a examinar un tema y/o problemática poco estudiado anteriormente, por lo tanto, se tuvo que indagar y recolectar la mayor cantidad de información posible.

3.2.- Caso

El caso que se investigó fue el restaurante Donde Pica La Abeja, una empresa turística, dedicada al rubro de la restauración, ubicada en El pacífico Mz. B2, Lte. 18, en la ciudad de Nuevo Chimbote, con 5 años de servicio. Se realizaron investigaciones acerca de la historia del local, organización, oferta y demanda y el perfil del personal de servicio; 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

MINCETUR (2012), señala que 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.

Realizar una buena práctica es sinónimo de efectividad en una acción y puede seguir siendo aplicada de otras prácticas de tal forma que podemos estimular nuevas ideas para actuar como guía con el fin de conseguir mayor eficiencia y eficacia en el servicio que estamos prestando.

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	10 Estándares	Cumple/No cumple
		Cocina	14 Estándares	Cumple/No cumple
		Almacén	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Comedor	13 Estándares	Cumple/No cumple
		Servicios higiénicos	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Área de personal	3 Estándares	Cumple/No

				cumple
		Oficinas	2 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas en gestión del servicio	Recepción de insumos	3 Estándares	Cumple/ No cumple
		Almacenamiento de insumos	10 Estándares	Cumple/No cumple
		Apertura del centro de producción	3 Estándares	Cumple/No cumple
		Prelistamiento de insumos	6 Estándares	Cumple/No cumple
		Producción de platos	15 Estándares	Cumple/No cumple
		Montaje del comedor	11 Estándares	Cumple/No cumple
		Reservas	5 Estándares	Cumple/No cumple
		Atención del comedor	35 Estándares	Cumple/No cumple
		Servicio de bar	8 Estándares	Cumple/No cumple
		Cierre del comedor	7 Estándares	Cumple/No cumple
		Cierre del centro de producción	5 Estándares	Cumple/No cumple
		Mantenimiento	2 Estándares	Cumple/No cumple
		Limpieza y desinfección	4 Estándares	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas medioambientales	Uso del agua	5 Estándares	Cumple/No cumple

		Uso de energía	8 Estándares	Cumple/No cumple
		Consumo de productos	7 Estándares	Cumple/No cumple
		Gestión de residuos	3 Estándares	Cumple/No cumple
		Adaptación al medio	1 Estándar	Cumple/No cumple
	Buenas prácticas 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 nos permitieron emplear una serie de técnicas e instrumentos de investigación que posibilitaron obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos; las técnicas que se emplearon en la investigación fueron la observación, la entrevista y la revisión documental; para Canales, De Alvarado y Pineda (1986), la observación es “Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según el problema que se estudia.” (p. 160); esta técnica se apoyó en el uso de cinco (5) guías de observación, las cuales han estado orientadas a evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión 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; las cuales fueron validadas a través del juicio de expertos en el tema de certificación en base a la aplicación de buenas prácticas. Además, se empleará 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:

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

3.5.-Plan de análisis

Para el procesamiento de los datos que obtuvimos 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 aplicó 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 organizó 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 proporcionará 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 obtuvo 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
¿Cuál es la calidad del servicio del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2018?	<p>Objetivo General</p> <p>Evaluar la calidad del servicio del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal. • Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote en el año 2018. • Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas 	<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 -Gestión socio cultural 	Micro empresa dedicada al rubro de la restauración	<p>Tipo: Estudio de caso único</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Transversal</p>	<p>Guías de observación</p> <p>Cuestionario estructurado</p>

	<p>en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote en el año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote en el año 2018. • Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote en el año 2018. • Determinar y describir el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante Donde Pica La Abeja de Nuevo Chimbote en el año 2018. 				
--	---	--	--	--	--

3.7 Principios éticos

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

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

IV.- RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. La historia, la oferta, la demanda, la organización y el perfil de restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote

a) Historia del Restaurante “Donde Pica la Abeja”

La idea de negocio del restaurante surge del señor David Antonio Meza Raza, tras laborar muchos años en el sector de hostelería en España y con muchas ganas de emprender un negocio rentable en su ciudad natal (Chimbote) junto a su familia deciden regresar al Perú para vivir una nueva experiencia con un negocio propio aplicando todos los conocimientos adquiridos hasta ese momento.

En el año 2013 el sueño de tener un negocio propio deja de ser un sueño para convertirse en realidad, dando vida al restaurante “Donde Pica la Abeja” con la idea de innovar con una variada fusión de platos y bebidas, creando un ambiente acogedor para todos los clientes. Se busca introducir una alimentación más saludable con platos bajos en grasas y ricos en proteínas, tratando de esta manera de educar a los clientes al consumo de comida más sana, pero a su vez deliciosa.

Desde el inicio de la actividad el local tuvo una buena acogida por los consumidores, apreciando las novedades culinarias que se les presentaba y la buena atención que se les brindaba. La oferta del restaurante está dirigida al público en general, desde familias hasta profesionales.

El restaurante Donde Pica la Abeja cuenta con distintos reconocimientos otorgados por la Municipalidad de Nuevo Chimbote, Cenfortur (Centro de Formación en Turismo) y certificados de competencia laboral.

Actualmente el servicio que se brinda es de menú, coctelería y platos a la carta, en horario diurno (almuerzos) pero se planea en un futuro no muy lejano brindar un servicio nocturno (cocteles y todo tipo de bebidas acompañadas de piqueos) especialmente dirigido para un público joven que quiera pasar un buen rato en compañía de los amigos para pequeñas celebraciones.

b) Oferta del Restaurante “Donde Pica la Abeja” en el año 2018

El restaurante “Donde Pica la Abeja” está ubicado en la Urb. El pacifico Mz B2 lote 18, Buenos Aires, Nuevo Chimbote. Como referencia un pasaje frente al Banco de Crédito del Perú (BCP) cerca a la Plaza Mayor de Nuevo Chimbote, el local es propio (familiar) y está dirigido a un público en general.



Figura 01: Fachada del Restaurante “Donde Pica la Abeja”

Fuente: Registro fotográfico propio (mayo 2018)

El ambiente se encuentra ubicado en el primer piso, el área está bien organizada, se cuenta con una barra para la coctelería ubicada cerca de la cocina, los servicios higiénicos se encuentran dentro del local identificados para varón y mujer, no cuenta con acceso para discapacitados.

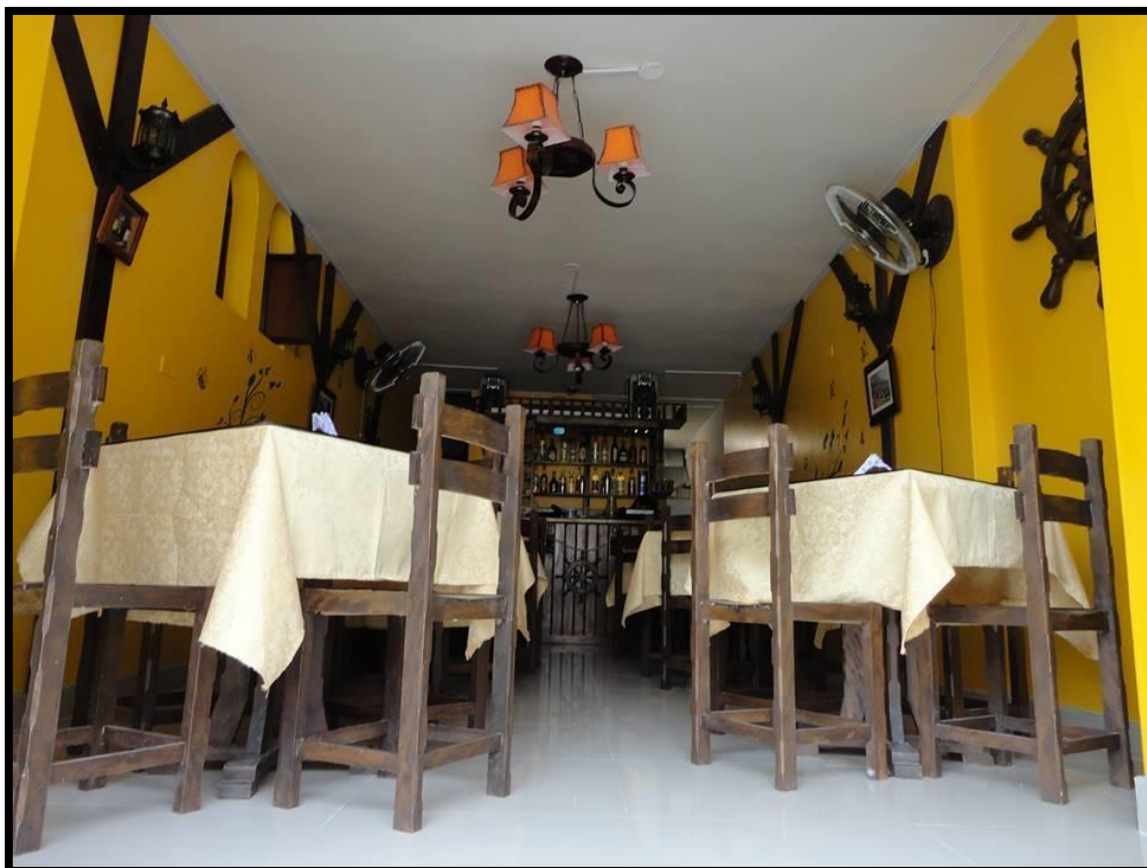


Figura 02: Área de comedor

Fuente: Registro fotográfico propio (mayo 2018)

c) Demanda del Restaurante “Donde Pica la Abeja” en el año 2018

El restaurante Donde Pica la Abeja está dirigido a un público en general, gran parte de los clientes son estudiantes, profesionales, familias y deportistas. Los días con mayor demanda son los fines de semana (viernes y sábados).

d) Organización del Restaurante “Donde Pica la Abeja” en el año 2018

El restaurante no cuenta con organigrama establecido, pero según la información obtenida en la empresa se propone el siguiente.



Figura 03: Organigrama del Restaurante “Donde Pica la Abeja” en el año 2018

Fuente: Elaborado de manera personal, basado en la información recopilada en el local

Para continuar, presentamos el detalle de las funciones realizadas por los subordinados dentro de la empresa según su puesto de trabajo que ocupan:

d.1) Administración: La administración del local es asumida por el señor David Antonio Meza Raza quien se encuentra a cargo del establecimiento, entre sus funciones tenemos:

- Contratar al personal
- Controlar los ingresos de las ventas
- Pagar al personal
- Pagar los impuestos a la SUNAT
- Pagar las cuentas del establecimiento
- Encargado de emitir boletas y facturas por consumo
- Controlar la vigencia de funcionamiento del local
- Ayudar en el orden y limpieza del local

d.2) Cocinero: Es la persona encargada de la elaboración de los platos, el área de cocina está a cargo de la señora Tamara Patricia Canepa Alarcón, entre sus funciones tenemos:

- Preparación de los alimentos
- Elaborar la lista del menú
- Hacer el pedido de los insumos para la cocina
- Hacer el pedido de los productos de limpieza
- Supervisar al ayudante de cocina
- Encargado de cocinar y servir los alimentos
- Ayudar en el orden y limpieza del local

d.3) Ayudante de cocina: Es la persona que se encarga de ayudar al cocinero en todo lo que se necesite, facilita la labor con su apoyo en el área de cocina. Actualmente 1 persona ocupa este cargo y entre sus funciones tenemos:

- Mantener la cocina en óptimas condiciones de limpieza

- Estar pendiente de lo que la cocinera necesite
- Ayudar en la elaboración de los alimentos
- Realizar menaje
- Pelar y cortar verduras, frutas, etc.
- Lavar y secas los utensilios de la cocina
- Preparar los jugos, bebidas
- Ayudar en el orden y limpieza del local

d.4) Mozo: es la persona o personas que se encargan de la atención al cliente en el área del comedor, actualmente 1 persona se encarga de esta área y entre sus funciones tenemos:

- Realizar el montaje de las mesas
- Dar la bienvenida a los comensales
- Tomar los pedidos
- Atender los pedidos
- Estar al pendiente de los comensales
- Llevar la cuenta a los comensales
- Realizar menaje
- Desmontar las mesas
- Ayudar en el orden y limpieza del local

a) Perfil del personal del Restaurante “Donde Pica la Abeja” en el año 2018

Para definir el perfil de los trabajadores del restaurante “Donde Pica la Abeja” fue aplicado un cuestionario a los 4 subordinados que conforman la plantilla: Administrador, cocinera, ayudante de cocina y mozo.

Tabla 01: Perfil del personal del Restaurante “Donde Pica la Abeja” en la actualidad, 2018.

Datos Generales																							
Sexo				Procedencias						Edades													
Masculino		Femenino		Locales		Nacionales		Otros países		18-28		29-39		40-50									
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%								
2	50,0	2	50,0	4	100,0	-	-	-	-	2	50,0	-	-	2	50,0								
Estudios																							
Niveles de estudio														Especialidades Vinculadas 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	%		
-	-	4	100,0	1	25,0	2	50,0	-	-	-	-	1	25,0	-	-	-	-	-	-	-	-		
Desempeño en el local																							
Áreas				Tiempo trabajando en la empresa						Capacitaciones				Tipos de capacitaciones									
ADM		COC		SAL		OTRO		0-1		2-3		4-5		Si		No		AC		HP		HA	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	25,0	2	50,0	1	25,0	-	-	1	25,0	1	25,0	2	50,0	2	50,0	2	50,0	-	-	-	-	2	50,0

Fuente: Elaboración propia

Nivel de estudios: PI (Primaria inconclusa); PC (Primaria conclusa); SI (Secundaria inconclusa); SC (Secundaria conclusa); STI (Superior técnica inconclusa); STC (Superior técnica conclusa); SUI (Superior universitaria inconclusa); SUC (Superior universitaria conclusa); PG (pos grado) Especialidad Vinculada con el puesto: EVP (especialidad vinculada con el puesto) y ENVP (Especialidad no vinculada con el puesto)
 Área: ADM (Administrativa); COC (Cocina); SAL (Salón). Tipo de capacitación: AC (Atención al público), HP (Higiene personal), HA (Higiene en los alimentos).

En la Tabla 01 vemos representado el resultado obtenido referente al perfil del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote. Los datos que obtuvimos fueron divididos en tres partes: primero tenemos los datos generales; segundo los estudios y en tercer lugar el desempeño en la empresa. A continuación, les presentamos el análisis de cada uno de los aspectos antes mencionados.

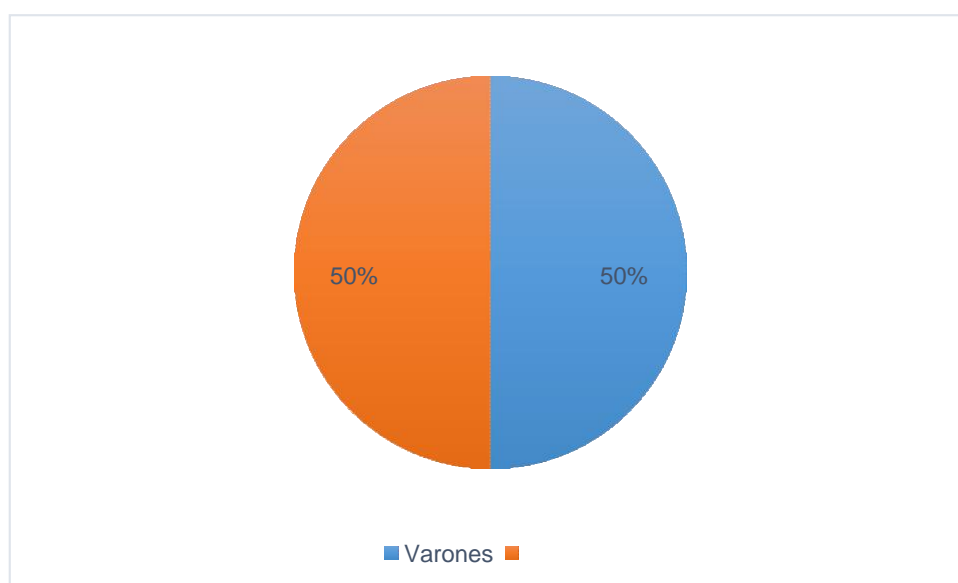


Figura 04: Sexo del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en el año 2018.

Fuente: Tabla 01

En la Figura 04 referente al sexo de los trabajadores del local “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, observamos que el 50% de los trabajadores, es decir la mitad de ellos (2) corresponden al femenino, mientras que el otro 50% (2) restante es del sexo masculino.

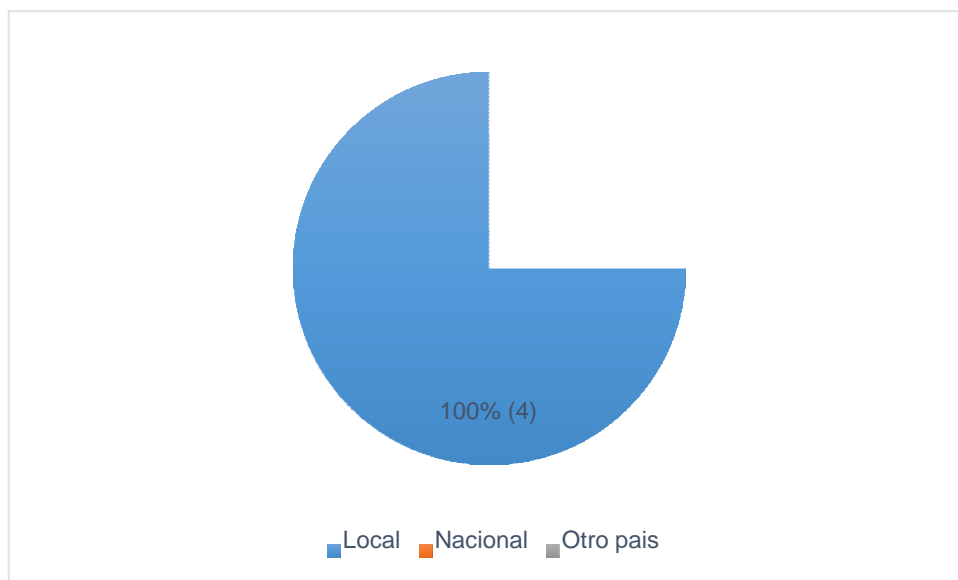


Figura 05: Lugar de precedencia del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en el año 2018.

Fuente: Tabla 01

En la Figura 05 referente a la nacionalidad los trabajadores del local “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, observamos que el 100% de los trabajadores son nacidos y residentes de Chimbote, por ende, todos son de nacionalidad peruana.

