



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL
RESTAURANTE CEVICHERÍA EL SABOR DE CATACAOS
UTILIZANDO ESTÁNDARES DERIVADOS DE LAS
BUENAS PRÁCTICAS, CHIMBOTE, 2022.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

AUTOR

ARANDA BURGOS, DEBORA NOEMI

ORCID: 0000-0002-2385-3394

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Aranda Burgos, Débora Noemí

ORCID: 0000-0002-2385-3394

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante con bachiller, Chimbote, Perú

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

León Vigo, Maritza

Presidente

Patiño Niño, Víctor Helio

Miembro

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

Aseso

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser el motor de mi vida,
quien no dejó que me rinda ante el
cansancio y perturbaciones.

A mis padres, quienes confiaron en mí,
y a pesar de los obstáculos me
alentaron y me incentivaron para poder
seguir adelante.

A los propietarios del restaurante El
Sabor de Catacaos por haberme
permitido ingresar a su pequeña empresa
y poder obtener dicha información para
esta investigación.

A mi asesor Reinerio Zacarías que con su
inmensa paciencia y dedicación supo aportar
y orientar con sus conocimientos siendo
posible la realización de esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar en cada paso que doy, por darme la fuerza que necesito para poder seguir adelante.

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar en cada paso que doy, por darme la fuerza que necesito para poder seguir adelante.

A mi asesor Reinerio Zacarias por guiarme y corregirme en cada procedimiento de mi investigación.

RESUMEN

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Evaluar las características de la calidad del servicio del restaurante El Sabor de Catacaos, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, relacionados con la gestión administrativa, gestión de equipamiento e infraestructura, 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. El restaurante El Sabor de Catacaos es una pequeña empresa dedicada a la venta de todo tipo de platos a base de pescados, mariscos y comida criolla, su ubicación es aceptable ya que es a tres cuadras del centro. Los resultados de la investigación evidencian que con relación a las buenas prácticas de gestión administrativa la empresa cumple con el 46,4%; en base a las buenas prácticas en equipamiento e infraestructura la empresa cumple con un 48,2%; en la gestión del servicio la empresa cumple con el 45,7%; en la gestión medioambiental el restaurante cumple con el 58,4% de los estándares y por último en base a la gestión socio cultural la empresa cumple con el 30,8% de los estándares. En general, de los 261 estándares evaluados, el restaurante cumple con el 46,4%, siendo necesario mejorar la dimensión sociocultural, ya que esta dimensión incorpora a toda la comunidad, convirtiéndose en un grado de importancia para la empresa, por último, es necesario mejorar también la dimensión de gestión de servicio, siendo esto un hincapié a la hora de hacer cierre de ventas o compras ordenadamente, es por ello que se recomienda a la empresa implementar las buenas prácticas para mejorar la calidad del servicio.

Palabras clave: Calidad del servicio, buenas prácticas, evaluación de la calidad, restaurante.

ABSTRACT

The present investigation has had as general objective: To evaluate the characteristics of the quality of service of the “El Sabor de Catacaos” restaurant, based on the fulfillment of the standards derived from the good practices, related to the administrative management, management of equipment and infrastructure, service management, 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 photographic camera. El Sabor de Catacaos restaurant is a small company dedicated to selling all kinds of dishes based on fish, shellfish and Creole food, its location is acceptable since it is three blocks from downtown. The results of the investigation show that in relation to good administrative management practices, the company complies with 46.4%; based on good practices in equipment and infrastructure, the company complies with 48.2%; in service management the company complies with 45.7%; in environmental management, the restaurant complies with 58.4% of the standards and finally, based on socio-cultural management, the company complies with 30.8% of the standards. In general, of the 261 standards evaluated, the restaurant complies with the %, being necessary to improve the sociocultural dimension, since this dimension incorporates the entire community, becoming a degree of importance for the company, finally, it is also necessary to improve the dimension of service management, this being an emphasis when closing sales or purchases in an orderly manner, which is why it is recommended that the company implement good practices to improve service quality.

Keywords: Quality of service, good practices, evaluation and restaurant.

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS -----	i
EQUIPO DE TRABAJO -----	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR -----	iii
AGRADECIMIENTO -----	iv
DEDICATORIA -----	v
RESUMEN -----	vi
ABSTRACT -----	vii
CONTENIDO -----	viii
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS -----	x
I. INTRODUCCIÓN-----	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA-----	6
2.1. Antecedentes-----	6
2.2. Bases teóricas de la investigación-----	13
2.2.1. Servicio de restauración-----	13
2.2.2. Clasificación de las empresas de restauración-----	14
2.2.3. Modalidades de servicio en las empresas de restauración-----	16
2.2.4. Tipos de servicio en las empresas de restauración-----	17
2.2.5. Restaurante menú-----	17
2.2.6. Restaurante cebichería-----	18
2.2.7. La calidad en el servicio de restauración-----	18
2.2.8. Marco normativo y estándares de calidad en los servicios de restauración-----	19
2.2.9. Las buenas prácticas en el servicio de restauración-----	21
2.2.10. Estándares en el servicio de restauración derivados de las buenas prácticas-----	21
III. HIPÓTESIS-----	33
IV. METODOLOGÍA-----	34
4.1. Diseño de investigación-----	34
4.2. La población y muestra-----	34

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores-----	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos-----	38
4.5. Plan de análisis-----	37
4.6. Matriz de consistencia-----	40
4.7. Principios éticos-----	42
V. RESULTADOS-----	43
5.1. Resultados-----	42
5.2. Análisis de resultados-----	53
VI. CONCLUSIONES-----	56
RECOMENDACIONES-----	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS-----	59
ANEXOS-----	65
Anexo 1: Cronograma de actividades-----	65
Anexo 2: Presupuesto-----	66
Anexo 3: Cuestionario-----	68
Anexo 4: Consentimiento informado-----	94
Anexo 5: Otros -----	95

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Perfil del personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018.....	46
Tabla 2: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión administrativa en el restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018.....	47
Tabla 3: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura en el restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018.....	48
Tabla 4: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de servicio en el restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018.....	49
Tabla 5: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medio ambiental en el restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018	50
Tabla 6: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio cultural en el restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018.....	51
Tabla 7: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo del personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote, 2018.....	95
Figura 2: Lugar de procedencia del personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote, 2018.....	95
Figura 3: Edad del personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote, 2018.....	96
Figura 4: Nivel de estudio del personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote, 2018.....	96
Figura 5: Personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018, según el vínculo de su especialidad con el puesto de trabajo.....	97
Figura 6: Personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018, según su área de trabajo.....	97
Figura 7: Personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018, según el tiempo que llevan laborando en la empresa.....	98
Figura 8: Personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018, según capacitación recibida en la empresa.....	99
Figura 9: Personal del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2018, según tipo de capacitación recibida.....	99
Figura 10: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la planificación en el restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	100
Figura 11: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la organización del restaurante “El Sabor de Catacaos”	101
Figura 12: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	101
Figura 13: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de recursos humanos del restaurante “El Sabor de Catacaos”	102

Figura 14: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de suministros y proveedores del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	103
Figura 15: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de seguridad del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	103
Figura 16: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión financiera y contable del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	104
Figura 17: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de comunicación y marketing en el restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	105
Figura 18: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al exterior del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	106
Figura 19: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la cocina del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	106
Figura 20: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de almacén del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	107
Figura 21: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de comedor del restaurante “El Sabor de Catacaos”	108
Figura 22: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a los servicios higiénicos del restaurante “El Sabor de Catacaos”	109
Figura 23: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de personal del restaurante “El Sabor de Catacaos”	109
Figura 24: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de oficina del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	110
Figura 25: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de recepción de insumos del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	110
Figura 26: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al almacenamiento de insumos del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	111
Figura 27: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la apertura del centro de producción del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	112

Figura 28: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al pre-alistamiento de insumos del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	113
Figura 29: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la producción de platos del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	113
Figura 30: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al montaje de comedor del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	113
Figura 31: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la reserva del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	115
Figura 32: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la atención al comedor del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	115
Figura 33: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al servicio de bar del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	116
Figura 34: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre de comedor del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	117
Figura 35: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al cierre del centro de producción del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	117
Figura 36: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al mantenimiento del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	118
Figura 37: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la limpieza y desinfección del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	119
Figura 38: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso del agua en el restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	120
Figura 39: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al uso de energía en el restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	121
Figura 40: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al consumo de productos en el restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	122
Figura 41: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de residuos del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	123
Figura 42: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la adaptación del medio local del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	124
Figura 43: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo de la cultura local del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	125

Figura 44: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al apoyo a la comunidad local del restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	125
Figura 45: Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Sabor de Catacaos”	126
Figura 46: Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante “El Sabor de Catacaos”.....	127
Figura 47: Fachada del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote.....	128
Figura 48: Área de cocina del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote.....	128
Figura 49: Área del comedor del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote.....	129
Figura 50: Oferta gastronómica del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote.....	129

I. INTRODUCCIÓN

Según Rainforest Alliance (s.f) las buenas prácticas existen en la industria turística, ya que pueden ser utilizadas para prevenir, corregir y mejorar las actividades de ese rubro. Estas medidas deben implementarse en todas las empresas para obtener buenos resultados en el ámbito ambiental, sociocultural así también como económico.

Los restaurantes son empresas que forman parte del sector productivo de la actividad turística, ya que son de mucha importancia para las personas satisfacer sus necesidades básicas. Flores (2018) define restaurante como:

Establecimiento que dispone de zonas de cocina y salón-comedor debidamente equipados donde se sirve comida y bebida a cambio de un precio establecido de antemano. Estos establecimientos desarrollan su actividad ofreciendo servicios de almuerzos y cenas, sin embargo, también pueden ofrecer otros servicios como banquetes, comidas para llevar a domicilio. (p.23)

Para Durán (2011) uno de los aspectos más difíciles del negocio de restauración u otros, es la fidelización de los clientes, ya que la competencia con el pasar de los años aumenta, y requerir nuevos clientes también es algo costoso y difícil de conseguir. En este contexto, las buenas prácticas constituyen un mecanismo por el cual las empresas pueden mejorar diversos aspectos del negocio y brindar servicios de calidad.

Según las cifras de la Organización Mundial del Turismo (OMT) para el 2020, fueron alrededor de 1,600 millones de turistas viajando por el mundo, asimismo en la página web del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), muestra que al Perú en el tercer trimestre 2019 llegaron alrededor de 4'400,000 de turistas extranjeros; por lo tanto es importante saber que el servicio y las buenas prácticas están siendo utilizadas como piezas fundamentales en los establecimientos de prestación turística especialmente en los restaurantes que sean utilizadas como herramientas para fidelizar a sus clientes y de esta manera contribuir al crecimiento del turismo en nuestra ciudad.