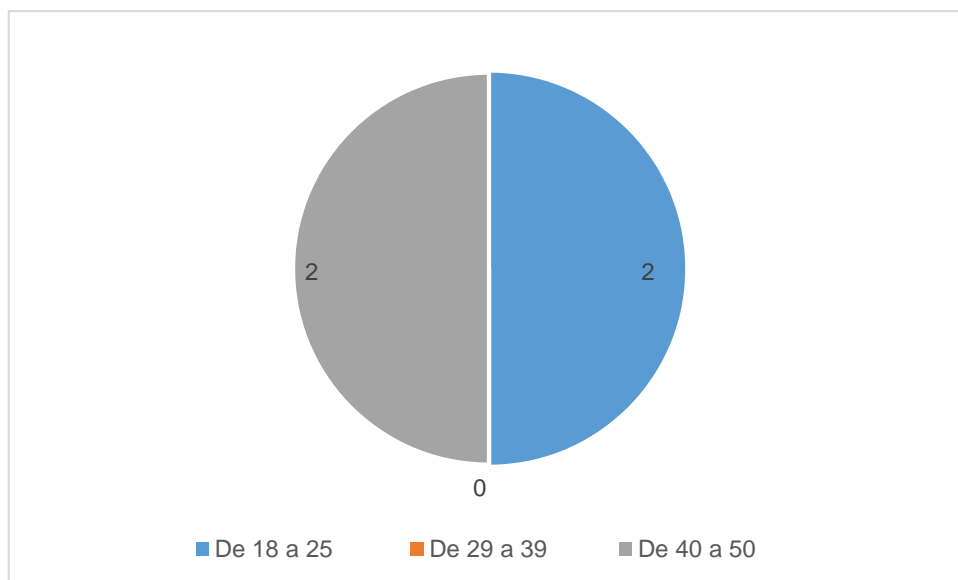


Figura 06: Edad de los trabajadores del local “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en el año 2018.

Fuente: Tabla 01

En la Figura 06 referente a la edad de los trabajadores del local “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, observamos que el 50% de los trabajadores (2) oscilan entre los 18 a 28 años mientras que el otro 50% (2) oscilan entre los 40 a 50 años.

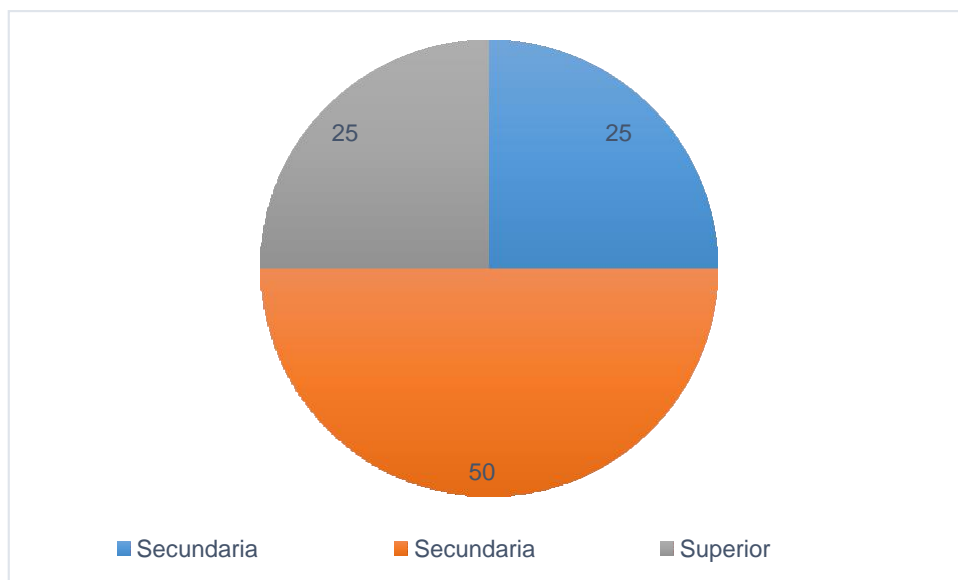


Figura 07: Nivel de estudios del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en el año 2018.

Fuente: Tabla 01

En la Figura 07 referente al grado de estudios de los trabajadores del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, observamos que el 50% de los trabajadores (2) tienen un nivel de estudios secundario, el 25% (1) no concluyo sus estudios secundarios mientras que el otro 25% (1) no concluyo sus estudios superiores (universitario).

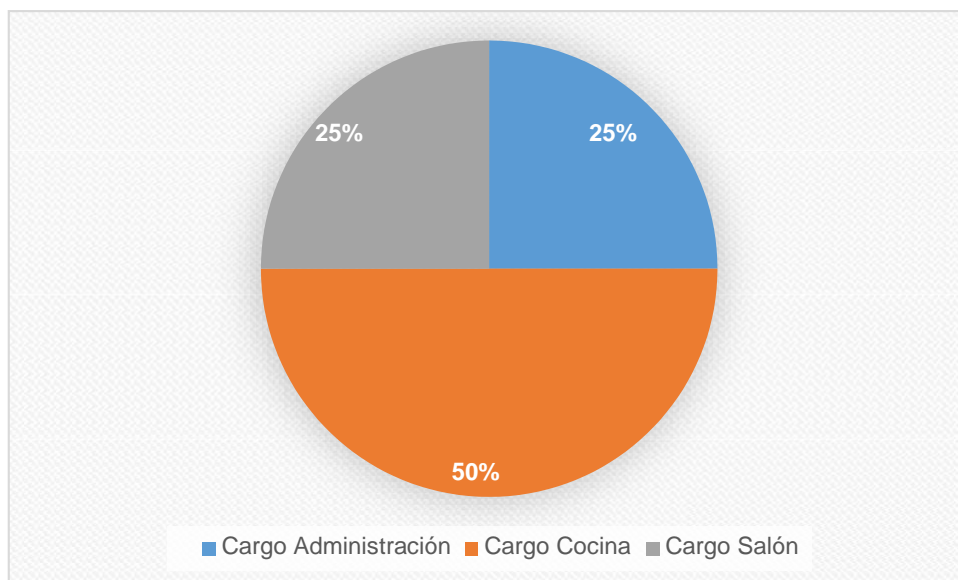


Figura 08: Área de trabajo del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en el año 2018.

Fuente: Tabla 01

En la Figura 08 referente al área de trabajo de los trabajadores del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, observamos que el 50% de los trabajadores (2) se desempeñan en el área de cocina, el 25% (1) en el área administrativa y el otro 25% (1) en del área salón.

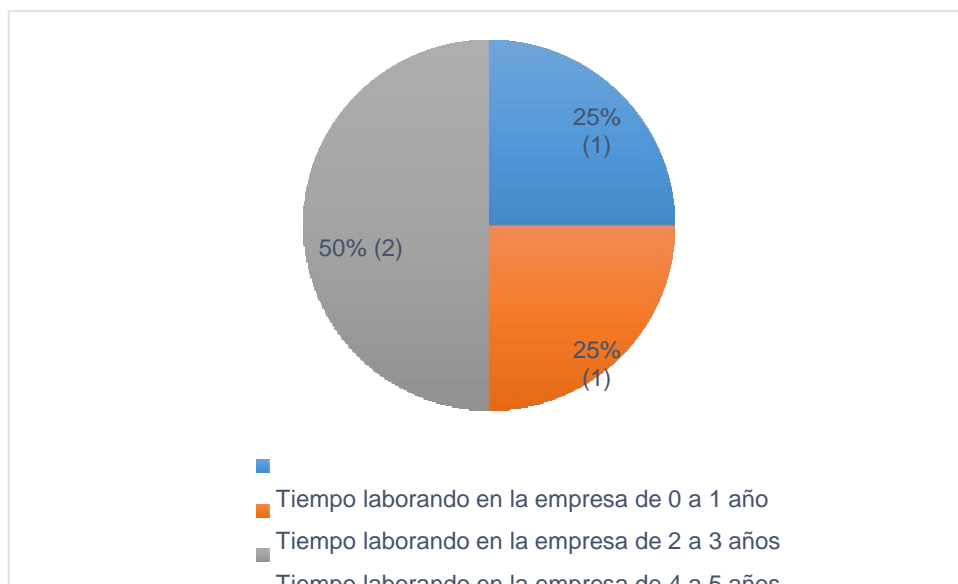


Figura 09: Tiempo laborando del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en el año 2018.

Fuente: Tabla 01

En la Figura 09 referente al tiempo laborando de los trabajadores del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, observamos que el 50% de los trabajadores (2) es decir la mitad de ellos, tienen entre 4 a 5 años laborando en la empresa, el 25% (1) laborando de 0 a 1 año, mientras que el 25% restante (1) o sea la otra mitad, labora de 2 a 3 años aproximadamente en la empresa.



Figura 10: Participación en programas de capacitación del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, en el año 2018.

Fuente: tabla 01

En la Figura 10 referente a la Participación en programas de capacitación de los trabajadores del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, observamos que el 50% de los trabajadores (2) es decir la mitad de ellos, han participado en programas de capacitación, mientras que el otro 50% (2) no han participado en programas de capacitación.

4.2. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa

Tabla 02: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la Gestión Administrativa

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evaluados
Planificación	4	0	4	7,1	0,0	7,1%
Organización	1	2	3	1,8	3,6	5,4%
Gestión de calidad	3	3	6	5,35	5,35	10,7%
Gestión de recursos humanos	12	3	15	21,4	5,4	26,8%
Gestión de suministros y proveedores	4	1	5	7,1	1,8	8,9%
Gestión de seguridad	5	3	8	8,9	5,4	14,3%
Gestión financiera y contable	1	2	3	1,8	3,6	5,4%
Gestión de comunicación y marketing	11	1	12	19,6	1,8	21,4%
TOTAL	41	15	56	73,05	26,95	100,0%

Fuente: Guías de observación gestión administrativa, julio 2018.

En la Tabla 02 se presentan los resultados del cumplimiento de estándares en la Gestión Administrativa, en el restaurante “Donde Pica la Abeja” fueron evaluados 56 estándares basados en la planificación, la organización, la gestión de calidad, la gestión de los recursos humanos, la gestión de suministro de proveedores, la gestión de seguridad, la gestión financiera, contable, de comunicación y del marketing, obteniendo como resultado que la empresa cumple con un 73,05% es decir con 41 estándares y no cumple con 26,95% es decir con 15 estándares.

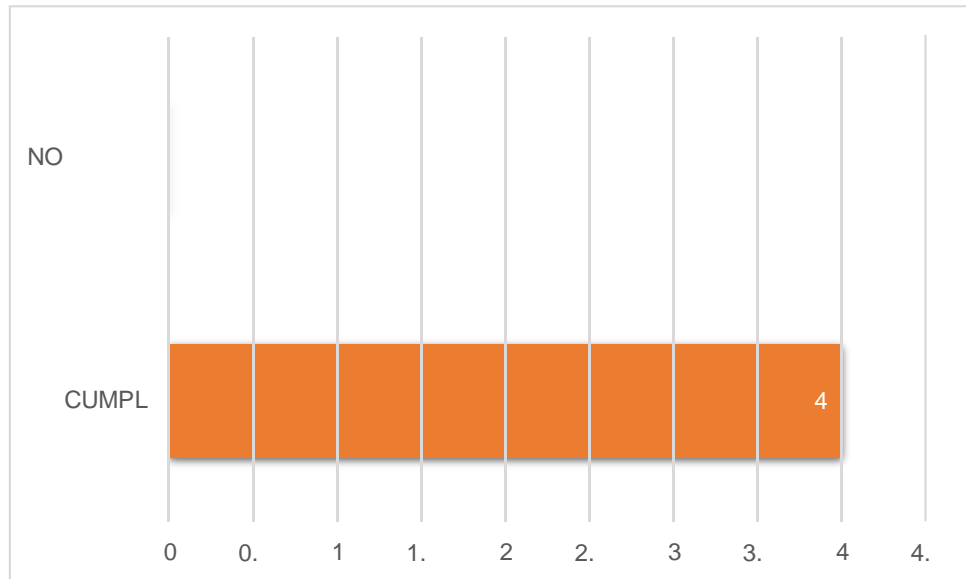


Figura 11: Cumplimientos de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuando a la planificación del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: tabla 02

En la Figura 11 presentamos los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de planificación, en esta subdivisión fueron evaluados 4 estándares de los cuales la empresa cumple con los 4 estándares basados en un plan estratégico, tiene planes operativos para sus distintas áreas, cuenta con políticas establecidas y también con un plan de negocios.

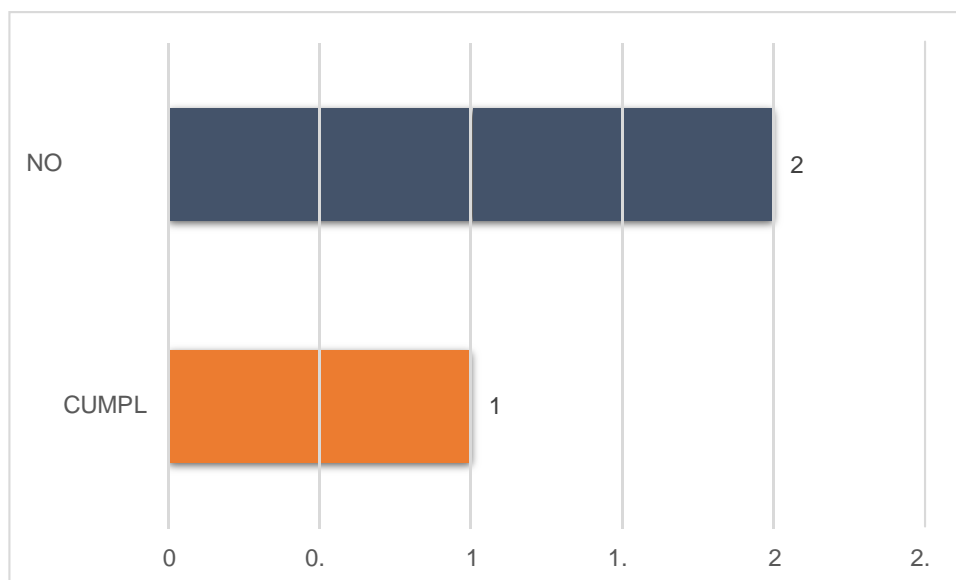


Figura 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: tabla 02

En la Figura 12 presentamos los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de organización, en esta subdivisión fueron evaluados 3 estándares, donde obtuvimos como resultado que el local actualmente cumple con 1 estándar basado en el sistema de la comunicación formal y no cumple con 2 estándares, carece de un documento de organización y, así como de estándares para el servicio, documentos que indiquen los procesos y procedimientos.

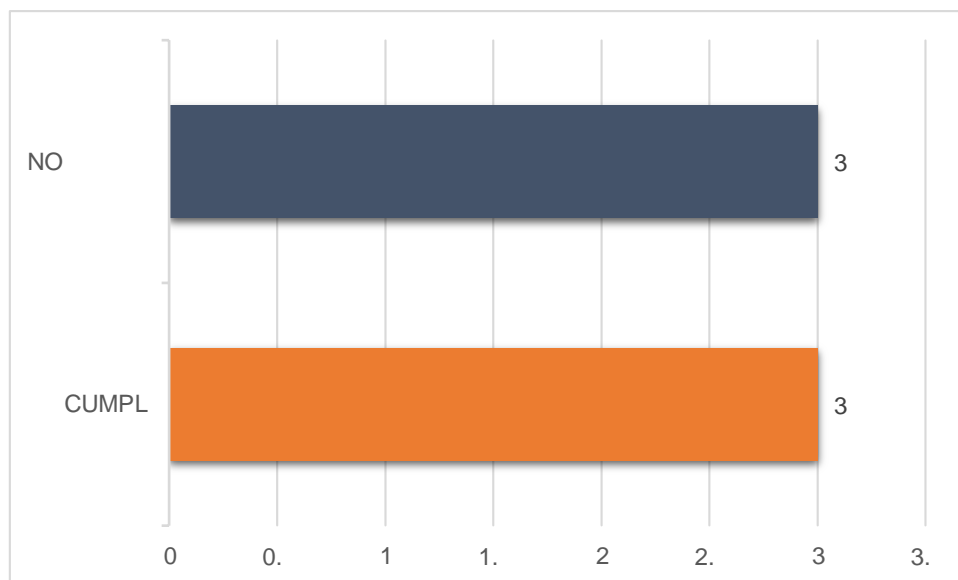


Figura 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: tabla 02

En la Figura 13 presentamos los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de gestión de calidad, se han evaluado 6 estándares donde obtuvimos como resultado que el restaurante está cumpliendo con 3 de ellos ya que cuenta con planes de control de calidad del servicio, y mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones. Sin embargo, no cumple con 3 de ellos; la empresa no realiza auditoras internas periódicamente, no hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente y no mantiene un tratamiento de quejas y reclamos.

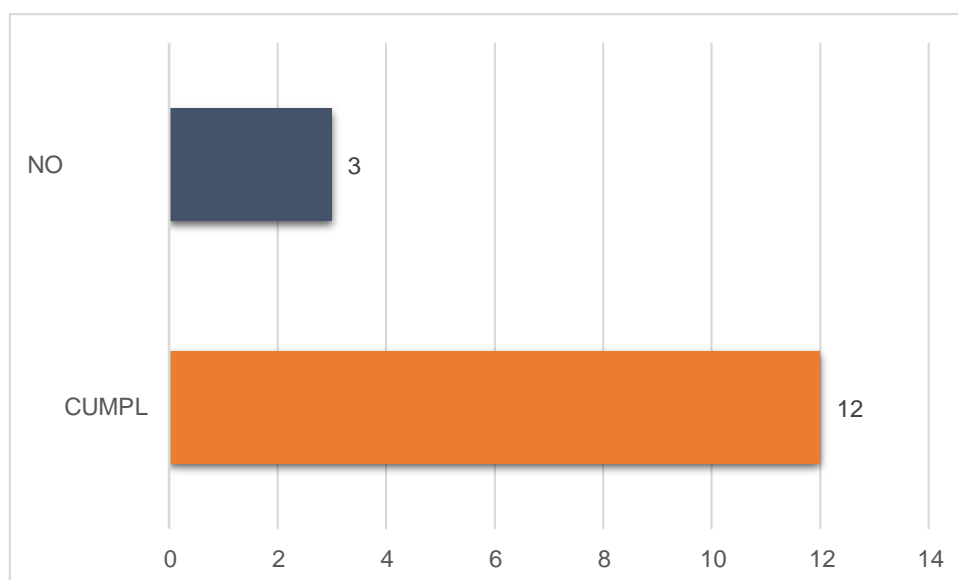


Figura 14: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 02

La Figura 14 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de gestión de recursos humanos, en el cual fueron evaluados 15 estándares de los cuales la empresa cumple con 12 de ellos, la empresa ha creado un perfil sobre sus trabajadores, ello basado en sus habilidades, experiencia, aptitudes y formación, asimismo; la empresa ha establecido sus etapas de selección antes de contratar a un nuevo trabajador, pasando primero por una entrevista y posterior a ello una demostración en práctica, cuentan una base de datos del personal, evalúan su desempeño y son motivados en busca de un mejor rendimiento, la empresa programa reuniones cada cierto tiempo con el fin de poder solucionar posibles problemas y escuchar las sugerencias del personal, garantizándole igualdad de oportunidades, la empresa difunde valores entre el personal e informa sobre las metas alcanzadas, cumple las normas de trabajo laboral. Y carece de 3 estándares sobre el programa de inducción al personal y falta de capacitaciones, no cuentan con un programa establecido para capacitaciones.