Así mismo Vargas (2007) comenta que la calidad es el “proceso que tiene como centro al hombre y a partir de él construye productos y servicios que le llevarán a satisfacer deseos, expectativas y necesidades dentro de un marco razonable” (p.72). Por lo tanto, es primordial destacar la importancia de la calidad del servicio y las buenas prácticas, las cuales deben de brindarse en todos los establecimientos de turismo en el Perú, como también en el distrito de Chimbote.

Los planes de calidad son documentos elaborados para lograr la excelencia en la prestación de un servicio o en los procesos de elaboración de un producto. En él se establecen lineamientos que deben aplicarse y transmitirse a las personas de las distintas áreas que conforman una empresa, con el fin de asegurar la calidad y a la vez obtener los objetivos y resultados esperados.

Sabemos que la calidad es un elemento vital e impulsor en los establecimientos, es por ello que los restaurantes de menor categoría hasta las más grandes deben llevar una buena gestión de calidad para captación y fidelidad de los clientes.

En la actualidad, hay muchas evidencias donde en la mayoría de destinos turísticos, incluso en aquellos que son consolidados, gran parte del sector turístico son medianas y pequeñas empresas donde muestran un grave problema en la gestión de calidad, ya que solo proporcionan satisfacer a los clientes limitando el crecimiento de la empresa y del sector.

El Perú es uno de los países más visitados a nivel mundial, ya sea por sus atractivos turísticos, fiestas patronales o por la gastronomía, gracias a ello el Perú ha generado grandes turistas a disfrutar de las comidas, beneficiando a los establecimientos de restauración, es por eso que Perú Retail (2018) sostuvo que el Perú es un mundo de sabores. El negocio de los restaurantes lleva creciendo quince meses consecutivos, este sector sigue creciendo impulsado por la creciente actividad de diversos establecimientos, por el afianzamiento en el mercado de reconocidas franquicias y campañas publicitarias. (Citado por INEI). Actualmente, el número de restaurantes formales en el Perú asciende a 60 mil, donde Lima concentra el 41% con 25 mil establecimientos; en tanto, en el resto del Perú la cifra supera los 35 mil restaurantes formalmente constituidos.

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. (Citado por Valdivia, 2018, p.14)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019) comenta:

En el sector económico demandaría la mayor cantidad transporte y comunicaciones lideraría la demanda ocupacional con un total de 1 677 técnicos; seguido de comercio con 1 054 trabajadores; en tercer lugar, el sector industria (859), y, finalmente, según orden de importancia estarían los sectores restaurantes y hoteles (451). (P.10)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2019) registró en una encuesta mensual (diciembre) que el grupo de restauración reportó un avance de 1,94%, en términos específicos tenemos que en carnes y parrillas 19,6%; sandwichería 15,1%; comida criolla 8,1%; chifas 6,7%; heladerías 3,9%; restaurantes 3,2%; comidas rápidas 2,4%; cebichería 2,1%; en caso de pollerías tenemos un descenso de -1,1% y restaurantes turísticos -3,8%.

Estos sectores económicos demandarían un total de 103 653 trabajadores adicionales en el año 2018, donde el sector servicios prestados a empresas lideraría la demanda ocupacional con un total de 23 133 trabajadores, seguido del sector industria con 20 336 trabajadores; en tercer lugar, el sector agricultura (13 159), según orden de importancia, estarían los sectores construcción (12 660), comercio (8 633), transportes y comunicaciones (7 613), servicios sociales, comunales y de recreación (6 887), restaurantes, hoteles y agencias de viajes (3 744), enseñanza (2 730), entre otros (4 758). (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2018, p.14)

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), comentó:

En agosto de 2018, la actividad de restaurantes aumentó en 5,14%, sustentado en la evolución favorable de la actividad de restaurantes en 4,60%, otras actividades

de servicio de comidas en 12,04%, servicio de bebidas en 1,87%; contrariamente, decreció el suministro de comidas por encargo en -23,82%. La actividad de restaurantes registra 17 meses de crecimiento sostenido. (p. 4)

Es por eso que es importante saber el tipo de servicio y calidad que brindamos a nuestros clientes a base de la pregunta surgida. *¿Cuáles son las características de la calidad de servicio en el restaurante “El sabor de Catacaos” en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas Chimbote,2022?*, teniendo como objetivo general: Evaluar las características de la calidad del servicio en el restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, año 2022. Planteando como respuesta los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características del restaurante El sabor de Catacaos, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.
- Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.
- Evaluar el cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.
- Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.
- Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión medioambiental del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.
- Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.

Es fundamental determinar la relación que tiene el servicio y la aplicación de las buenas prácticas en las empresas turísticas, es por ello que el presente trabajo de investigación busca determinar la calidad de servicio y así poder fomentar la importancia que tiene el

poder de cumplir una buena calidad junto a las buenas prácticas, para alcanzar la satisfacción de los clientes, trabajadores y propietario. Además, se aplicaría un esquema manual de Buenas Prácticas elaborados por Mincetur dentro del programa Nacional de Calidad Turística, la misma que será utilizada como herramienta principal para una excelencia en la prestación del servicio en el restaurante.

La metodología utilizada en la investigación fue transversal, diseño único y descriptivo, con la población de 4 trabajadores. Para este informe se llevó a cabo una recolección de datos a base de entrevistas y encuestas a los trabajadores, incluyendo al propietario de la empresa, de acuerdo a la calidad de los estándares derivados de las buenas prácticas.