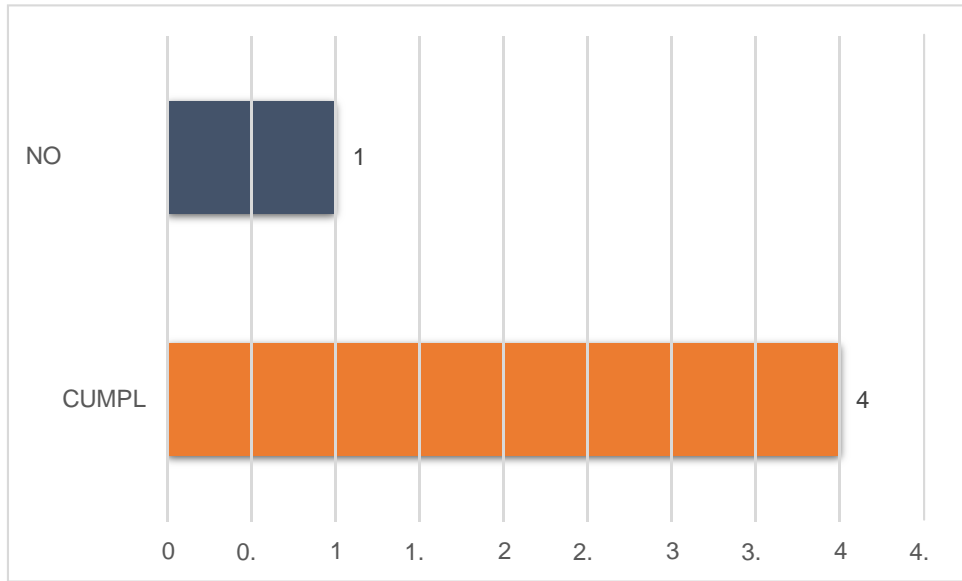


Figura 15: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 02

La Figura 15 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de gestión de suministro y proveedores, fueron evaluados 5 estándares y obtuvimos como resultados que el restaurante está cumpliendo con 4 estándares, habiendo definido criterios a la hora de contratar a sus proveedores, condiciones de pedidos y recepción de los productos, sin embargo, no cuenta con una base de datos.

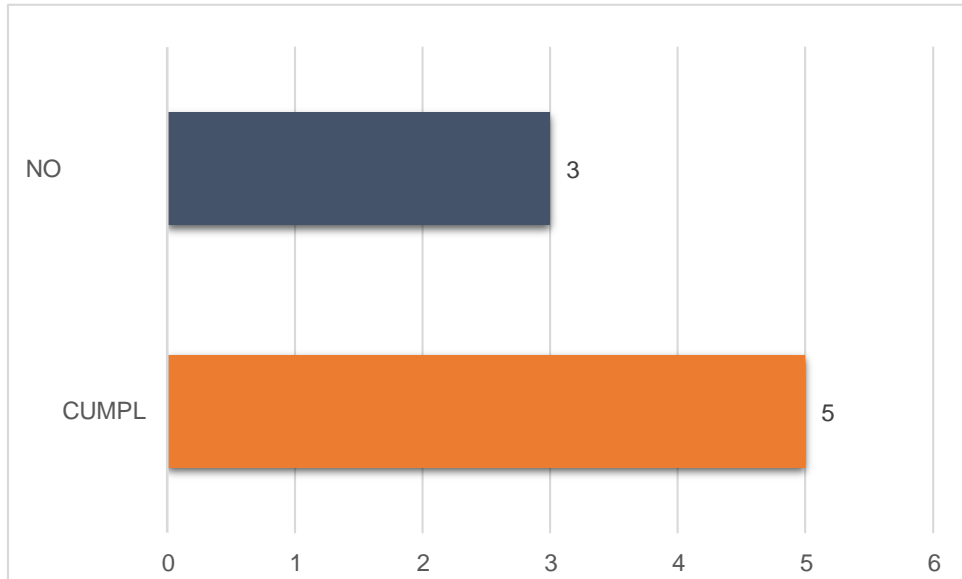


Figura 16: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 02

La Figura 16 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares de gestión de seguridad, en la subdivisión fueron evaluados 8 estándares de los y obtuvimos como resultado que el restaurante está cumpliendo 5 de ellos, entre los cuales destacan la identificación de riesgos y peligros, cuenta con dispositivos de seguridad para el cliente y personal, dispositivos de seguridad, certificación de defensa civil, lista de contactos de entidades públicas en caso de emergencia. Pero carece de capacitación al personal en temas de seguridad, no realiza la implementación de programas de simulacros y planes de emergencia ante cualquier evacuación y no cuenta con planes de acción para minimizar los peligros.

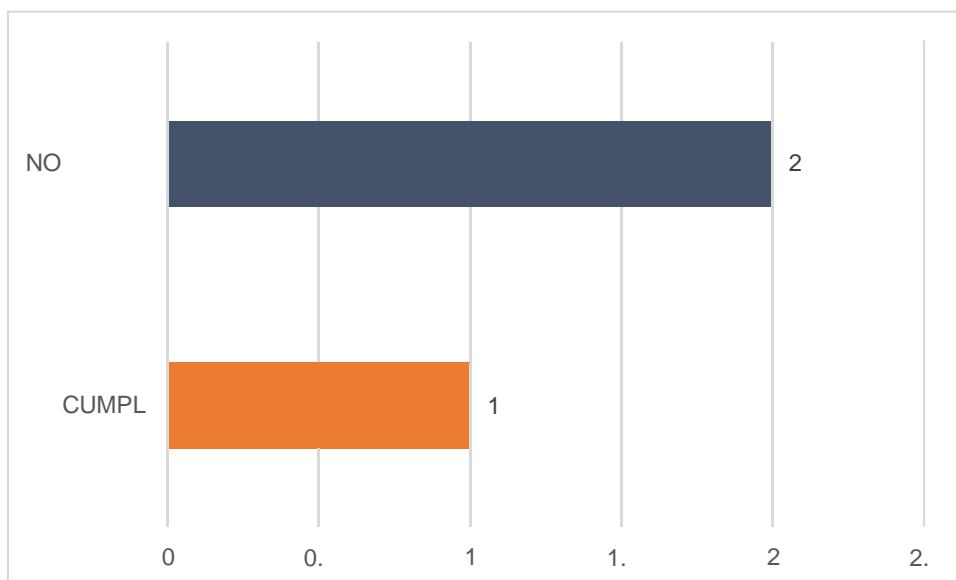


Figura 17: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera y contable del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 02

La Figura 17 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de gestión financiera, fueron evaluados 3 estándares, obtuvimos como resultado que el restaurante cumple con 1 de ellos, es decir, cuentan con la disposición de presupuesto general y específico, por otro lado, no cumple con 2 de ellos, no tienen un colaborador profesional contable y; el propietario no se encuentra capacitado en temas contables.

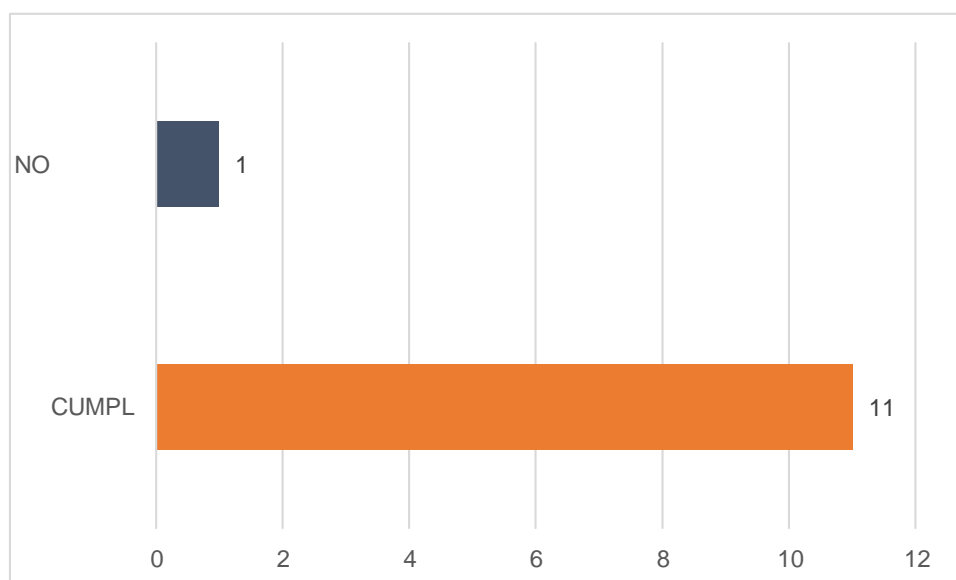


Figura 18: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 02

La Figura 18 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión referida anteriormente, fueron evaluados 12 estándares, obtuvimos como resultado que el restaurante está cumpliendo con 11 estándares basados en la marca, eslogan y servicio, brinda el servicio según las necesidades del cliente, genera alianzas, precios accesibles, la difusión verídica del servicio que se brinda e informa al cliente sobre el servicio, oferta gastronómica visible, así como los medios de pago, estándares que tienen que ver con el estudio de mercado teniendo en cuenta las características de la demanda y la competencia, registro de clientes, la empresa realiza ninguna publicidad a través de los medios de comunicación, exhibe la oferta gastronómica con su respectivo precio en un lugar visible, esto solo es exhibido en la carta.

4.3. Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura

Tabla 03: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evaluados
Exterior	7	3	10	12,9	5,6	18,5%
Cocina	14	0	14	25,9	0,0	25,9%
Almacén	4	2	6	7,4	3,7	11,1%
Comedor	13	0	13	24,1	0,0	24,1%
Servicios higiénicos	4	2	6	7,4	3,7	11,1%
Área del personal	1	2	3	1,9	3,7	5,6%
Oficinas	0	2	2	0,0	3,7	3,7%
TOTAL	43	11	54	79,6	20,4	100,0%

Fuente: Guías de observación de equipamiento e infraestructura, julio 2018.

En la Tabla 03 se presentan los resultados del cumplimiento de estándares en lo referido a Equipamiento e Infraestructura, fueron evaluados 54 estándares basados en el exterior del restaurante, la cocina, el almacén, el comedor, los servicios higiénicos, área de personal, oficinas; de los cuales la empresa cumple con un 79,6%, es decir con 43 de los estándares evaluados, y no cumple con un 20,4% es decir 11 de los estándares evaluados.

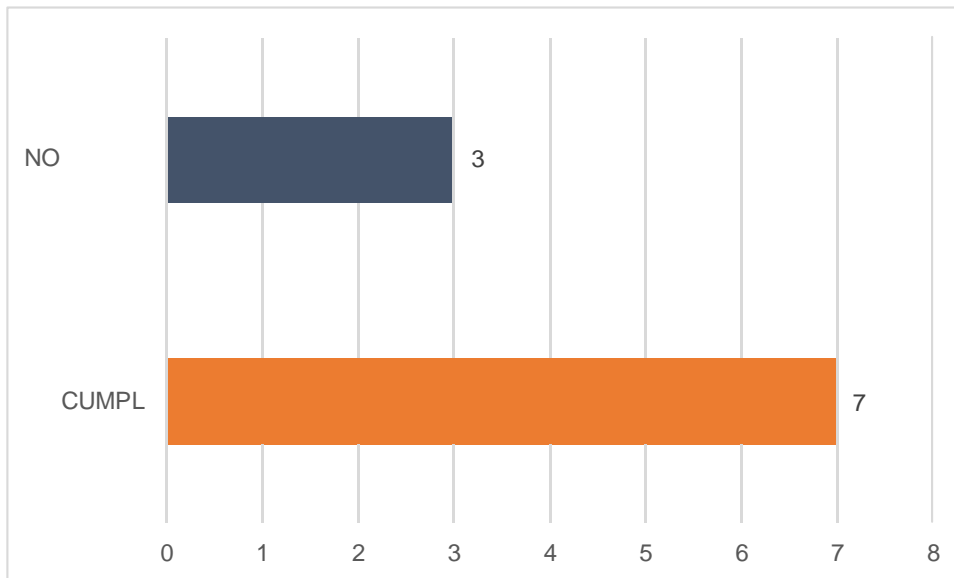


Figura 19: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 03

La Figura 19 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de exterior donde fueron evaluados 10 estándares, siendo 7 de ellas cumplidas por la empresa, aspectos que tiene que ver con la ubicación, la limpieza del entorno, si cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada, cuenta con el icono de clasificación y/o categorización y presenta una buena iluminación, sin embargo, no cumple con 3 estándares basados en la seguridad de la ubicación, no cuenta con una rampa en la entrada que facilite el acceso a personas discapacitadas, carece de una zona de parqueo, no presenta áreas verdes alrededor ni presenta un acceso independiente para el personal y los proveedores.

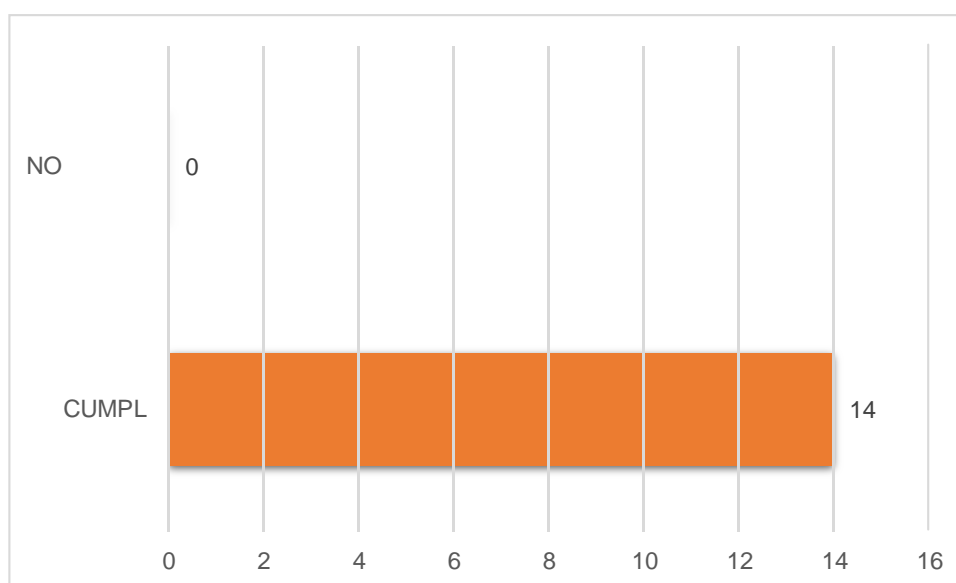


Figura 20: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 03

La Figura 20 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de cocina, se evaluaron 14 estándares siendo cumplidos en su totalidad por parte de la empresa, dichos estándares están basados en su ubicación, distribución de áreas de trabajo, material del piso antideslizante y fáciles de limpiar, paredes revestidas con material liso y fáciles de limpiar, iluminación y ventilación adecuada, campana extractora, equipos en perfectas condiciones y limpios, utensilios en buen estado, equipos y mobiliario organizados de manera que no impidan el flujo de clientes y personal, cuenta con un área específica destinada para residuos y alejada del área de producción, sección de producción limpia y ordenada, área de lavado de manos y suministro de agua permanente.

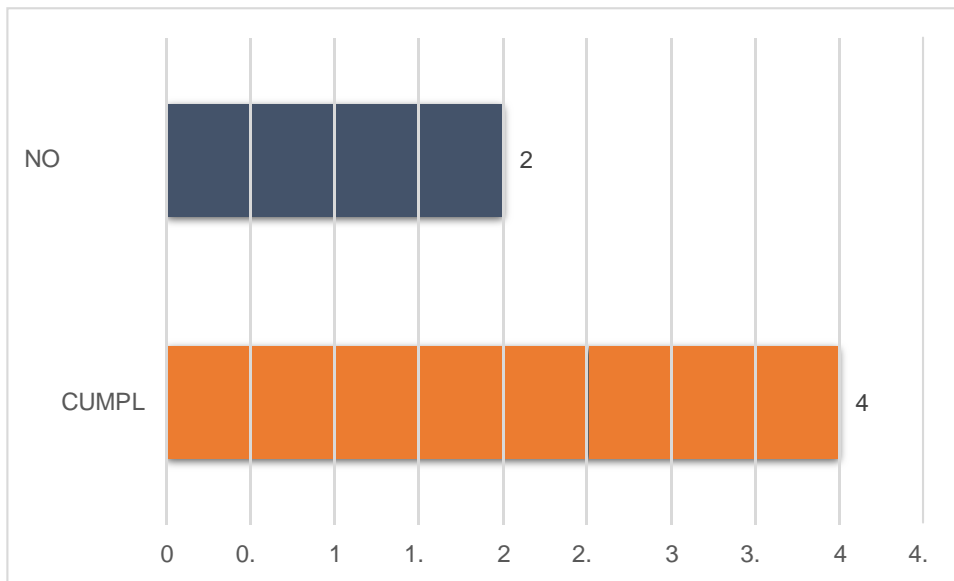


Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de almacén del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 03

La Figura 21 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de almacén, se han evaluado 6 estándares de los cuales la empresa cumple con 4 ellos, cuenta con un almacén ventilado, las paredes y pisos lisos que eviten plagas, iluminación adecuada, contar con sectores identificados según el tipo de producto a almacenar, mientras que no está cumpliendo con 2 estándares, las aberturas del almacén no han sido cerradas con mallas y no cuentan con estantes de material anticorrosivo.

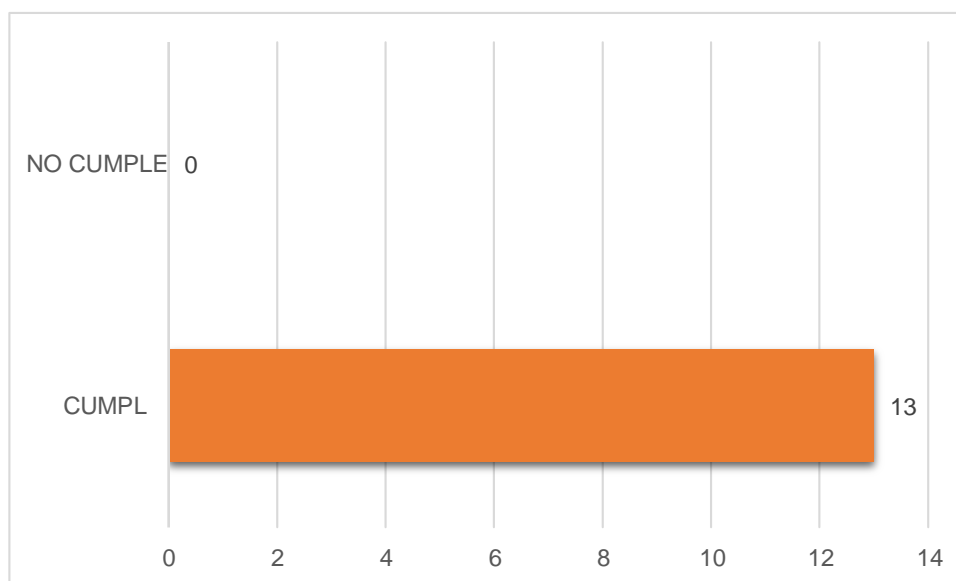


Figura 22: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de comer del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 03

La Figura 22 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de comedor, se evaluaron 13 estándares siendo 13 de ellas cumplidas por la empresa, basados en las condiciones adecuadas de limpieza del comedor, decoración agradable, buena ventilación, olor agradable, mobiliario en buen estado y correctamente organizado para un mejor desplazamiento dentro del establecimiento, cuenta con equipos de música y televisión, tiene una carta actualizada y en buen estado, las áreas de servicio están organizadas, y disponen de utensilios, cristalería y mantelería necesarios para atender al aforo del local y se encuentran en buen estado, asimismo cuenta con un área de caja implementada y señalización de emergencia y extintores.