Los resultados en relación a las características del restaurante El Sabor de Catacaos, donde tiene más de 12 años ofreciendo una buena calidad a sus clientes, los trabajadores están compuestos por 4 personas, donde hay dos hombres (50%) y dos mujeres (50%), donde todos son de la ciudad de Chimbote (100%), entre las edades de 30 a 40 (50%) y de 51 a 70 (50%), cumplen con un nivel superior técnico completo (25%), superior universitaria incompleta (50%) y secundaria completa (25%), el tiempo laborando de los trabajadores en la empresa es de 13 a 15 años (25%), 10 a 12 (50%) y de 7 a 9 (25%), donde la mayoría recibieron capacitaciones (75%), acerca de la manipulación de alimentos (50%) y atención al cliente (25%).

Los resultados a base del cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante El Sabor de Catacaos, cumple con 208 estándares, es decir el 79,7% y no cumple con 53 estándares, siendo este el 20,3%. Cabe destacar que en la gestión administrativa cumple con el 46,4%, en la gestión de equipamiento e infraestructura cumple con el 48,2%, en la gestión de servicio el 45,7%, en la gestión medioambiental el 58,4% y por último en la gestión sociocultural el 30,8%, en términos generales la empresa cumplió con el 46,4% por lo que se concluye que la empresa tiene una baja calidad de servicio.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacional

Oliva del Cid (2011) en la investigación, *la Elaboración de una guía de Buenas Prácticas de manufactura para el restaurante central del Irtra Petapa, Guatemala en el año 2011*. Tuvo como objetivo elaborar una guía de buenas prácticas de manufactura para el restaurante del Irtra Petapa, como metodología se realizó un diagnóstico para el área de elaboración como la observación y las entrevistas a los personales involucrados. Los resultados obtenidos de la investigación a base de las experiencias trabajando en otros restaurantes, de los 30 estándares evaluados, el 60% ya han obtenido experiencia, mientras que el 40% no lo tenían; en el conocimiento de las buenas prácticas de manufactura, de los 30 estándares, el 93% conocían acerca del tema, mientras que el 7% no conocían; también se dio a conocer si recibieron alguna capacitación a base de las manipulaciones de alimentos, de la cual, los 30 siendo el estándar total, todos dijeron que si alcanzando el 100%. En la investigación se concluyó que, del diagnóstico realizado, el Restaurante cumplió con el 87%, considerando un nivel bastante alto, cumpliendo con casi todo lo requerido, siendo esto dividido en siete secciones de la cual, cada una de ellas contenían preguntas que se debían cumplir en el restaurante.

García (2012), la investigación "*La mejora continua de las buenas prácticas en la gestión medioambiental*", nos muestra una perspectiva que enfatiza el aspecto de sostenibilidad ambiental en los servicios turísticos, específicamente, muestra un estudio de benchmarking para la gestión medioambiental en los restaurantes Alfa y Beta en la provincia de Santiago de Cuba, buscó mostrar un aspecto innovador al tomar en cuenta el desarrollo sostenible aplicado al sector de restauración. Dicho trabajo se basa en el análisis documental, entrevistas, encuestas, observación, evaluación de indicadores y trabajo de campo, logrando obtener una guía para la mejora continua en la gestión de restaurantes. En esta investigación, la aplicación del benchmarking sirvió para el diagnóstico fáctico que determinó que no son suficientes las acciones ambientales desarrolladas en los restaurantes Alfa y Beta, en función de la adaptación de las buenas prácticas de la gestión medioambiental empresarial para alcanzar un desempeño superior en el proceso de categorización. Esta situación, unida a las turbulencias del entorno, la inestabilidad

empresarial y la dificultad para mantener las licencias sanitarias, incide negativamente en la calidad del servicio de restauración y en la imagen de la entidad, lo que impide el cumplimiento de los requisitos que conllevan el proceso de categorización de los restaurantes y la certificación ambiental. El proceso de gestión medioambiental incide en que los restaurantes no posean certificación de su servicio en ninguna de las cinco categorías. Finalmente, la investigación concluye que, aunque el benchmarking no es conocido por directivos cubanos, éste se presenta como una opción para elevar el desempeño empresarial al detectar las buenas prácticas ambientales que mejoran internamente y logran certificaciones ambientales para instalaciones que brindan servicios gastronómicos.

Santa Cruz (2010) en la tesis, *“Diagnóstico de calidad en el restaurante italiano Maraka’s del hotel Saint John’s”, La Habana, Cuba, 2010*. Presenta un diagnóstico de calidad utilizado para evaluar el comportamiento de los procesos que inciden de manera directa en la calidad del servicio del restaurante Maraka’s del Hotel Saint John’s en la Habana. Asimismo, esta investigación se basó en la documentación, entrevistas a especialistas de la entidad, encuestas a clientes internos y externos, utilizando técnicas propias de la gestión de la calidad como listas de chequeo, tormenta de ideas, Diagrama de Pareto y Matriz DAFO de impacto cruzado. Por la cual permitió valorar la planeación estratégica del Hotel Saint John’s, la incidencia de los recursos humanos en la actividad de restauración; determinó el comportamiento de los principales procesos que describen esta actividad en el restaurante Maraka’s y determinó la satisfacción de los clientes acerca del servicio brindado. Se vio que la Misión y Visión del hotel no están definidas por las metas a alcanzar, por lo que se propuso un rediseño de las mismas. Donde se concluyó que el Restaurante Maraka’s se encuentra en una posición poco ventajosa por lo que debe trazar estrategias de supervivencia; dando lugar a la confección de una propuesta de acciones, encaminada a la mejora continua de la calidad del restaurante y la satisfacción de sus clientes.