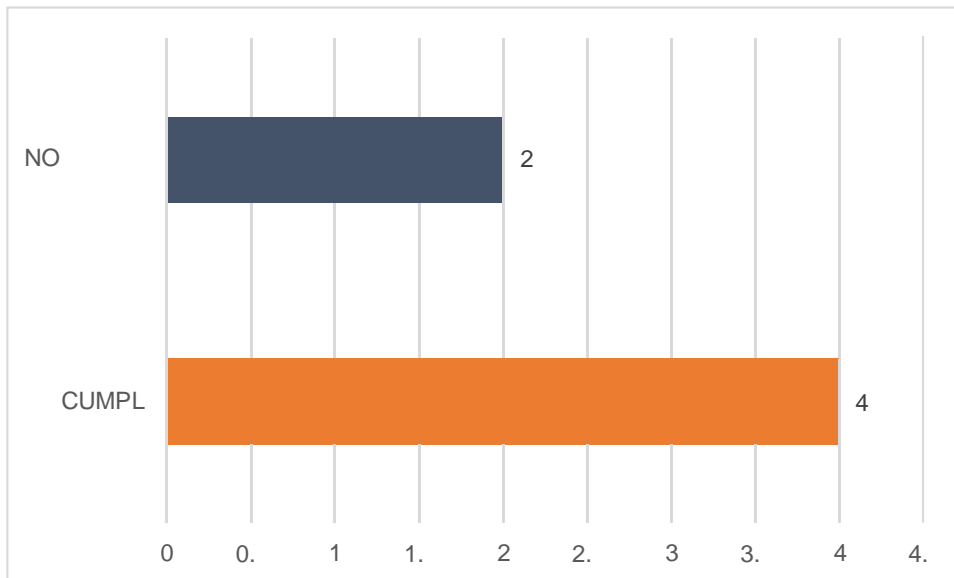


Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 03

La Figura 23 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de servicios higiénicos, fueron evaluados 6 estándares en donde el local cumple con 4, sus servicios higiénicos son independientes y debidamente identificados para damas y caballeros, no cuenta con acceso inmediato al comedor, dispone de una iluminación y ventilación adecuada y cuenta con todos los implementos de higiene necesarios para la higiene del cliente; además de estar limpios permanentemente.

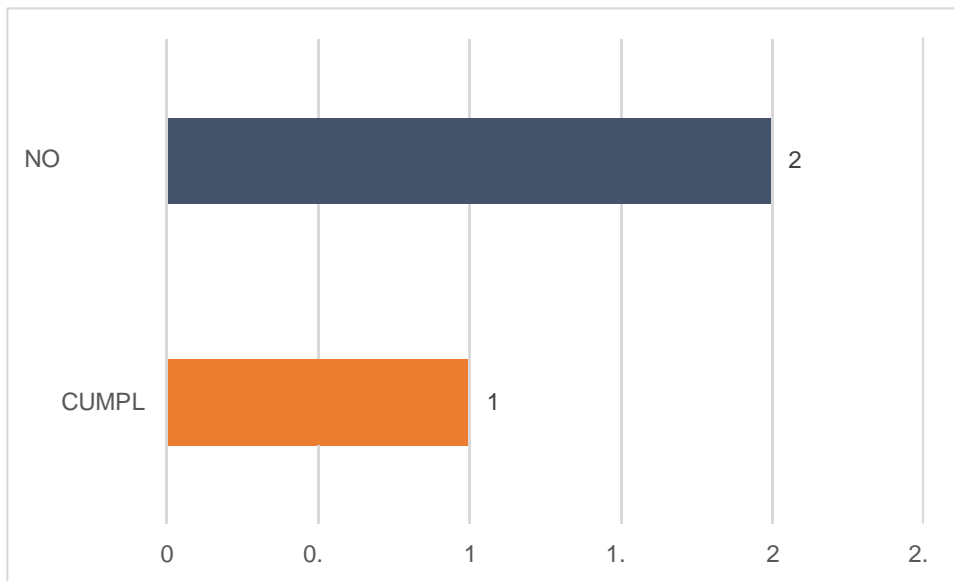


Figura 24: Cumplimiento de los estándares derivado de las buenas prácticas en cuanto al área del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 03

La Figura 24 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de área del personal del restaurante “Donde Pica la Abeja”, se han evaluado 3 estándares donde obtuvimos como resultado que el local cumple 2 de ellos, cuenta con un área destinada donde el personal puede dejar sus pertenencias y servicios higiénicos distintos a los de uso del cliente, y no cumple con 1 estándar, carece de un área destinada para que los empleados tomen sus alimentos.

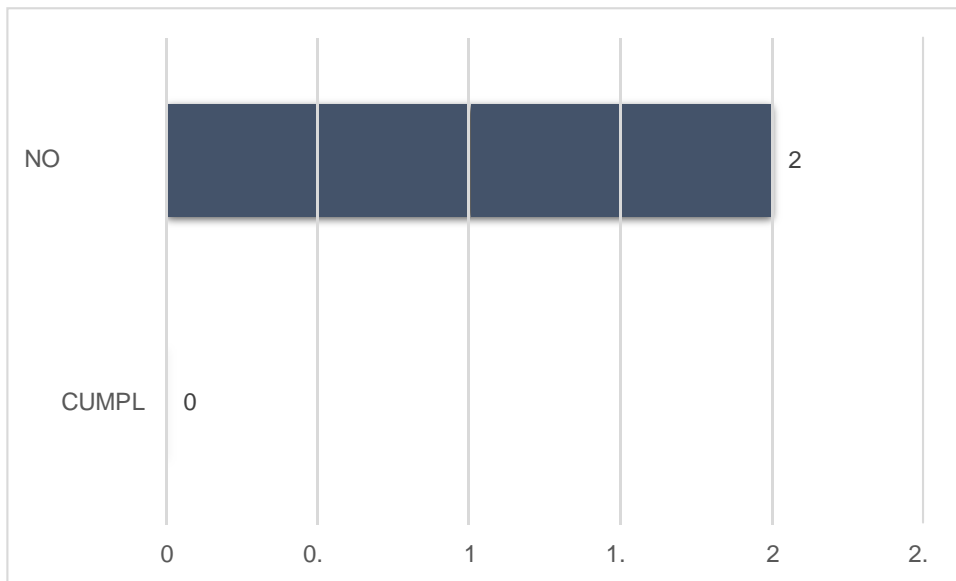


Figura 25: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de oficina del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 03

La Figura 25 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de oficina, se evaluaron 2 estándares, siendo éstas no cumplidas por la empresa, carece de una oficina administrativa y de los equipos necesarios para implementarla.

4.4. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio

Tabla 04: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la Gestión del Servicio

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evalutados	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evalutados
Recepción de insumos	3	0	3	2,6	0,0	2,6%
Almacenamiento de insumos	8	2	10	7,0	1,8	8,8%
Apertura del centro de producción	1	2	3	0,9	1,7	2,6%
Pre-Alistamiento de insumos	5	1	6	4,4	0,9	5,3%
Producción de los platos	14	1	15	12,3	0,9	13,2%
Montaje del comedor	9	2	11	7,9	1,7	9,6%
Reservas	4	1	5	3,5	0,9	4,4%
Atención al comedor	34	1	35	29,8	0,9	30,7%
Servicio bar	7	1	8	6,1	0,9	7,0%
Cierre del comedor	7	0	7	6,1	0,0	6,1%
Cierre del centro de producción	4	1	5	3,5	0,9	4,4%
Mantenimiento	2	0	2	1,8	0,0	1,8%
Limpieza y desinfección	4	0	4	3,5	0,0	3,5%
TOTAL	102	12	114	89,04	10,06	100,0%

Fuente: Guías de observación gestión de servicio, julio 2018.

En la tabla 04 se presentan los resultados del cumplimiento de estándares de la gestión de servicio, fueron evaluados 114 estándares divididos en las siguientes subdivisiones: recepción de insumos, almacenamiento de insumos, apertura del centro de producción, alistamiento de insumos, producción de platos, montaje de comedor, reservas, atención del comedor, servicio bar, cierre del comedor, cierre del centro de producción, mantenimiento, limpieza y desinfección. La empresa cumple con 89,4% es decir con 102 de los estándares evaluados y no cumple con 10,6% es decir con 12 de los estándares evaluados.

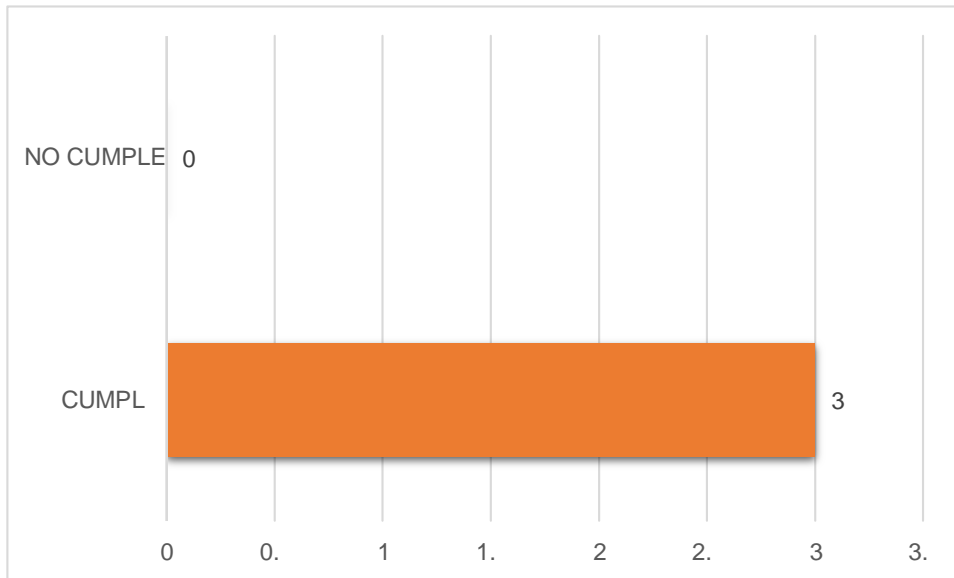


Figura 26: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de recepción de insumos del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 26 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de recepción de insumos, se evaluaron 3 estándares siendo todas cumplidas por la empresa, la recepción de insumos a primeras horas del día y la verificación del mismo, olor, textura, color, peso y cantidades, y cuenta con un área destinada para la recepción de insumos.

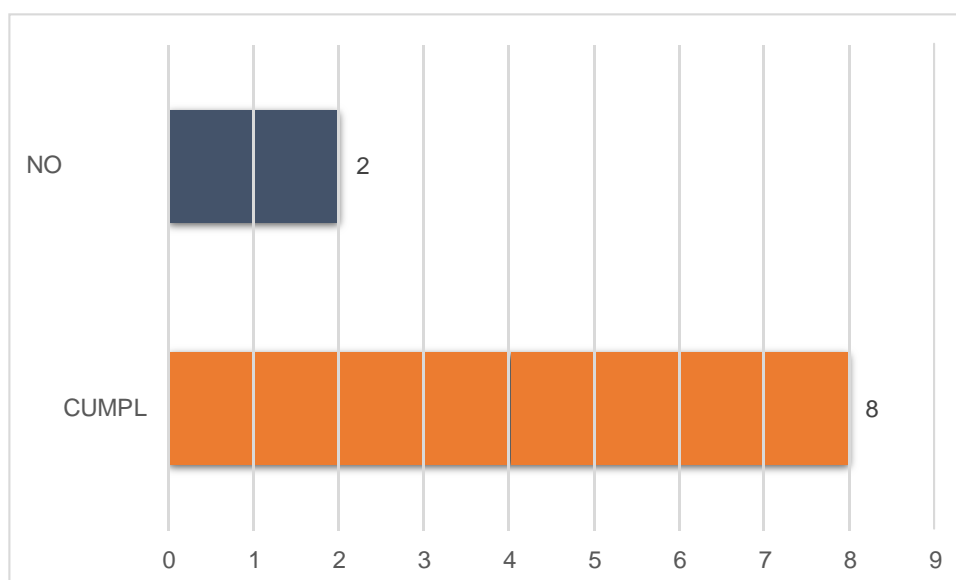


Figura 27: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 27 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de almacenamiento de insumos, se evaluaron 10 estándares siendo 8 de ellas cumplidas por la empresa, cuenta con un almacenamiento organizado, los insumos son guardados en recipientes para una mejor conservación y están debidamente señalizados, respeta el orden cronológico de los alimentos, los alimentos en polvo o granos son almacenados en recipientes que los protejan de la contaminación, debidamente identificados y ordenados de acuerdo a su orden de llegada, las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas adecuadas, entre 7°C y 12°C. Asimismo las carnes y pollo son congelados en recipientes con tapa, la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración son controlados periódicamente, y no vuelven a congelar los productos que ya han sido descongelados anteriormente. Y no cumple con 2 estándares.

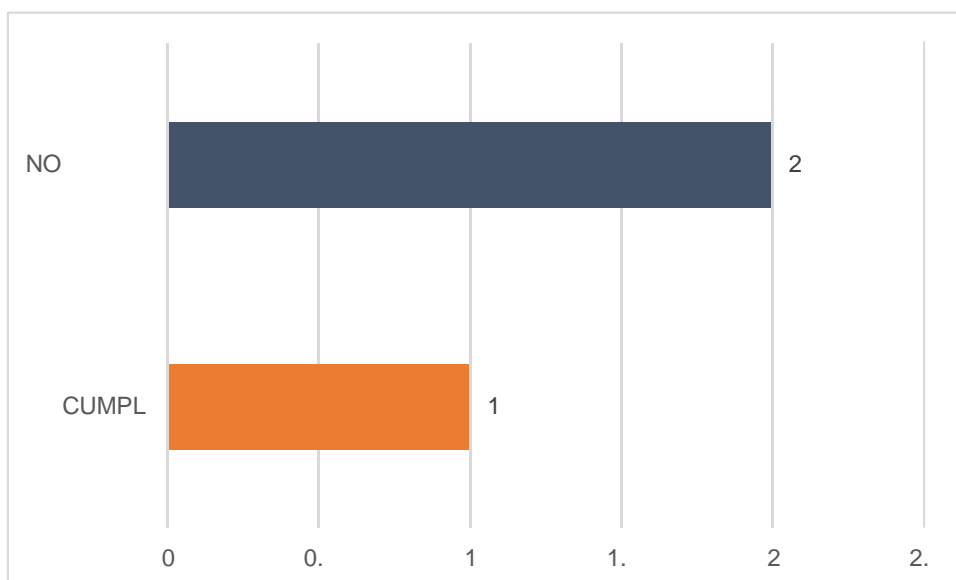


Figura 28: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 28 presenta los datos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de apertura al centro de producción, se han evaluado 3 estándares donde obtuvimos como resultado que el restaurante está cumpliendo con 1 de ellos, cuenta con un control de inventario de los insumos en stock, asimismo manejan cantidades máximas y mínimas de los productos. Dentro de los 2 estándares que no cumple, tiene que ver con el control de utensilios y materiales de trabajo, éstos deben permanecer en buen estado, no realizan un check list que controle la presentación del personal, aseo personal, uniforme completo, limpio y en buen estado.

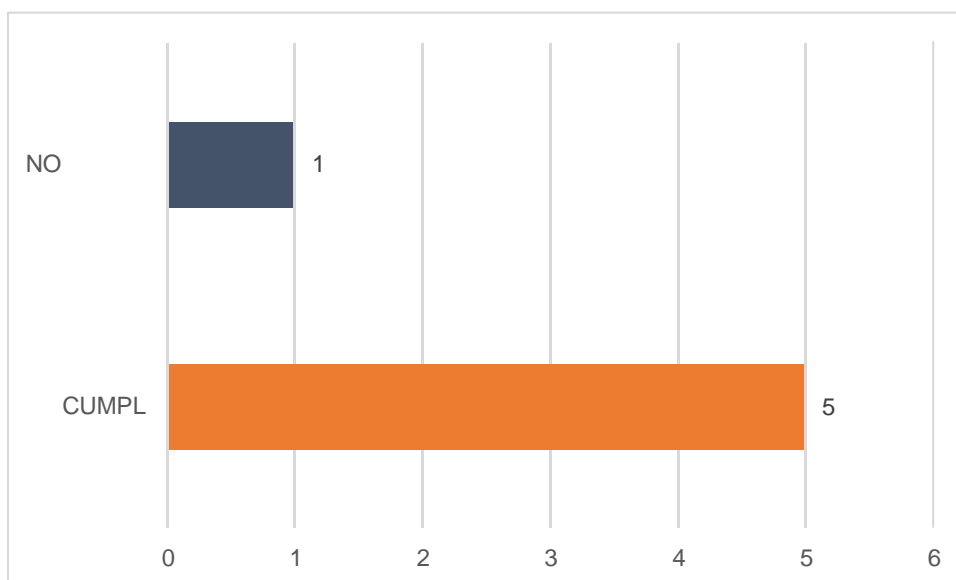


Figura 29: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre aislamiento de los insumos del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 29 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de pre aislamiento de insumos, se evaluaron 6 estándares siendo cumplidas 5 de ellas por parte de la empresa, el lavado de los vegetales con agua potable antes de ser usados y la limpieza y desinfección del área de trabajo, y no cumple con 1 estándar, no cuenta con proceso de envasado y etiquetado de los productos restantes.

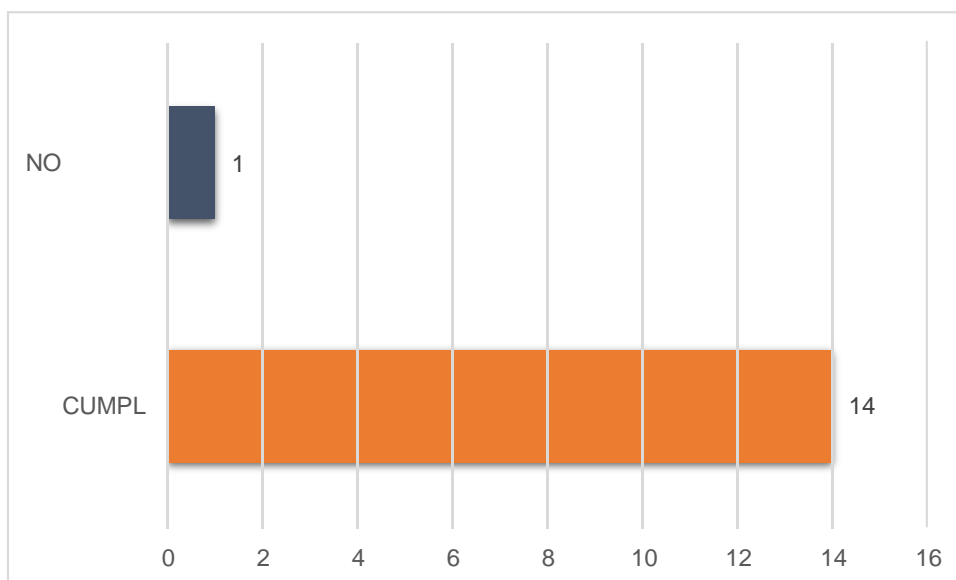


Figura 30: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del restaurante “Donde Pica la abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 30 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de producción de platos, se evaluaron 15 estándares siendo 14 de ellos cumplidos por la empresa, referidos a su producción predeterminada, organizada y clara, cuenta con una receta estandarizada la cual es utilizada por el cocinero y en caso de no encontrarse, queda en manos del personal de producción, durante la cocción de los alimentos, estos deben estar tapados para evitar ser contaminados, en caso de querer probar los alimentos, deben ser utensilios apropiados. La toma de pedidos es elaborada según el orden de llegada, del mismo modo su despacho esto debido a la eficiencia del personal de producción quienes a su vez conocen el funcionamiento de los equipos destinados a su área; los alimentos son presentados adecuadamente y atrayendo la atención de los clientes, dicha área se mantiene limpia y desinfectada permanentemente. La empresa no cumple con 1 de los estándares evaluados.

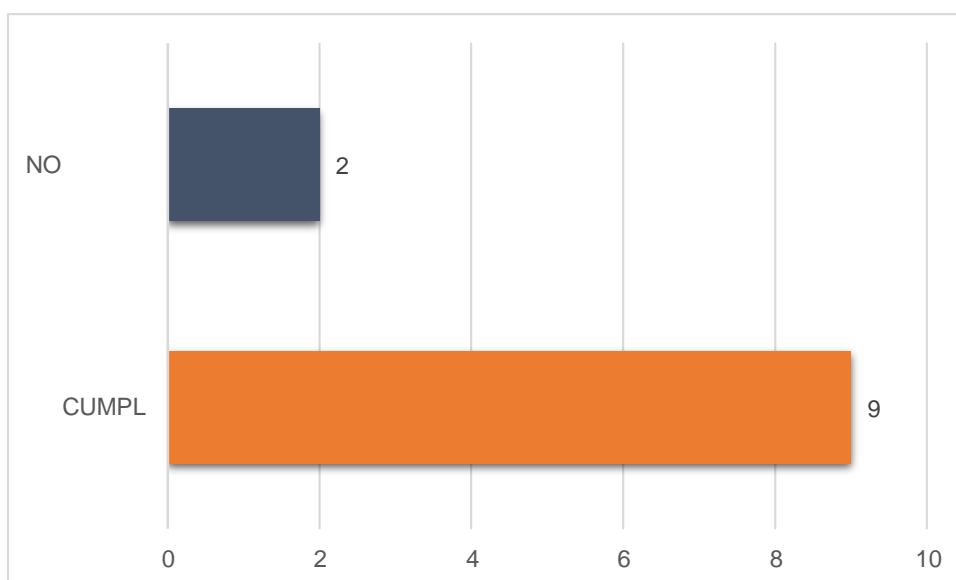


Figura 31: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 31 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de montaje de comedor, se evaluaron 11 estándares, siendo 9 de ellos cumplidos por la empresa, es decir cuenta con un procedimiento de limpieza y sanitización del área, la cubertería, cristalería y menaje ubicadas en un área determinada evitando la obstrucción del camino y de fácil acceso para el personal de atención; las ofertas del día, reservas o cualquier otra cosa prevista durante el servicio se debe dar a conocer primero al personal de atención para luego ésta informarle al cliente, en el caso de las reservas éstas son atendidas directamente por el administrador(a) del establecimiento y una vez hechas deben ser informadas al personal de servicio para reservar el sitio. La empresa no cumple con 2 de los estándares evaluados, entonces podemos decir que no hay un control de inventario físico sobre todos los utensilios, mobiliario y equipos utilizados durante el servicio, tampoco existe un check list que prevea la presentación y aseo del personal.

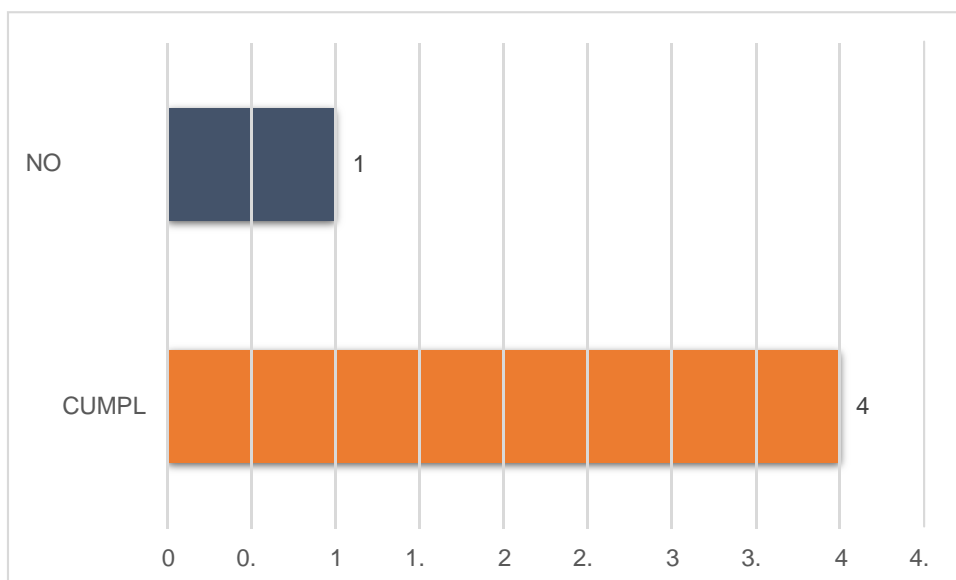


Figura 32: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a las reservas del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 32 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de reservas, fueron evaluados 5 estándares y obtuvimos como resultado que el restaurante está cumpliendo solo con 4 de ellos, cuenta con un formato para la toma de reservas y registro para la misma; no cumple con 1 de los estándares evaluados, carece de políticas claras de reserva, procedimientos e información sobre las reservas.

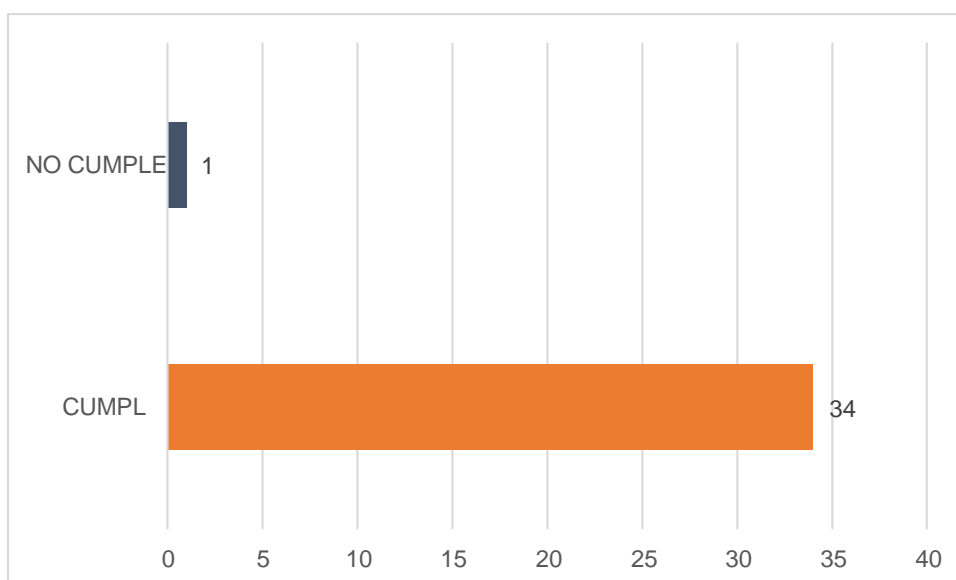


Figura 33: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención del comedor del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 33 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de atención al comedor, se evaluaron 35 estándares, siendo 34 de ellos cumplidos por la empresa basados en el servicio, tienen reuniones antes de iniciar la prestación de servicio, el cliente es saludado y tratado con amabilidad, las cartas son entregadas a los clientes empezando por las damas y seguido por los caballeros, el personal ayuda al cliente en la elección de su plato si se lo solicitan, para lo cual tiene conocimiento de la oferta gastronómica del establecimiento, para la toma del pedido, primero se espera unos minutos, luego se solicita el pedido y antes de retirarse se rectifica; según el tiempo establecido, el plato es servido hasta la mesa en temperatura adecuada sin que los dedos ingresen al plato y tengan contacto con los alimentos, asimismo el vaso es tomado por la base y los cubiertos por el mango. Durante la permanencia del cliente el personal de servicio está atento a las necesidades o quejas del cliente hasta su partida, agradeciéndole por su visita.

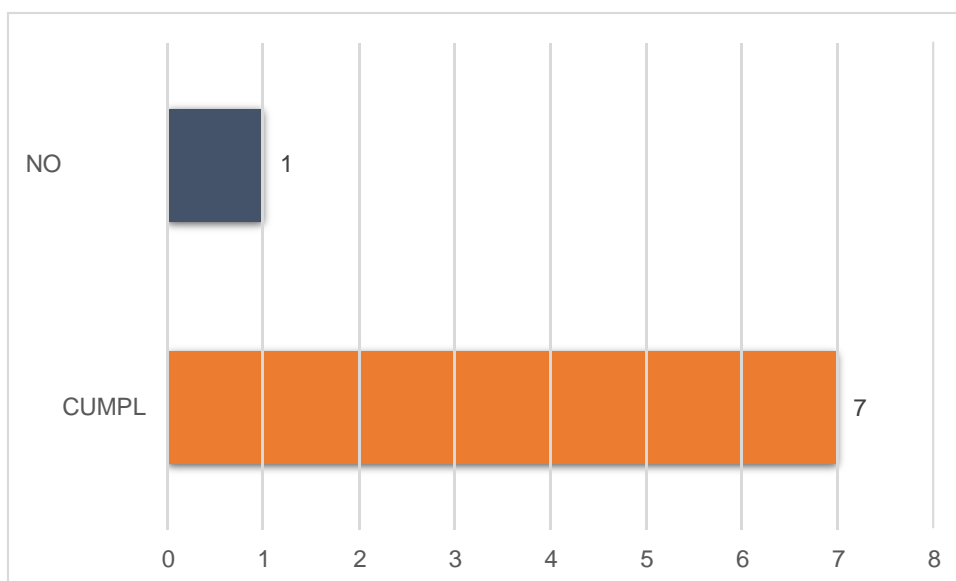


Figura 34: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio bar del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 34 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de servicio de bar, se evaluaron 8 estándares, siendo 7 de ellos cumplidos por la empresa, referido al uso adecuado de los implementos y utensilios, esto debido a que dentro del restaurante no ofrecen el servicio de bar (cocteles preparado), este servicio solo es ofrecido en el salón de eventos y los insumos son adquiridos en ese momento debido a que solo se da en ocasiones.

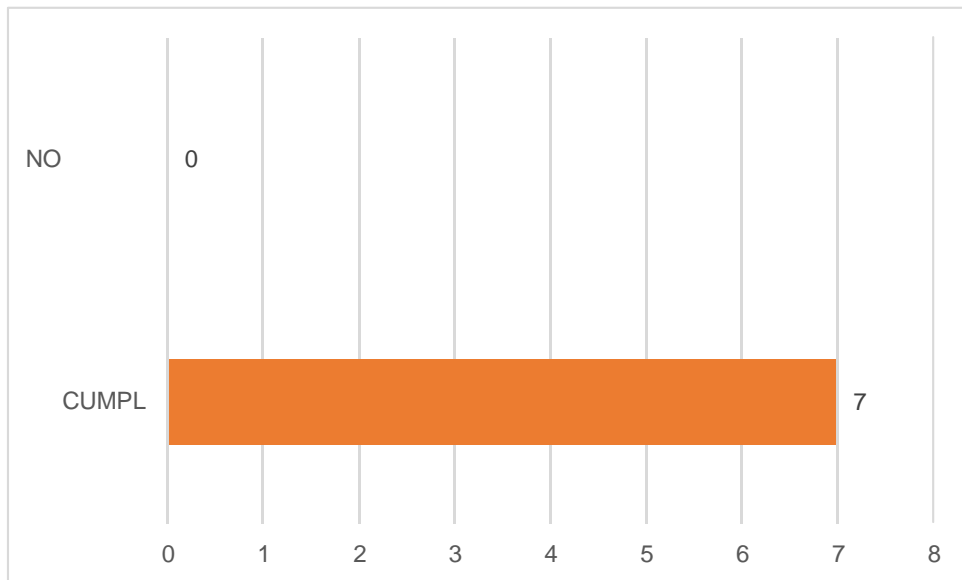


Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al de cierre de comedor “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 35 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de cierre de comedor. Fueron evaluaron 7 estándares, siendo todos estos cumplidos por la empresa, cuentan con equipos y productos necesarios para la desinfección del área y mobiliarios, de extraviarse o romper algún objeto del lugar, éste debe ser repuesto por el personal, todos los equipos deben ser desconectados a la hora de salida, realiza un desmontaje de mesa, emplea un check list para controlar el cierre y tampoco cuenta con un reporte de ocurrencias diarias.

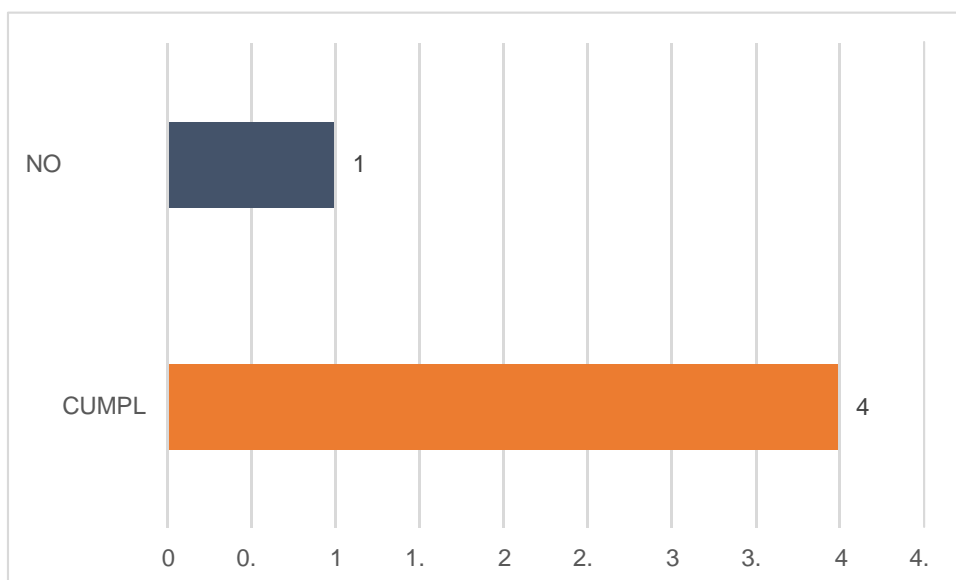


Figura 36: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro producción del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 36 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de cierre del centro de producción en donde fueron evaluados 5 estándares y obtuvimos como resultado que el restaurante está cumpliendo con 4 de ellos, identificados en la limpieza de los equipos, el almacenamiento adecuado de los productos sobrantes y la limpieza del centro de producción, por otro lado, no está cumpliendo con 1 de los estándares evaluados, carece de un formato de bajas y mermas.

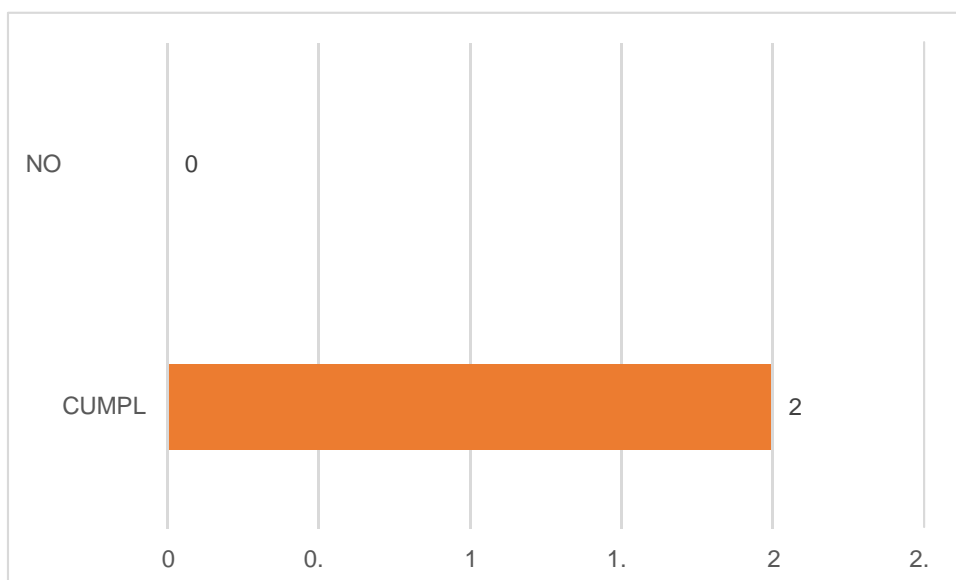


Figura 37: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 37 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de mantenimiento del restaurante, se evaluaron 2 estándares, siendo 2 de ellos cumplido por la empresa, relacionado al mantenimiento de las instalaciones y equipos periódicamente, y el registro de intervenciones de mantenimiento correctivo.

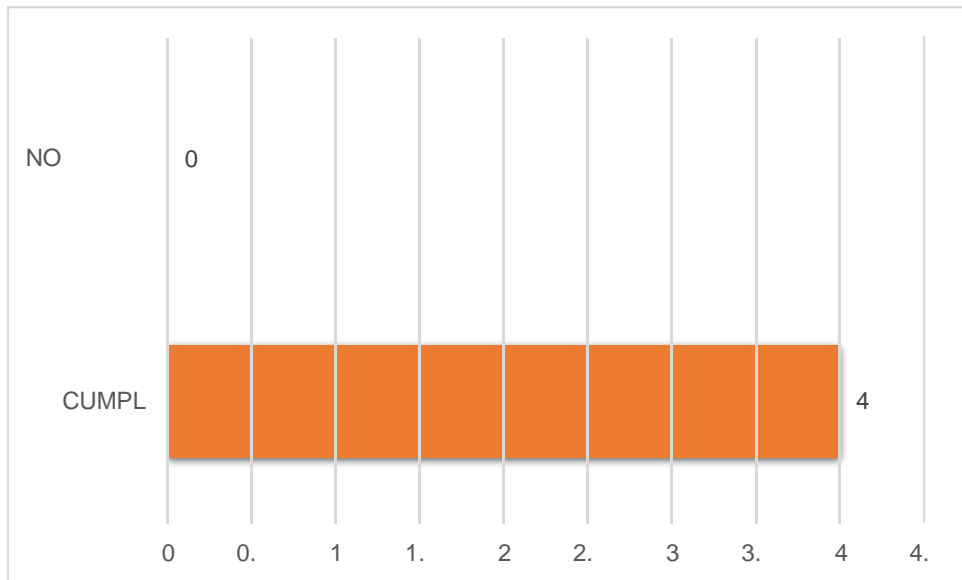


Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 04

La Figura 38 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de limpieza y desinfección, se evaluaron 4 estándares, siendo todos estos cumplidos por la empresa, tienen un plan de limpieza y desinfección del local y un espacio identificado para los productos de limpieza, tiene un plan de saneamiento para la limpieza y desinfección de las instalaciones y equipamiento, también tienen establecido un plan para evitar las plagas.

4.5. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental

Tabla 05: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la Gestión Medioambiental

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evaluados
Uso del agua	3	2	5	12,5	8,3	20,8%
Uso de la energía	7	1	8	29,1	4,2	33,3%
Consumo de productos	1	6	7	4,2	25,0	29,2%
Gestión de residuos	3	0	3	12,5	0,0	12,5%
Adaptación al medio	1	0	1	4,2	0,0	4,2%
TOTAL	15	9	24	62,5	37,5	100,0%

Fuente: Guías de observación gestión medioambiental, diciembre 2017.

En la Tabla 05 se presentan los resultados del cumplimiento de estándares en la gestión medioambiental, fueron evaluados 24 estándares, basados en el uso del agua, uso de energía, consumo de productos, gestión de residuos y adaptación al medio; de los cuales la empresa cumple con un 62,5 %, es decir con 15 de los estándares evaluados, y no cumple con un 37,5%, es decir con 9 de los estándares evaluados.