Nacionales

Cochachín (2016) en la investigación, *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Riveras del Rio Santa, distrito de Independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2016*, dicha investigación tuvo

como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante Riveras del Rio Santa, distrito de independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2016, teniendo como metodología un nivel descriptivo, de tipo cualitativo-cuantitativo con un diseño de caso único transversal donde se utilizaron técnicas e instrumentos como la observación, la entrevista y la aplicación de cuestionarios. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en lo que respecta a la gestión administrativa el restaurante cumple con 18 estándares de los 56 estándares evaluados, representado con por un 6,9%, y no cumple con 38 estándares, representado por un 14,5%; en cuanto al equipamiento e infraestructura, el restaurante cumple con 25 estándares de los 54 estándares evaluados, representado con un 9,6%, y no cumple con 29 estándares, representado por un 11,1%; en base a la gestión del servicio, el restaurante cumple con 45 estándares de los 114 estándares evaluados, representado con un 17,2%, y no cumple con 69 estándares, representado por un 26,4%; en cuanto a la gestión medioambiental, el restaurante cumple con 11 estándares de los 24 estándares evaluados, representado con un 4,2%, y no cumple con 13 estándares, representado por un 5,0%; con lo que respecta a la gestión socio- cultural, el restaurante cumple con 8 estándares de los 13 estándares evaluados, representado con un 3,1 %, y no cumple con 5 estándares, representado por un 2,0%. La investigación concluyó que, de los 261 estándares evaluados en total, la empresa cumple solamente con 107, lo que indica que cumple con un 41,0 %, y no cumple con 154, que representa un 59,0%, teniendo un porcentaje muy bajo, pues no llega ni a la mitad del cumplimiento de los estándares, además de que no solo los clientes son los perjudicados, sino la misma empresa pues está en desventaja con otras empresas que presenten mayor calidad en su servicio.

Sánchez (2014) en su tesis: *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante El Encuentro de la ciudad de Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014*, tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante El Encuentro de la ciudad de Huaraz, distrito de independencia Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014. En la metodología se usaron técnicas de recolección de datos como la observación, cuestionarios y entrevistas, los cuales dieron como resultados el conocer la historia, oferta, demanda, organigrama, instalaciones, fotografías. Los resultados en la gestión administrativa fueron, 28 estándares de los 56 evaluados, lo cual equivale a un 50% de estándares cumplidos; en

equipamiento e infraestructura cumple con 37 estándares de 48 evaluados y es un total de 77% de estándares cumplidos; la gestión de servicio la empresa cumple con 93 estándares de los 114 evaluados y eso en porcentaje es 80% de estándares cumplidos; la gestión medioambiental cumple con 14 estándares de los 24 evaluados, equivalente a 58,3%; gestión sociocultural cumple con un 77% de los estándares, quiere decir con 10 estándares de los 13 evaluados; de manera global la empresa cumple con 180 estándares de los 255 evaluados, con un 70% de cumplimiento de estándares evaluados. Se concluyó que la empresa expende comida fusión gourmet, la demanda varía según la temporada, los trabajadores no cuentan con la preparación necesaria para realizar sus deberes pero existen capacitaciones constantes que hacen que esto vaya mejorando cada vez más.

Córdova (2017) investigación, *la Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Recreo Campestre Los Pacaes de Casma, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, año 2017*. La investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante Recreo Campestre Los Pacaes de Casma, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, 2017. Dicha investigación tuvo como metodología, un tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal donde se utilizaron técnicas e instrumentos como la observación, la entrevista y la aplicación de cuestionarios. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en lo que respecta a la gestión administrativa el restaurante cumple con 36 estándares de los 56 estándares evaluados, representado con por un 13,79%, y no cumple con 20 estándares, representado por un 7,66%; en cuanto al equipamiento e infraestructura, el restaurante cumple con 43 estándares de los 54 estándares evaluados, representado con un 16,48%, y no cumple con 11 estándares, representado por un 4,21%; en base a la gestión del servicio, el restaurante cumple con 76 estándares de los 114 estándares evaluados, representado con un 29,12%, y no cumple con 38 estándares, representado por un 14,56%; en cuanto a la gestión medioambiental, el restaurante cumple con 14 estándares de los 24 estándares evaluados, representado con un 5,37%, y no cumple con 10 estándares, representado por un 3,83%; con lo que respecta a la gestión socio-cultural, el restaurante cumple con 9 estándares de los 13 estándares evaluados, representado con un 3,45 %, y no cumple con 4 estándares, representado por un 1,53%. La investigación concluyó que, de los 261 estándares evaluados en total, la empresa cumple solamente con 178, lo que indica que cumple con

un 68,21%, y no cumple con 83, que representa un 31,79%, teniendo un porcentaje intermedio, llegando a más de la mitad del cumplimiento de los estándares, por lo cual los clientes están satisfechos con el servicio recibido por parte de la empresa.