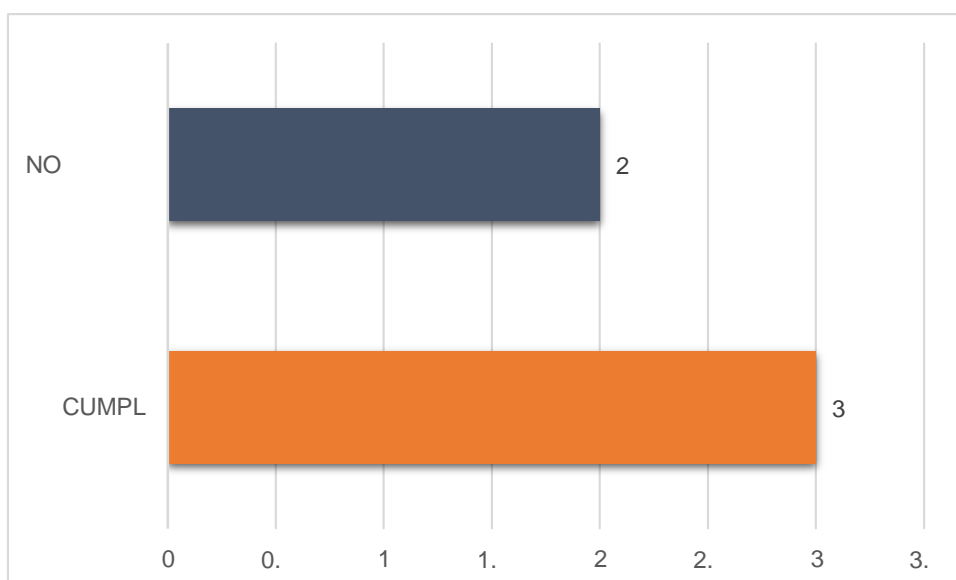


Figura 39: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua potable del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 05

La Figura 39 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de uso del agua, se evaluaron 5 estándares siendo 3 de ellos cumplidos por el restaurante, tienen un control de consumo de agua y mantenimiento periódico de las instalaciones del agua, no están cumpliendo con 2 estándares, no tiene un programa para usar el agua de manera eficiente, tampoco tiene equipos que contribuya al ahorro del agua, ni instruye al personal para un correcto uso de la misma.

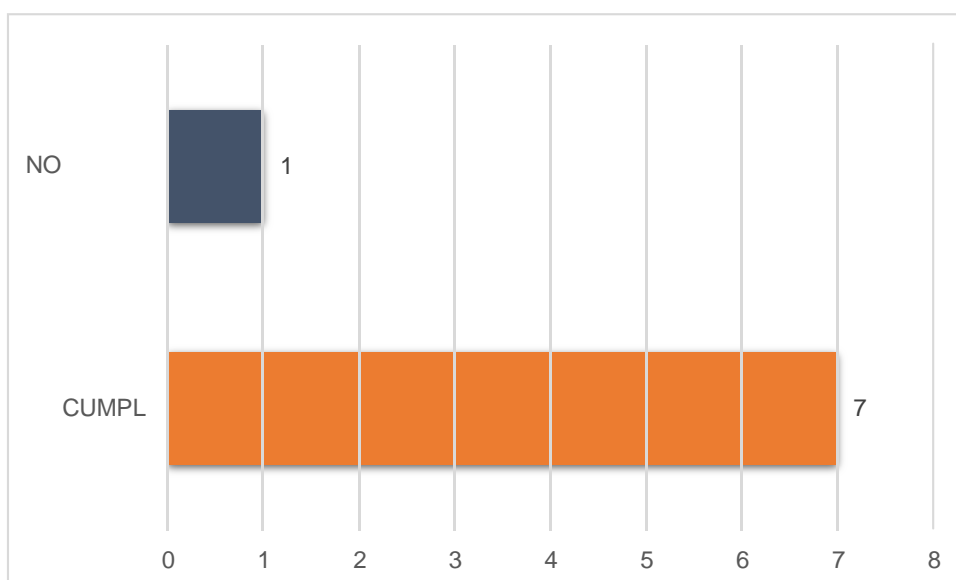


Figura 40: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de energía del restaurante “Donde Pica la abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 05

La Figura 40 presenta los resultados obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de uso de energía, se evaluaron 8 estándares, siendo 7 de ellos cumplidos por la empresa, ya que realizan el apagado de luces y equipos mientras no se están usando, controlan su consumo de energía, utilizando focos ahorradores, cuenta con buena ventilación y se recurre lo menos posible al uso de ventiladores, se realiza mantenimiento a los servicios eléctricos, además cuenta con interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar. Y no cumple con 1 de los estándares referentes a programas para el uso eficiente de energía y medidas de máximo aprovechamiento de la luz, este último debido a que su horario de atención es por la noche.

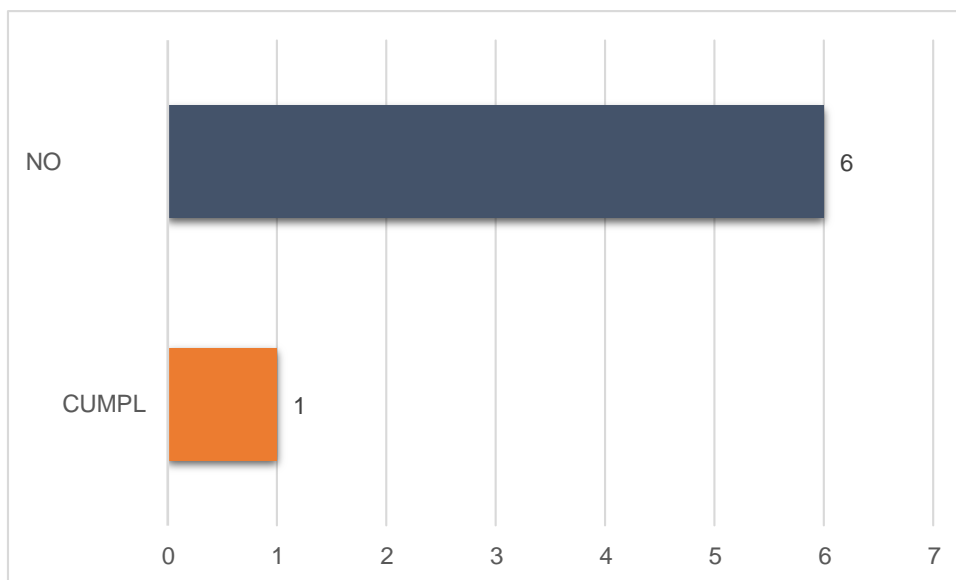


Figura 41: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 05

La Figura 41 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de consumo de productos, se evaluaron 7 estándares, siendo 1 de ellos cumplidos por la empresa, no consume especies protegidas o fuera de su talla mínima. No cumple con 6 de los estándares referentes a los productos de limpieza, no son de bajo impacto ambiental, tampoco emplean dosificadores para el uso óptimo de productos, no opta por contratar a proveedores que brinden productos respetuosos con el medio ambiente, no aprovecha los recursos y no imprime el papel por ambas caras, no recicla en documentos internos, no compran productos en envases retornables, ni usan el correo electrónico como medio de comunicación.

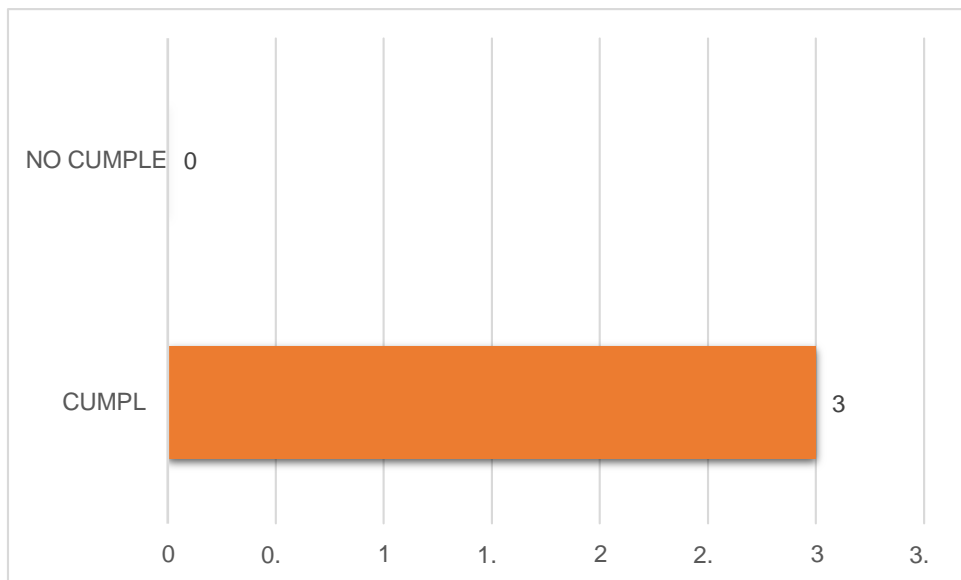


Figura 42: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 05

La Figura 42 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de gestión de residuos, se evaluaron 3 estándares, siendo todos cumplidos por la empresa, esto referente a la higiene de los contenedores de basura, con un programa de gestión de residuos, y sensibiliza y capacita al personal sobre la manera adecuada de eliminar residuos.

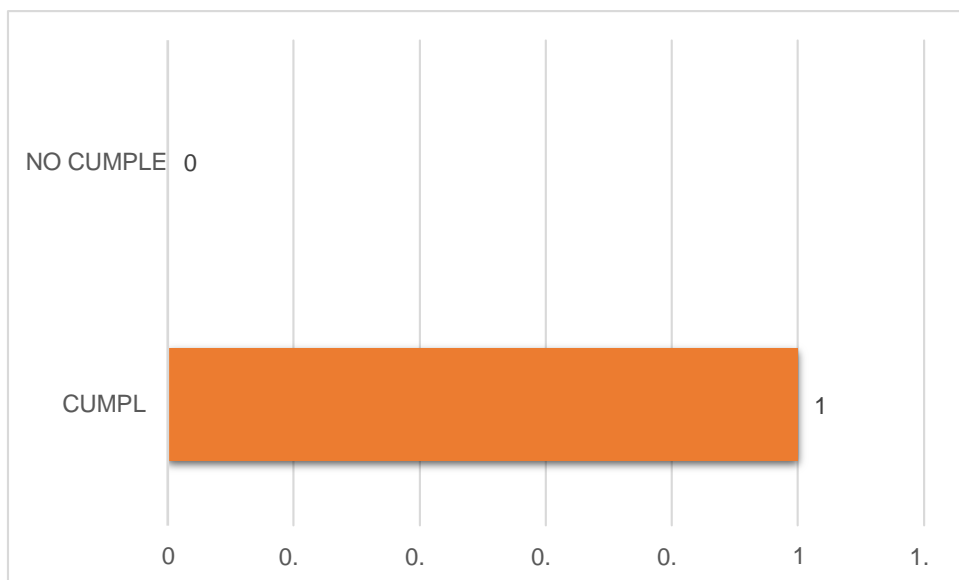


Figura 43: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de adaptación al medio ambiente del restaurante “donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 05

La Figura 43 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de adaptación al medio, se ha evaluado 1 estándar, la cual es cumplida por la empresa, ello referente a que cuenta con un diseño e infraestructura armoniosa con el paisaje.

4.6. Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural.

Tabla 06: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión sociocultural

Sub dimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evaluados
Apoyo a la cultura local	3	1	4	23,1	7,7	30,8%
Apoyo a la comunidad local	7	2	9	53,8	15,4	69,2%
TOTAL	10	3	13	76,9	23,1	100,0%

En la Tabla 06 se presentan los resultados del cumplimiento de estándares en la gestión sociocultural en la cual se han evaluado 13 estándares referentes al apoyo a la cultura y comunidad local, de todos los estándares evaluados el restaurante cumple con un 76,9%, es decir con 10 estándares evaluados y no cumple con un 23,1%, es decir con 3 estándares evaluados.

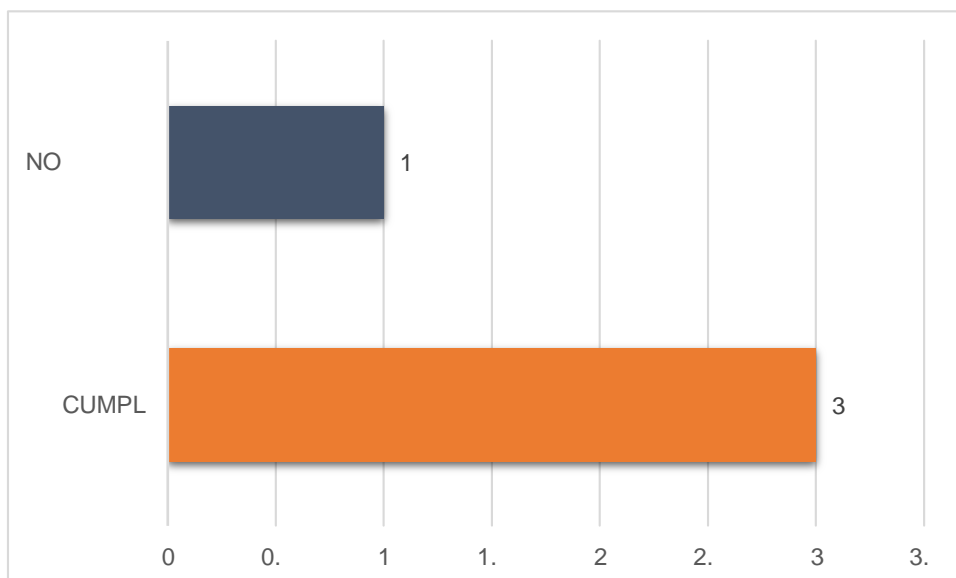


Figura 44: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la cultura del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 06

La Figura 44 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de apoyo a la cultura local, se evaluaron 4 estándares, siendo 3 de ellas cumplidos por la empresa, éstas se refieren a la participación en iniciativas de actividades de apoyo a la cultura local, así como también, difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad y no son partícipes de la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal. Por otro lado, no cumple con 1 de los estándares; no informa a los visitantes sobre la cultura local

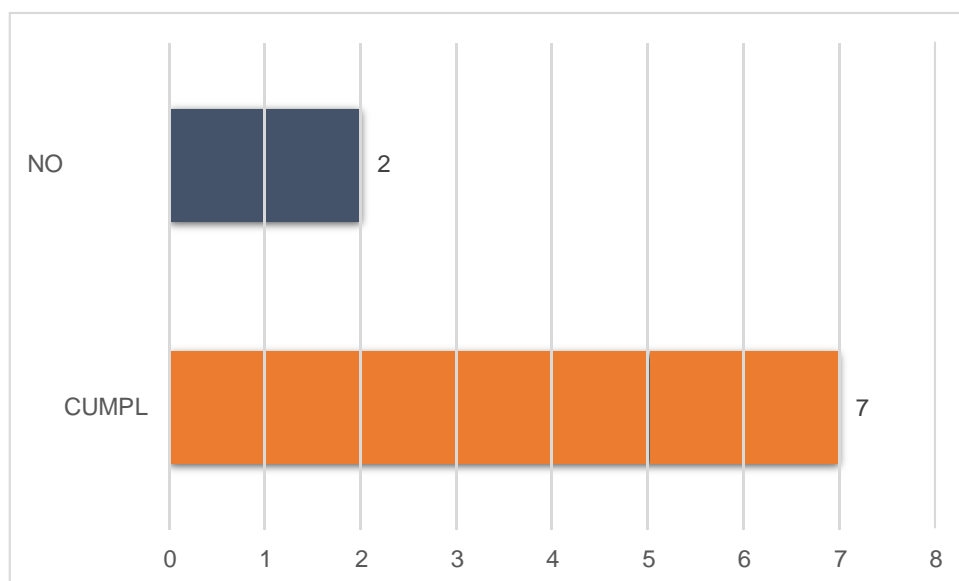


Figura 45: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad local del restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 06

La Figura 45 presenta los datos obtenidos sobre el cumplimiento de estándares en la subdivisión de apoyo a la comunidad local, se han evaluado 9 estándares de los cuales la empresa cumple con 7 de ellos, anima a sus clientes a consumir productos locales, provee empleo digno a los miembros de la comunidad, adquiere proveedores locales y brinda información al turista sobre aspectos relacionados al turismo, difunde políticas contra de la explotación sexual, forma parte de los gremios del sector turismo, y sus productos, materiales o equipo que ya no son usados por la empresa son donados a la comunidad. Por otro lado, no cumple con 2 de los estándares, no participa de los procesos de planificación turística y no desarrolla programas de capacitación en beneficio de la comunidad

4.7. Cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas

Para culminar, presentamos los resultados generales respecto al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante Donde Pica la Abeja.

Tabla 07: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas

Dimensiones	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Evaluados	Cumple (%)	No Cumple (%)	Evaluados
Gestión administrativa	41	15	56	73,05	26,95	21,4%
Equipamiento e infraestructura	43	11	54	79,6	20,4	20,6%
Gestión del servicio	102	12	114	89,4	10,6	43,7%
Gestión medioambiental	15	9	24	62,5	37,5	9,2%
Gestión socio cultural	10	3	13	76,9	23,1	5,1%
TOTAL	208	53	261	79,7	20,3	100,0%

Fuente: Guías de observación de las buenas practicas, 2018.

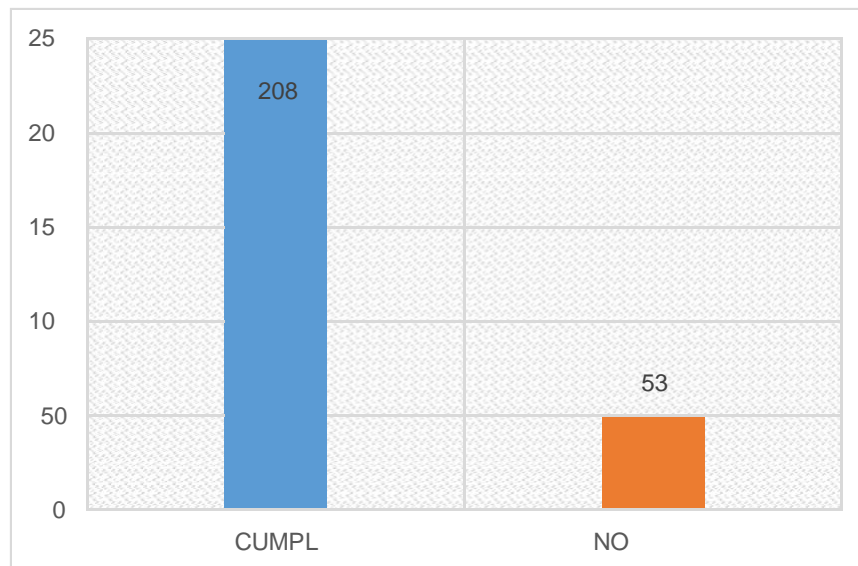


Figura 46: Cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante Donde pica la Abeja de Nuevo Chimbote.

Fuente: Tabla 07

La Figura 46 representa el resultado general obtenido del total de las dimensiones evaluadas: las cuales fueron: la gestión administrativa, el equipamiento e infraestructura, la gestión de servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. De los 261 estándares evaluados podemos observar que la empresa cumple con un 79,7% (208) y no cumple con un 20,3% (53) de los estándares.

4.2. Análisis de resultados

A continuación, se presenta el análisis de la investigación, la cual ha tenido como objetivo general evaluar la calidad del servicio del restaurante “Donde pica la abeja” de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2018.

Las dimensiones evaluadas en la investigación fueron: la gestión administrativa, el equipamiento e infraestructura, la gestión de servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. Al principio se indagó sobre algunos aspectos generales de la empresa para poder entender mejor su situación, en los cuales pudimos conocer acerca de su historia, la oferta gastronómica del local, la demanda y también el perfil de los subordinados del restaurante.

Con respecto a los aspectos generales de la empresa está surge como una idea de emprendimiento familiar que aprovecha la gran demanda existente del sector gastronómico en nuestra ciudad. Las empresas de restauración según su tamaño pueden ser grandes, medianas, pequeñas y microempresas (MYPE). Sabemos que en nuestro país la mayoría de empresas de restauración son MYPE, siendo en su gran mayoría negocios familiares y empresas informales.

En cuanto a su oferta el servicio que se brinda es de menú coctelería y platos a la carta en horario diurno (almuerzos) pero se planea en un futuro no muy lejano brindar un servicio nocturno; es decir cócteles y todo tipo de bebidas acompañadas de piqueos especialmente dirigido a un público joven que quiera pasar un buen rato en compañía de sus amigos para pequeñas celebraciones, de esta manera se puede ofrecer una variedad al gusto del cliente y aumentar la demanda ya que esto atrae a clientes que no sólo deseen degustar platos a la carta si no también piqueos y coctelería.

La atención brindada en el restaurante “Donde pica la abeja” cuenta con un protocolo de servicio ya que para ellos es muy importante que sus clientes se sientan bien atendidos en su local. Cabe resaltar que para la empresa el servicio de atención es igual de valioso que ofrecer un producto de calidad. Sánchez F. (2000) dice que un restaurante no sólo vende alimentos y

bebidas sino también un servicio que acompaña a los productos y es pagado por el cliente, este está incluido en el precio y es algo que no se puede separar, por referir que un cliente satisfecho no sólo es gracias a los alimentos de buena calidad sino también al servicio que recibió lo cual en ocasiones es determinante para regresar o no a un local.

En cuanto al perfil de los trabajadores observamos que no cuenta con un personal calificado, siendo una actividad familiar, suele hacerse muchas veces de manera empírica. La mayor parte de las personas que trabajan en este tipo de actividades lo hacen para cubrir una necesidad y ayudar a sus familiares, muchos de ellos son estudiantes cuya formación no va de acuerdo al puesto de trabajo que ocupan.

De la encuesta realizada se pudo observar que, del total de trabajadores, su mayoría, es decir el 100% (4) cuentan con la primera completa, por otra parte, ninguno de los subordinados cuenta con estudio superior técnico, un 25% (1) cuenta con estudio superior aniversario incompleto y ninguno de los trabajadores con estudio superior universitario completo; esto ha generado que el servicio brindado no sea de gran calidad, trayendo una serie de dificultades para el restaurante.

La evaluación de los estándares de calidad en el servicio de restauración es de gran importancia porque como ya sabemos, la calidad es la suma de una serie de normas y estándares cumplidos con la finalidad de lograr un cliente satisfecho y garantizar el éxito de la empresa en el mercado, por eso es fundamental que dicha evaluación permita verificar si están aplicando o no estas normas y en qué grado y así poder tomar medidas correctivas. Ramírez (2002) nos dice que la calidad en los servicios turísticos debe ser medido periódicamente con la finalidad de lograr cambios en función al objetivo de esta manera. Es importante recalcar que para verificar si las acciones implantadas dentro de la empresa tienen o no éxito es necesario aplicar una evaluación constante que nos permita saber el grado de cumplimiento.

Se han evaluado 261 estándares divididos en cinco dimensiones; la gestión administrativa, el equipamiento e infraestructura, la gestión de servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural.

Respecto a la gestión administrativa, de los 56 estándares evaluados la empresa cumple con un 73,05% (41) de los estándares y no cumple con un 26,95% (15) de los estándares evaluados, obteniendo mayor cumplimiento en el ámbito de gestión de calidad, gestión de recursos humanos, gestión de seguridad y gestión de comunicación y marketing. Moreno (2014) y Fernández (2013) identificaron un cumplimiento menor con un 53,65% y 35,65% respectivamente.

Podemos decir que tiene una regular gestión administrativa y esto conlleva a una administración con carencias reflejada en deficiencias y pérdida para la empresa. Para Rainforest Alliance, es gracias a la administración que se puede llevar una correcta organización de la empresa y procurar todo lo necesario; procedimiento y resultados de sus actividades. Esta es una parte muy importante de toda la empresa y si la persona a cargo no cuenta con los conocimientos para administrarla de manera adecuada no se logrará los buenos resultados añorados.

Por otro lado, las buenas prácticas en cuanto a equipamiento e infraestructura pensamos sea fundamental debido a que en muchas ocasiones la infraestructura es un factor determinante para la elección del cliente. De los 54 estándares evaluados sobre equipamiento e infraestructura la empresa cumple con un 79,6% (43) de los estándares y no cumple con un 20,4% (11) de los estándares evaluados, obteniendo mayor cumplimiento en las subdimensiones de cocina, exterior de local, almacén comedor y servicios higiénicos. Se debe considerar mejorar las subdimensiones referentes al área del personal y la oficina. Otras investigaciones han reportado porcentajes de cumplimientos menores como es el caso de Fernández (2013) que obtuvo un 74% y Moreno (2014) con un 61,1% de cumplimiento de los estándares.

Tanto la infraestructura como el equipamiento son base importante en un restaurante, ello garantiza comodidad al cliente, Mincetur (2008) refiere que la estructura debe ser sólida superficies lisas de fácil limpieza y desinfección y los materiales a utilizar deben ser anticorrosivos.

Respecto a la gestión de servicio éste nos permite tener un mejor control de los productos de ingresan al local hasta que llegan a la mesa del cliente y así garantizar productos en óptimas condiciones para el comensal.

De los 114 estándares evaluados, la empresa cumple con un 89,4% (102) de los estándares y no cumple con un 10,6% (12) de los estándares evaluados, obteniendo un mayor cumplimiento en las subdivisiones de almacenamiento de insumos, producción de platos y atención del comedor, se debe considerar realizar una mejora en las subdivisiones de; recepción de insumos, apertura de la cocina, reservas mantenimiento, limpieza y desinfección. Fernández (2013) y Moreno (2014) reportaron porcentajes de cumplimiento de estándares menores con el 49,9% y 56,05% respectivamente.

La gestión medio ambiental; se refiere al cuidado del medio ambiente y los recursos como el agua y la electricidad, a sí mismo al cuidado de los residuos. Sabemos que el entorno natural es parte primordial dentro de una empresa turística ya que de esto depende en gran medida muchas de las empresas y su conservación. De los 24 estándares evaluados la empresa cumple con un 62,5 %, es decir con 15 de los estándares evaluados, y no cumple con un 37,5%, es decir con 9 de los estándares evaluados obteniendo un mayor cumplimiento en la subdivisión de uso de energía y agua y presentando deficiencia en la subdivisión de uso en la gestión de residuos y adaptación al medio. Fernández (2013) y Moreno (2014) reportaron porcentajes de cumplimiento de estándares menores con un 29,18% y 58,5% respectivamente.

En diversas ocasiones se ha considerado al turismo como agente contaminador para el medioambiente, sin embargo, también se puede convertir en cuidador y protector del este ya que de él depende su actividad y existencia. En los últimos años podemos observar que dentro de las empresas turísticas se han desarrollado dos nuevas tendencias qué son; el turismo ecológico y medioambiental y la gestión medioambiental, es aquí donde podemos definir si la empresa cumple o no con dichos estándares.

La gestión sociocultural va referida con el apoyo o los beneficios que puede obtener la comunidad local donde se encuentra nuestro restaurante, según Rainforest Alliance, la comunidad es un gran referente de Mercado. La Operación turística convive con el entorno social, es decir con un grupo de personas que comparten objetivos de desarrollo por lo tanto la relación entre el factor turístico y su entorno sociocultural debe ser fundamental para cumplir la responsabilidad social y aportar en el desarrollo de su entorno, el beneficio se da para ambas partes, ya que generando beneficios a favor de la comunidad logramos bienestar y calidad de vida.

De los 13 estándares evaluados la empresa cumple con el 76,9% (10) de los estándares y no cumple con un 23,1% (3) de los estándares evaluados. Las subdivisiones evaluadas fueron apoyo a la cultura y apoyo a la comunidad local. Es necesario tener en cuenta que una empresa no debe perturbar ni denigrar su entorno social y cultural, al contrario, este debe retribuir de manera positiva ayudando al desarrollo y crecimiento de su comunidad. Fernández (2013) reportó un cumplimiento menor con el 30,8% de estándares, mientras que Moreno (2014) obtuvo un cumplimiento del 61,5% de estándares.

Como bien sabemos las buenas prácticas son un medio para garantizar la calidad de los servicios dentro de las empresas del sector turístico, entre las cuales encontramos las empresas de restauración que en la actualidad podemos notar se está promoviendo con mucha fuerza e importancia, lo cual quiere decir que está mejorando la calidad del servicio y es por esto que creemos sea fundamental cumplir con estos estándares ya que trae muchos beneficios a la empresa ayudando a mejorar la calidad del producto y servicio.

Se aplicó una evaluación de los estándares de calidad derivados de las buenas prácticas al restaurante “Donde Pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, de los 261 estándares evaluados podemos observar que la empresa cumple con un 79,7% (208) y no cumple con un 20,3% (53) de los estándares, a partir de ello podemos afirmar que la calidad brindada por este establecimiento es discretamente buena, aun así es necesario desarrollar estrategias en las subdimensiones que no han sido favorecidas en la evaluación, esto con el fin de lograr que la empresa pueda surgir y mantenerse en el mercado de manera positiva.

V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El restaurante “Donde pica la Abeja” de Nuevo Chimbote, tuvo sus inicios en el año 2013, la oferta del servicio que brinda a sus clientes es de menú y platos a la carta, los clientes con los que cuenta el restaurante son en su mayoría locales, la totalidad del personal que conforma el equipo de trabajo del restaurante no recibe capacitaciones periódicas.
- Respecto a la gestión administrativa; el restaurante “Donde pica la Abeja” cumple con el 73,05% (41) de los 56 estándares evaluados, debiendo mejorar aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos y gestión de seguridad ya que se ha podido determinar que estas dimensiones son importantes para el desarrollo y consolidación de la empresa.
- En cuanto al equipamiento e infraestructura; el restaurante “Donde pica la Abeja” cumple con la mayor parte de los estándares, un 79,6% (43), pero carece de ambientes destinados a la labor administrativa y ambientes para el personal como también encontramos carencias en el exterior del local.
- Con respecto a la gestión del servicio; el restaurante “Donde pica la Abeja” cumple con un 89,4% (102) de los estándares, lo que demuestra que se brinda un servicio adecuado a los comensales, pero aún es necesaria la mejora de los estándares que no han sido cumplidos para garantizar un servicio de calidad.

- En cuanto a la gestión medioambiental; el restaurante “Donde pica la Abeja” cumple con un 62,5 %, es decir con 15 de los estándares evaluados, y no cumple con un 37,5%, es decir con 9 de los estándares evaluados, por lo que creemos sea necesario implemente los estándares que no se cumplen, esto para lograr un beneficio del medio ambiente y también mejorar la imagen de la empresa.
- Respecto a la gestión sociocultural; el restaurante “Donde pica la Abeja” observamos que se cumple con el 76,9% (10) de los estándares, esto es muy importante porque las empresas que están vinculadas al sector turístico deben apoyar la difusión de cultura e iniciativas vinculadas con el turismo.
- En términos generales, el restaurante “Donde pica la Abeja” cumple 208 de los 261 estándares evaluados, es decir, cumple con el 79,7% y no cumple con 53 estándares, el 20,3%; estos resultados indican que la empresa está brindando un servicio de regular calidad, pero debido a que el mercado de la restauración es cada día más competitivo y los clientes suelen ser más exigentes es una necesidad que el restaurante desarrolle estrategias que le permitan mejorar los estándares que no han sido cumplidos hasta ahora.

5.2. Recomendaciones

- Por lo tanto, el servicio que se brinda en este local es de regular calidad, pero como ya sabemos hoy en día el sector gastronómico es cada día más competitivo y los clientes suelen ser muy exigentes, por lo tanto, es necesario mantener estrategias que permitan mejorar los estándares que aún no han sido cumplidos en el local.
- Uno de los puntos claves para lograr un buen servicio, sin duda alguna sería mejorar la formación de nuestros trabajadores, ya sea camareros, cocineros, entre otros. Un personal capacitado y siempre al día, tiene las aptitudes y competencias que son necesarias para brindar el mejor servicio a los comensales.
- También es necesario motivar a nuestros trabajadores, ellos necesitan estar contentos al momento de brindar un servicio, de lo contrario su malestar será expresado en forma de un trato negativo para con los clientes, ellos no pueden estar desmotivados el área de trabajo o eso se verá reflejado en su desempeño, por ello, es necesario mantener un buen ambiente laboral y que ellos se sientan motivados.
- Gracias a esta evaluación del cumplimiento de los estándares y a sus resultados hemos podido identificar las áreas defectuosas, ahora el propietario de la empresa tiene una noción de cuáles son los aspectos incumplidos por lo que le será más fácil crear estrategias de mejora, como, por ejemplo: capacitar a su personal con regularidad, entre otros, y así poder mantener un buen servicio de calidad para el futuro.

Referencias Bibliográficas

Asociación Peruana de Gastronomía – APEGA. (s.f.). El boom de la gastronomía peruana. Recuperado de <http://apega.pe/contenido/el-boom-de-la-gastronomia-peruanaD10/documentos-de-trabajoS20/publicacionesC5.html>

Asociación Peruana de Gastronomía - APEGA. (2012) *Gastronomía peruana al 2021*. Recuperado de: <http://apega.pe/contenido/gastronomia-peruana-al-2021D171/documentos-de-trabajoS20/publicacionesC5.html>

Becerra C. (6 de diciembre, 2011). Mincetur espera que todo el país participe de las buenas prácticas de turismo. *Agencia Peruana de Noticias – ANDINA*. Recuperado de: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-mincetur-espera-todo-pais-participe-las-buenas-practiclas-turismo-389820.aspx>

Casanueva, C., García, J., y Caro F.J. (2000). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide.

Casanueva y otros (2000). *Organización y gestión de empresas turísticas*. Madrid: Pirámide

Cervera J. y Hernández A. (1999). *Las Buenas Prácticas: ¿propaganda institucional o difusión de ejemplos para la mejora de la realidad*. Recuperado de: <http://habitat.aq.upm.es/boletin/n10/ajcer.html>

Dahmer, S. , y Kahl, K. (2002). *Restaurantes, servicio básico*. España: Acribia S.A.

Delgado I. (2014). *Tipos de restaurantes*. Recuperado de: <http://ismaeldego.blogspot.pe/2014/09/tipos-de-restaurantes.html>

Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. Recuperado de: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ae1ccf77-6cce-4d00-afad-5becee3551d5%40sessionmgr4008>

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR (2009) Manual de Calidad Turística para centros de entretenimiento y diversión. Cusco. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/30365730/MANUAL-DE-CALIDAD-TURISTICA-PARA-CENTROS-DE-ENTRETENIMIENTO-Y-DIVERSION>

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR (2017). Restaurantes categorizados y no categorizados. Chimbote.

Editorial Vértice (2008). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio*. (1ra edición) España: Editorial vértice

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 Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

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.

González, J. (1992). *Seguridad industrial (Salud Ocupacional)*. Quindío: Copyright, 1992, p. 39. Recuperado de: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis221.pdf>

- 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: www.hsu.cl/galeria/file_52126699.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2017). Encuesta Mensual del Sector Servicios Setiembre 2017. Ed. 11. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-estadistico-del-sector-servicios-n-11-noviembre-2017.pdf>
- ISO (2005). *Norma internacional ISO 9000 2000*. Recuperado de: http://www.uco.es/sae/archivo/normativa/ISO_9000_2005.pdf
- Izquierdo, R. (2017). *Pyme ventajas y desventajas*. Recuperado de: <https://integriaims.com/ventajas-y-desventajas-de-las-pymes/>
- Marketing Publishing.(2007). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10194515&ppg=7>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2016). Ley de promoción de la micro, pequeña y gran empresa. Recuperado de: http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Manual, CTN (2007). *Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios*. Lima: PromPeru.
- Marketing Publishing. (2007). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10194515&ppg=7>
- Martín, I. (2004). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico* (3era ed.). España: Pirámide.
- Medina E. (2013). Evaluación de la calidad del servicio del restaurante mar y luna

de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/228400016/Tesis-Evin>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (s.f.) *Plan nacional de calidad turística del Perú – CALTUR*. Recuperado de: www.mincetur.gob.pe/turismo/OTROS/caltur/caltur.htm

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2004). *Reglamento de restaurantes*. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/REGLRESTAURANT_2004.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2008). *Plan estratégico nacional de turismo 2008*. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/51915183/Plan-Estrategico-Nacional-de-Turismo-PENTUR-2008-2018>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2008). *Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines*. Lima. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf

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

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2010). *Manual de buenas prácticas para atención de clientes*. Lima. Recuperado de: http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/caltur/pdfs_documentos_Caltur/MBP_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2012). *Guía metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación de buenas prácticas*. Lima.

Ministerio de Industria, Energía y Turismo – MINCETUR. (2009). *Cultura de detalle*. Recuperado de: <http://www.cultura-detalle.es/?pageid=195>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2003). *Ley MYPE 28015*.
Recuperado de:
<http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY28015.pdf>

Montaner, J. (1996). *Estructura del mercado turístico* (2da ed.). España: Síntesis.

Moreno, J. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante parrillas El Uruguayo de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas 2013* (tesis de pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Nuevo Chimbote, Perú.

Nieto, P. (2008). *Evaluación de la percepción de la calidad en el servicio del restaurante Asiatika* (tesis de pregrado). Universidad de las Américas Puebla - Cholula, Puebla, México.

Observatorio Turístico del Perú – OTP (2013), *Restaurantes Categorizados y no categorizados*. Recuperado de:
<http://www.observatorioturisticodelperu.com/mapas/restaurantes.pdf>

Océano Céntrum. (s.f.). *Enciclopedia práctica profesional de: turismo, hoteles y restaurantes*. España: Grupo editorial Océano.

Pajares, G. (2011). Conoce los mejores restaurantes en Perú, fuente periodística Perú 21.

Pérez J. & Merino M. (2008). Definición de organización. *Definicion.de*.
Recuperado de: <https://definicion.de/organizacion/>

PROMPERÚ. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de:
[ww.media.peru.info/catalogo/.../manual_de_buenas_practicas_9124.pdf](http://www.media.peru.info/catalogo/.../manual_de_buenas_practicas_9124.pdf)

PROMPERÚ. (2009). *Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero*. Recuperado de:
<http://www.sociedadhotelesdelperu.org/estadisticas/Publicacion%20NSTE2009.pdf>

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.). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de: www.rainforest-alliance.org/.../tourism_practices_guide_spanish.pdf

Rainforest Alliance. (s.f.). *Buenas prácticas para turismo sostenible: Una guía para el pequeño y mediano empresario*. Recuperado de: <http://web.ambiente.gob.ec/sites/default/files/users/jloartefls/Buenas%20practicas%20del%20turismo%20sostenible.pdf>

Rainforest Alliance. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de: http://www.aptae.pe/archivos_up/0046-manual-de-buenas-practicas.pdf

Ramírez, C. (2002). *Calidad total en las empresas turísticas*. México D.F.: Trillas.