Locales

Valdera (2017) en la investigación, *la 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*. Tuvo como objetivo evaluar la calidad de servicio del restaurante la Casa del Rey de la ciudad de nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014. Su metodología estuvo como compuesta por su tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal, donde se utilizaron técnicas e instrumentos de investigación como la observación, la entrevista y la aplicación de encuestas a las personas que laboran en la empresa y al propietario. Los resultados de la investigación determinaron que en cuanto a la gestión administrativa, el restaurante cebichería cumple con 20 estándares de los 56 posibles evaluados, es decir un 7,5% cumple y un 13,5% no cumple; en lo referente a equipamiento e infraestructura, el restaurante cebichería cumple con 26 de los 54 evaluados, es decir un 10,1% cumple y un 10,9% no cumple, en la gestión del servicio, el restaurante cebichería cumplía con 54 estándares de los 114 estándares evaluados, es decir el 20,8% cumplen y un 23,2% no cumplen, en cuanto a la gestión medio ambiental, el restaurante cebichería cumplía con 13 estándares de los 24 evaluados, por el cual el 4,9% cumple y un 4,1% no cumplen, con lo que respecta a la gestión socio cultural, se determinó que el restaurante cumplía con 5 de los 13 estándares evaluados, teniendo con un porcentaje de 2,0% de los cuales cumple y un 3,0% no cumplen. La investigación concluye que el restaurante cebichería debe de buscar un mayor cumplimiento en los estándares derivados de las buenas prácticas, pues cumple con 118 estándares evaluados de los 261 en total evaluados, representado en un 45,3% con el cumplimiento y un 54,7% de la cuales no aplican las 5 dimensiones.

Landauro (2017) en cuanto a la investigación, *la Evaluación de la calidad del servicio del restaurante pollería El Rikoton Chicken de Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017*. Tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante pollería El Rikoton Chicken de Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017. Se realizó como metodología de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal, donde se utilizaron técnicas e instrumentos de investigación como la observación, la entrevista y encuestas que se aplicaron a los empleados y al propietario. Los resultados de la investigación determinaron que en cuanto a la gestión administrativa, el restaurante cebichería cumple con 46 estándares de los 56 posibles evaluados, es decir un 17,7% cumple y un 3,1% no cumple; en lo referente a equipamiento e infraestructura, el restaurante cebichería cumple con 39 de los 54 evaluados, es decir un 15,0% cumple y un 5,8% no cumple, en la gestión del servicio, el restaurante cebichería cumplía con 96 estándares de los 114 estándares evaluados, es decir el 37,3% cumplen y un 6,9% no cumplen, en cuanto a la gestión medio ambiental, el restaurante cebichería cumplía con 18 estándares de los 24 evaluados, por el cual el 6,9% cumple y un 2,3% no cumplen, con lo que respecta a la gestión socio cultural, se determinó que el restaurante cumplía con 5 de los 13 estándares evaluados, teniendo con un porcentaje de 1,9% de los cuales cumple y un 3,1% no cumplen. La investigación concluye que el restaurante cebichería está en un nivel intermedio, ya que cuenta con la mayoría del cumplimiento en los estándares derivados de las buenas prácticas, pues 204 son los estándares evaluados que cumplen, siendo 261 en total los evaluados, representado en un 78,8% con el cumplimiento en general y un 21,2% de la cuales no aplican las 5 dimensiones.

Arcila (2017) llevó a cabo la tesis, *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante chifa Jhensper de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017*; en donde tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante pollería *Jhensper* de Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017. Se realizó como metodología de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal, donde se utilizaron técnicas e instrumentos de investigación como la observación, la entrevista y encuestas a los trabajadores. Los resultados de la evaluación de calidad

fueron: respecto a la gestión empresarial, el restaurante cumple con el 64,2 % de los 56 estándares evaluados; en la gestión de equipamiento e infraestructura, cumple con la mayor parte de estándares, con un 85,2 %; en la gestión de servicio cumple con un 71,9 % de los estándares; con respecto a la gestión medioambiental del restaurante cumple con un 75,1 % y en cuanto a la gestión sociocultural tenemos que se cumple con el 69,2 % de estándares; como conclusión tenemos que el restaurante chifa Jhensper cumple 191 de los 261 estándares evaluados, es decir cumple con el 73,8 %, y no cumple con 70 estándares, lo cual representa 26,2 %, la cual le falta un poco para poder ser nombrado como una empresa de calidad.

Miranda (2016) llevó a cabo el estudio, *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Aquí Gusto de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las Buenas Prácticas, 2016*. Tuvo como objetivo evaluar la calidad del servicio del restaurante Aquí Gusto de Nuevo Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2017. Se realizó como metodología de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal, donde se utilizaron técnicas e instrumentos de investigación como la observación, la entrevista y encuestas a los trabajadores. En los resultados de los estándares evaluados, tenemos que en la Gestión Administrativa de los 56 estándares evaluados el restaurante Aquí Gusto cumple con 17, es decir con el 30,35%; el equipamiento e infraestructura de 54 estándares evaluados, cumple con 31 estándares, es decir con el 57,39%; en cuanto a la Gestión de Servicio, de los 114 estándares cumple con 62 estándares es decir con el 54,31%; en cuanto a la gestión medioambiental de 24 estándares cumple con 11, es decir un 45,84%; con respecto a la gestión sociocultural cumple con 2 de los 13 estándares, es decir con el 15,38%. La investigación tuvo como conclusión que de los 261 estándares evaluados, el restaurante Aquí Gusto cumple con 123 es decir con un 47,26% de estándares, es decir no es una empresa de calidad.

2.2.Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Servicio de restauración

Un servicio es una actividad para satisfacer alguna necesidad básica de las personas, así como también es una prestación personal. Las ofertas son incluidas también del servicio, que en el rubro de restauración es definido como la preparación, presentación y servicio de alimentos y bebidas. Para Castellano y Badillo (2015), el servicio de restaurante es:

El proceso por el cual se atiende a los clientes que demandan una serie de atenciones y elaboraciones gastronómicas siempre buscando la satisfacción de sus necesidades. Se debe tener en cuenta que cuando los clientes solicitan nuestros servicios no es solo por una demanda de alimentos, sino también de atenciones e información que tendremos que ofrecerles. (p.144)

Stanton, Etzel y Walker (2004), definen servicio como “intangibles, usualmente inseparables del vendedor, heterogéneos, muy perecederos y de amplia fluctuación en su demanda. Estas características que diferencian a los servicios de los bienes tienen varias implicaciones de marketing” (p. 319).

a) Calidad del servicio

Vargas (2007), comenta que “los servicios presentan algunas características específicas muy distintas de las de los bienes de consumo, que van a condicionar la gestión y la calidad” (p.60). Entre ellas tenemos:

- **Intangibilidad:** los servicios no tienen existencia más, que en la medida que son producidos y consumidos. El usuario potencial no puede conocer el servicio antes de consumirlo. Esta característica conlleva a un mayor nivel de riesgo percibido por el usuario; riesgo económico, social, moral que obliga a la institución a intentar reducirlo. (p.61)
- **Inseparabilidad o indivisibilidad:** el servicio se elabora, se comercializa y consume en el mismo momento. La simultaneidad del proceso producción-consumo reúnen características que pueden ser la causa de diversos problemas. En la producción del servicio se deben integrar el factor humano y el factor técnico.

- **Heterogeneidad:** en el mercado todos somos diferentes. No hay dos consumidores iguales ni dos proveedores iguales: por esta razón los servicios son difíciles de generalizar.
- **Perecedero:** como consecuencia de la intangibilidad y de la simultaneidad de la producción-consumo, los servicios son perecederos. Los servicios no pueden almacenarse; pueden repetirse, pero no recobrase. (p.62)

2.2.2. *Clasificación de las empresas de restauración*

a) **Clasificación de las empresas de restauración según su tipo.**

- **Restaurantes gourmet:** Establecimiento donde ofrecen variedades de platos de gran calidad, atrayendo a varios aficionados en comidas delicadas y finas por su exquisita elaboración. El precio se adecua a la calidad y al servicio de la comida por lo que no es raro ver en la lista como uno de los restaurantes más caros.
- **Restaurantes de autor:** Establecimiento donde el chef presenta a los comensales recetas novedosas, poniendo su conocimiento gastronómico y experiencia le permiten ser capaz de poner su propio estilo a las comidas. Siendo una oportunidad para los comensales en encontrar nuevos sabores y texturas.
- **Restaurante Familiar:** Los restaurantes familiares se destacan por ser generalmente pequeños emprendimientos que se caracterizan por sus precios accesibles, y un ambiente acogedor con platillos sencillos.
- **Restaurante Temático:** Los temáticos se suelen especializar en un tipo de comida o de un país, tienen una amplia gama de recetas disponibles para que las personas disfruten sus platos favoritos.
- **Restaurantes convenientes:** Este tipo de restaurantes se caracteriza por la estandarización del proceso de cocción de los alimentos, la decoración del lugar es sencilla y ofrecen comida de fácil preparación como: perros calientes, hamburguesas, papas fritas, entre otras. Por otro lado, en sus menús podrás encontrar opciones de recetas aparentemente más saludables como ensaladas, hamburguesas, etc.

- **Los restaurantes Buffet:** Establecimientos donde generalmente se encuentran en hoteles y disponen grandes cantidades de comida para satisfacer a todos los comensales.

Estos tipos de restaurantes funcionan casi que, de manera autónoma, ya que los clientes son quienes se sirven los alimentos, en una gran barra donde se encuentran alimentos calientes, fríos y mixtos y finalmente bebidas y postre previamente separado en porciones y platos pequeños. (Gastronómica Internacional, 2020)

b) Clasificación de las empresas de restauración según su tamaño.

Dentro de la categoría de reparación, la clasificación por tamaño varía mucho, con factores de medición de diferentes países, clasificados como grandes, medianos, pequeños y micro. En Perú, la mayoría de las empresas son MYPE (Micro y Pequeñas Empresas) especializadas en la industria restaurantera. (Ley de Promoción de la Microempresa de 2003)

Las Micro y pequeñas empresas son unidades de producción económicas, estos pueden ser personas naturales o jurídicas de cualquier denominación adoptando la forma societaria que voluntariamente desee, su objetivo esta es desarrollar actividades de transformación, producción, extracción y comercializaciones de prestaciones de bienes y servicios. (Ley de Promoción de la micro y pequeña empresa, 2003)

c) Clasificación de las empresas de restauración según el reglamento de restaurantes

En el reglamento del Perú, nos indica que solamente hay una clase y tipo de restaurante, que es el restaurante turístico. Según el artículo 16 comenta, que solo los de tres, cuatro y cinco tenedores, serán clasificados como restaurante turístico, a fin de cumplir con las características, estén bien ubicados en áreas declarados como Patrimonio Cultural de la Nación, comercialicen productos elaborados con los recursos gastronómicos de la zona y cuenten con áreas donde difundan adornos culturales de dicha zona o del Perú. (MINCETUR, 2004)

En la Ley N° 29408, Ley General de Turismo, establece en su artículo 27, que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo reglamenta en cada caso, a través de