Reyes Ponce A. (2016). *Gestión de Calidad*. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10565708&ppg=4>

Sánchez Feito, J. (2000). *Procesos de servicios en restauración*. España: Síntesis.

Sánchez Torres, R. (2013), *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante El Encuentro de Huaraz, 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de:
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/244>

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>

Sociedad Peruana de Gastronomía – APEGA (2012). *El boom de la gastronomía peruana su impacto económico y social*. Recuperado de:
http://www.apega.pe/descargas/contenido/13_apega_cocina_peruana.pdf

Vidal, M. (2016), *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Venecia de la ciudad de Chimbote, utilizando estándares derivadas de las buenas prácticas, en el año 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado en:
<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/1398>

ANEXOS

ANEXO 01



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

1.-Ubicación de la empresa

2.-¿Cuándo se originó la empresa?

3.-¿Cómo surgió la idea de la empresa?

4.-¿Cuáles son los principales logros de la empresa desde que se creó hasta la actualidad?

5.-Describa la oferta de su empresa

6.-¿Quiénes son sus clientes?

7.-¿Cómo está organizada su empresa?

ANEXO 02



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

GUÍA DE ENTREVISTA

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

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 curso _____

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!

**ANEXO 03
GUÍAS DE OBSERVACIÓN**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA
RESTAURANTES**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPL E		OBSERVACION
		SI	NO	
Planificación	La empresa cuenta con un plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos			
	La empresa cuenta con planes operativos para sus distintas áreas			
	La empresa cuenta con políticas establecidas (servicios, ambientales, sociales, seguridad)			
	La empresa cuenta con un plan de negocios			

Organización	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones			
	La empresa ha documentado sus procesos, estándares y requisitos del servicio y cuenta con un manual de procesos y procedimientos			
	La empresa cuenta con un sistema de comunicación formal			
Gestión de calidad	La empresa cuenta con un sistema de control de calidad del servicio			
	La empresa ha definido qué aspectos deben ser monitoreados para asegurar la calidad de los servicios			
	La empresa realiza auditorías internas periódicas			
	La empresa mantiene un programa de acciones correctivas para eliminar las causas de las desviaciones			
	La empresa hace un seguimiento y medición de la satisfacción del cliente			
	La empresa mantiene un sistema de tratamiento de quejas y reclamos y sugerencias			
Gestión de recursos humanos	La empresa ha definido los perfiles de los puestos de trabajo (aptitudes, habilidades, formación y experiencia)			
	La empresa ha definido el proceso de selección de personal			

La empresa cuenta con un archivo con los datos del personal			
La empresa cuenta con un programa de inducción para el personal			
La empresa evalúa periódicamente el rendimiento del personal (calidad y cantidad del trabajo, relaciones laborales)			
La empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal			
La empresa emplea estrategias para mantener motivado al personal			
La empresa lleva a cabo reuniones frecuentes a fin de tratar temas relacionados con el trabajo			
La empresa garantiza la igualdad de oportunidades a los empleados			
La empresa fomenta y difunde entre sus empleados la práctica de valores y principios éticos			
La empresa comunica al personal los resultados alcanzados en cuanto a los servicios y la satisfacción del cliente			
La empresa ha establecido mecanismos para que el personal comunique sus sugerencias sobre el servicio			
La empresa respeta la jornada laboral establecida por ley			

	La empresa brinda remuneraciones establecidas en la legislación laboral			
	La empresa cumple con brindar los beneficios sociales a los empleados			
Gestión de suministros y proveedores	La empresa ha definido criterios para la selección de proveedores			
	La empresa cuenta con un registro con las características y datos de sus proveedores			
	La empresa ha definido las condiciones de pedido, entrega y pagos			
	La empresa emplea formatos para formalizar sus pedidos			
	La empresa ha establecido los horarios y procedimientos para la recepción de los productos			
Gestión de seguridad	La empresa ha identificado sus riesgos y peligros (reales y potenciales)			
	La empresa ha desarrollado planes para minimizar las situaciones de riesgo y peligro			
	Se brinda capacitación al personal en temas de seguridad			
	La empresa cuenta con planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades)			

	La empresa cuenta con equipos y dispositivos de seguridad tanto para los clientes como para los empleados			
	La empresa ha implementado programas de simulacros y prácticas de seguridad			
	La empresa cuenta con el certificado de Defensa Civil			
	La empresa dispone de un listado actualizado de contactos para la atención de casos de emergencia			
Gestión financiera y contable	La empresa cuenta con los servicios de un profesional en el campo financiero contable			
	La empresa dispone de un presupuesto general y presupuestos específicos			
	El propietario está capacitado en temas financieros y contables			
Gestión de comunicación y marketing	La empresa cuenta con un estudio de mercado, considerando las 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			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
RESTAURANTES**

SUB DIMENSIÓN	ITE M	CUMPLE		OBSERVACI ÓN
		S I	NO	
Exterior	El establecimiento se ubica en un lugar accesible			
	Existe limpieza en el entorno			
	El establecimiento se ubica en una zona segura			
	Cuenta con un panel visible y atractivo en la fachada			
	Presenta el icono de clasificación y/o categorización			
	Cuenta con buena iluminación			

	Presenta acceso especial para discapacitados			
	Cuenta con estacionamiento privado o existe uno cercano			
	Cuenta con espacios verdes alrededor, los cuales están bien cuidados			
	Cuenta con una acceso independiente para los proveedores y el personal			
Cocina	Se ubica próxima al comedor			
	Cuenta con áreas de trabajo identificadas y delimitadas para la preparación de alimentos			
	El piso es de material antideslizante y de fácil limpieza			
	Las paredes están revestidas con material liso y de fácil limpieza			
	Se cuenta con iluminación apropiada que no altere el color ni la apariencia de los alimentos			
	Se cuenta con un sistema de ventilación apropiado			
	Se dispone de una campana extractora			
	Los equipos están en funcionamiento y óptimas condiciones de limpieza			
	Los utensilios de cocina están en buen estado y en óptimas condiciones			

	de limpieza			
	Los equipos y mobiliario están ubicados de forma que no interrumpan el flujo de trabajo			
	Se cuenta con un área específica destinada para los residuos, la cual se encuentra alejada del área de producción			
	La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
	Se dispone de un área para el lavado de manos, la que cuenta con los implementos necesarios			
	Se cuenta con suministro de agua permanente			
Almacén	El almacén posee una ventilación adecuada			
	Todas las aberturas están cerradas con mallas			
	Las paredes y pisos son lisos para evitar las plagas			
	Los estantes son de material anticorrosivo			
	Iluminación adecuada que no altere el color de los alimentos			
	Contar con sectores independientes, adecuados para el almacenamiento de alimentos según tipo (perecederos, no perecederos, artículos de			

	limpieza)			
Comedor	El comedor presenta condiciones adecuadas de limpieza			
	La decoración es agradable y armoniosa			
	Se cuenta con sistema de ventilación			
	El olor es agradable			
	El mobiliario está en buen estado de conservación y limpio			
	El mobiliario se ha distribuido de forma adecuada facilitando la circulación			
	Se cuenta con equipos de música y televisión			
	Las cartas están en buen estado y con los precios actualizados			
	Cuenta con señalización de emergencia, extintores y luces de emergencia			
	Se cuentan con estaciones de servicio debidamente organizadas			
	Se dispone de utensilios, vajilla, cristalería y mantelería en cantidades suficientes para atender las necesidades de máxima ocupación			
	Se emplean utensilios, vajilla, cristalería y mantelería acordes a las características del establecimiento y están en perfecto estado de			

	conservación			
	Se dispone de un área de caja para el cobro de las facturas, la que dispone de los equipos necesarios			
Servicios higiénico s	Se cuentan con servicios higiénicos independientes e identificados por sexo			
	Los servicios higiénicos no tiene acceso directo al comedor			
	Disponen de un sistema adecuado de ventilación			
	Cuentan con una iluminación apropiada			
	Disponen de los implementos de higiene necesarios (jabón líquido, papel toalla o secador de aire caliente)			
	Están permanentemente limpios			
Área de persona l	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			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL SERVICIO
RESTAURANTES**

SUB DIMENSIÓN	ITE M	CUMPLE		OBSERVACI ÓN
		S I	NO	
Recepción de insumos	La recepción de insumos se realiza en las primeras horas de la mañana			
	Al llegar los insumos se verifica su olor, textura, color, temperatura y apariencia general, además del peso y las cantidades			
	Se dispone de un ambiente adecuado para la recepción de insumos			
Almacenamiento de insumos	Existe un sistema de almacenamiento predeterminado			
	Los insumos son depositados en recipientes de conservación específicos para cada alimento			
	Se respeta el principio de primer ingreso primera salida			

	Los alimentos en polvo o granos se almacenan en recipientes que los protejan de la contaminación y perfectamente etiquetados e identificados			
	Los alimentos están ordenados de acuerdo a su fecha de llegada			
	Las frutas y verduras son almacenadas a temperaturas entre los 7°C y 12°C			
	Los pescados y mariscos se mantienen refrigerados entre los 0°C y 5°C			
	Los pescados y mariscos, carnes y pollo se almacenan en depósitos con tapa			
	Se controla permanentemente la temperatura y el funcionamiento de los equipos de refrigeración			
	No se congela nuevamente un producto que ha sido descongelado			
Apertura del centro de producción	Se lleva a cabo un control del estado de equipos, utensilios y materiales de trabajo empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
	Se realiza un control de inventario de los insumos en stock			
	Se realiza el control sanitario y de presentación del personal de producción empleando un check list antes de iniciar las operaciones			
Prelistamiento de insumos	Tanto los vegetales, frutas y carnes son lavados antes de su uso con agua potable			
	Posterior al lavado se procede a la desinfección, empleando cloro (10 gotas de cloro por cada litro de agua) dejando reposar durante 10 minutos (verduras y frutas) y 5 minutos (pescado), se concluye enjuagando con agua potable			

	Para el cortado y pelado se emplean utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para cada tipo de productos			
	Después del pelado y cortado se debe lavar cuidadosamente el sitio de trabajo			
	Existe un criterio de elaboración y almacenamiento de productos de prelistamiento elaborados			
	Existe un proceso de envasado y etiquetado de porcionados			
Producción de platos	Se planifica periódicamente la oferta gastronómica del establecimiento			
	Existe un sistema de producción predeterminado, organizado y claramente establecido			
	El personal dispone de un uniforme completo y en buenas condiciones			
	Se cuenta con recetas estándar para la elaboración de los platos			
	El personal de producción aplica las recetas estándar para la preparación de los platos			
	Mientras los alimentos se están cocinando se mantienen tapados a fin de evitar la caída de algún material extraño			
	Los insumos congelados nunca se descongelan a temperatura ambiente ni en agua tibia			
	Para probar los alimentos se emplean utensilios apropiados			

	Las ordenes de pedido se elaboran según su llegada			
	Las ordenes de pedido se despachan ni bien están listas			
	El personal tiene una rápida capacidad de producción			
	El personal de producción conoce el funcionamiento de los equipos			
	Se presta atención y cuidado a la presentación y decoración de platos terminados			
	La sección de producción se mantiene limpia y ordenada			
	Los equipos y superficies en contacto con los alimentos se limpian, lavan y desinfectan después de cada uso			
Montaje de comedor	Existe un procedimiento pre-establecido para la limpieza y sanitización de ambientes y mobiliario (salón, sala de estar, bar, servicios higiénicos, etc)			
	Existe un orden de ubicación y distribución funcional de la cubertería, cristalería y menaje que facilita la operación			
	Se lleva a cabo un control de inventario físico de menaje, cubertería y cristalería			
	Se lleva a cabo la revisión de la presentación y aseo del personal de servicio empleando un check list			
	Se brinda información clara y precisa al personal de servicio sobre las ofertas del día, reservas,etc.			

	Existe un procedimiento establecido para el montaje a utilizarse en el servicio			
	Se efectúa el montaje de las mesas considerando el tipo de servicio y categoría del establecimiento			
	En caso de existir reservas, se asignan las mesas reservadas			
	Las cucharas y cuchillos se ponen a la derecha, el cuchillo con el filo hacia adentro, los tenedores al lado izquierdo			
	Las mesas disponen de suficientes servilletas			
	Existe un control de los ambientes del comedor, mobiliario y equipos por parte del personal de servicio, antes de la apertura del establecimiento, empleando un check list			
Reservas	La empresa ha definido un procedimiento para la toma de reservas			
	La empresa dispone de un registro para las reservas			
	Se disponen de políticas claras para las reservas			
	Las políticas y el procedimiento para la toma de reservas son conocidas por el personal			
	El personal informa el cliente las condiciones de la reserva			
Atención del comedor	Se mantiene una reunión de servicio con el personal de atención antes del inicio de la atención			

	La empresa ha definido el procedimiento para el recibimiento y atención de los clientes			
	El personal de servicio saluda a los clientes con amabilidad, estableciendo contacto visual y sonriendo			
	El personal de servicio conduce y ubica a los clientes hasta la mesa más apropiada a sus necesidades y los ayuda a sentarse			
	El personal de servicio abre la carta y entrega por la mano derecha de los clientes			
	El personal de servicio entrega la carta primero a las damas, luego a los caballeros mayores y finalmente a los jóvenes			
	El personal de servicio se dirige al cliente con respeto y si es posible empleando su nombre			
	El personal de servicio asiste a los clientes de forma amable en la selección de los platos, brindando sugerencias			
	El personal de servicio conoce y describe las características de los elementos de la oferta gastronómica			
	El personal de servicio mantiene una distancia prudente para la toma de pedidos y se para derecho, apoyando la comanda en su mano			
	El personal de servicio emplea comandas para la toma de pedidos, en la cual indica la distribución y numeración de los comensales y los platos solicitados por cada uno, incluyendo especificaciones			

El personal de servicio repite en forma clara el pedido, la cantidad y especificaciones para la conformidad de los clientes			
El personal de servicio retira las cartas y sirve el aperitivo			
El personal sirve en forma ordenada y exacta los pedidos de los clientes, colocando los platos por el lado derecho del cliente, sirviendo primero a las mujeres y hombres mayores			
El personal sirve a todos los comensales al mismo tiempo			
Los platos son servidos en el tiempo establecido			
Los platos son servidos a la temperatura adecuada			
El personal mantiene los dedos en el borde del plato y no toca los alimentos			
El personal de servicio emplea la bandeja para llevar y servir las bebidas en la mesa			
El personal de servicio mantiene la bandeja en la mano izquierda, mientras sirve con la mano derecha y por la derecha del cliente			
El personal de servicio coge los vasos por la base			
El personal de servicio coge los cubiertos por el mango			
El personal de servicios sirve moviéndose alrededor de la mesa, evitando cruzar sobre los clientes			

El tiempo transcurrido entre el servicio de un plato y otro no excede los 10 minutos			
El personal de servicio, durante la comida se asegura que todo está conforme y averigua si los clientes necesitan algo más			
El personal de servicio, durante todo el servicio debe mantenerse atento a las necesidades del cliente			
Si el cliente se queja por algo, el personal de servicio demuestra interés y comunica al administrador			
El personal de servicio retira los platos cuando todos han terminado de comer			
El personal de servicio verifica la satisfacción de forma verbal			
El personal de servicio presenta la cuenta a solicitud del cliente, en un plazo máximo de 5 minutos posteriores a que ha sido solicitada			
El personal de servicio comprueba la exactitud del comprobante de pago antes de su entrega al cliente			
El personal de servicio presenta la cuenta con la cara abajo y en una bandejita limpia			
Cuando los clientes están por irse, el personal de servicio agradece amablemente, ayuda con las sillas y los invita a regresar			
El personal de servicio desmonta las mesas, respetando las normas de seguridad y sanidad en la manipulación de cristalería, cubertería y mantelería			

	El personal de servicio procede al montaje de las mesas de acuerdo a las normas establecidas			
Servicio de bar	Existe un control de inventario impreso			
	Existe un par de stock de botellas de bebidas en la barra			
	Existe un montaje preestablecido para las baterías y displays de la barra			
	Se disponen de recetas estándar de las bebidas, la que incluye la presentación de las mismas			
	El personal emplea las receta estándar para la preparación de las bebidas			
	El personal cuenta con uniforme apropiado y en buenas condiciones			
	Se emplean de forma adecuada cada uno de los implementos y utensilios			
	El personal emplea cristalería adecuada para cada tipo de bebidas			
Cierre de comedor	El personal cuenta con los equipos y materiales necesarios para hacer la limpieza del comedor			
	El personal repone los implementos faltantes en el comedor			
	El personal hace el desmontaje de mesas, mostradores y exhibidores			
	El personal realiza la limpieza y desinfección del mobiliario			



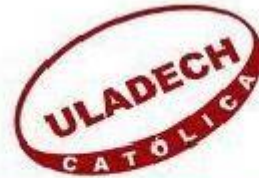
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES
RESTAURANTES**

SUB DIMENSIÓN	ITE M	CUMPLE		OBSERVACI ÓN
		SI	NO	
Uso del agua	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente del agua			
	La empresa lleva un control del consumo de agua			
	La empresa lleva a cabo revisiones periódicas de las instalaciones de agua			
	La empresa cuenta con equipos que contribuyan al ahorro de agua			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre el uso adecuado del agua			
Uso de la energía	La empresa cuenta con programas para el uso eficiente de la energía eléctrica			

	La empresa adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural			
	La empresa promueve el apagado de luces y equipos cuando no están en uso			
	La empresa lleva un control de consumo de energía			
	La empresa utiliza focos ahorradores			
	La empresa cuenta con buena ventilación y aislamiento térmico para recurrir lo menos posible a la climatización			
	Se da el mantenimiento adecuado a equipos eléctricos			
	Se usan interruptores independientes para iluminar las zonas de un mismo lugar			
Consumo de productos	La empresa emplea productos de limpieza de bajo impacto al medio ambiente			
	La empresa emplea dosificadores para el uso óptimo de los productos			
	La empresa contrata a proveedores que brindar productos respetuosos con el medioambiente			
	La empresa prefiere la compra de productos en envases retornables			
	La empresa imprime el papel por las dos caras e imprime documentos internos en papel reciclado			
	La empresa usa en lo posible el correo electrónico para reducir el uso de tinta y papel			

	La empresa no consume especies protegidas o sus derivados ni especies hidrobiológicas fuera de su talla mínima			
Gestión de residuos	La empresa cuenta con un programa para la gestión de residuos			
	La empresa sensibiliza y capacita al personal sobre la forma correcta de eliminar residuos			
	La empresa mantiene los contenedores de basura en condiciones higiénicas			
Adaptación al medio	La empresa cuenta con un diseño e infraestructura armonioso con el paisaje			



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN
BUENAS PRÁCTICAS SOCIO-CULTURALES**

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Apoyo a la cultura local	La empresa difunde las actividades y manifestaciones culturales de la comunidad			
	La empresa no participa en la adquisición de bienes del patrimonio de procedencia ilegal			
	La empresa participa en iniciativas de apoyo a la cultura local			
	La empresa informa a los visitantes sobre la cultura local			
Apoyo a la comunidad local	La empresa anima a sus clientes a consumir productos locales			
	La empresa dona productos usados o nuevos a la comunidad local			

	La empresa provee empleo digno a los miembros de la comunidad			
	La empresa adquiere productos de proveedores locales			
	La empresa difunde políticas en contra de la explotación sexual			
	La empresa forma parte de los gremios del sector turismo			
	La empresa participa en los procesos de planificación turística			
	La empresa informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo			
	La empresa desarrolla programas de capacitación para la comunidad local			