Decretos Supremos, los requisitos, obligaciones y responsabilidades específicas que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos, dentro de los cuales, de conformidad con el Anexo 1, se encuentra los prestadores que brindan el servicio turístico de restaurantes. (MINCETUR, 2009)

d) Categorización de las empresas de restauración

Mediante el decreto Supremo N^o 025-2004 se aprobó el Reglamento de Restaurantes, el mismo que contiene disposiciones para la categorización, clasificación, operación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes, así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia. Así mismo, la categoría esta puesta a un nivel del establecimiento, extendiendo a nivel mundial con la finalidad de poder diferenciar las condiciones de infraestructura, servicios y equipamiento que ofrece cada restaurante, considerando los requisitos mínimos (uno, dos, tres, cuatro y cinco tenedores). (MINCETUR, 2004)

2.2.3. Modalidades de servicio en las empresas de restauración

Las modalidades de servicio según Mincetur (2008) son:

- **Menú:** oferta conjunta de comida y bebida a un precio global.
- **Autoservicio:** modalidad donde son ubicados mayormente en centros comerciales, aeropuertos, actividades públicas (ferias) etc. Estos pueden ser servidos por las personas mismas eligiendo las variedades de platillos cocinados.
- **A la carta:** modalidad donde el restaurante tiene un conjunto de platos de comida, y que pueden ser preparados en cualquier momento del servicio a petición del cliente, con la peculiaridad de llevar específicamente el precio de cada plato en la carta.
- **Comida rápida o Fast Food:** modalidad donde los restaurantes son de tipo informales con la idea de ofrecer productos básicos y rápidos (hamburguesas, pollo frito, etc.). El cliente puede decidir tomar su pedido en el lugar o llevárselo.
- **Al paso:** modalidad donde el vendedor ofrece distintos platos expuestos en recipientes o vitrinas en un lugar fijo, que puede resultar atractivas para la gente y ser consumidas cuando no tienen mucho tiempo para comer.

- **Domicilio:** modalidad donde los alimentos son llevadas a un destino, pedido por el cliente hacia su domicilio, teniendo un costo extra de los alimentos (delivery).

2.2.4. Tipos de servicio en las empresas de restauración

Para una buena preparación de servicio, se debe de diferenciar en los varios de tipos de servicio, ya que estas están condiciones (Vaquero, 2013). Entre ellas tenemos:

- **Servicio Directo:** este tipo de servicio, los alimentos vienen servidos desde la cocina, donde el mozo sirve por la derecha del cliente. Este servicio es de precio accesible, ya que es rápido y se requiere de menos personal.
- **Servicio a la inglesa:** tipo de servicio donde los manjares se sirven desde la cocina en fuentes bien colocadas. Después el camarero servirá directamente al comensal por el lado izquierdo.
- **Servicio a la rusa:** este tipo también es llamada como servicio gueridón, es una técnica donde es fácil de transportar los alimentos en una mesa reducida y ligera ayudando al personal.
- **Servicio a la francesa:** este tipo de servicio es un estilo que permite al comensal, elegir los diferentes platos de comida que son servidos al mismo tiempo en una fuente, donde también el cliente es el propio encargado de servirse en forma paralela.
- **Self Service:** este tipo de servicio, es donde el cliente elige aquellos platos que le interesen al tiempo que van transportando una bandeja donde es colocado los alimentos. Puede haber cocineros que determinen las elaboraciones, o algún asesor.

2.2.5. Restaurante menú

Establecimiento que presenta a los comensales las diferentes opciones de alimentos y bebidas a diferentes precios, de la cual no es muy alto y puede ser accesible para todo el público. Los alimentos pueden ser vistos escritos en un letrero o en diferentes tipos para el conocimiento de los clientes. Mayormente este tipo es manejado por las familias (Morfin, 2006).

2.2.6. *Restaurante cebichería*

Según Zamora (2016) las cevicherías son:

Lugares sencillos de tertulia y música animada, en el que todo gira en torno a la cocina marina. Las cartas nunca dejan de tener opciones como un arroz con mariscos, ceviches en distintas variedades, chaufa de mariscos, entre otros platos conocidos y bien servidos.

2.2.7. *La calidad en el servicio de restauración*

Para Berry, Zeithaml y Parasuraman (1985) comentaron que la calidad en el servicio “es la percepción que tienen los consumidores a partir de una comparación de lo que ellos sintieron de la compañía que presta el servicio debía ofrecer, con sus percepciones, sobre el desempeño que les ofreció el servicio” (Citado por Servicio, Ambiente y Calidad de restaurantes en Bogotá, 2014, p. 63).

Así también, Aldana (2010) confirma que:

La calidad en el servicio se traduce en el grado en el cual el servicio satisface los requerimientos, deseos, necesidades y expectativas del cliente, procurando que, al hacer la prestación del servicio, se busque exceder las expectativas y superar las percepciones, consiguiendo armonizar la cultura, la estrategia, los recursos, el talento humano, con actitud positiva y compromiso, recordando siempre hacer bien las cosas desde la primera vez y buscando la mejora continua. (p. 64)

a) Tipos de calidad.

Según Vaquero, G (2013). Comenta que, los dos tipos de calidad son:

- **Calidad Externa:** este tipo corresponde a la satisfacción del cliente. Es el logro que se proporciona acerca de los productos o servicios para establecer lealtad. La medición de satisfacción del cliente es a base del deseo o necesidad que tiene el consumidor y otro son las percepciones que pueden ser las creencias que tiene consumidor al momento de recibir el servicio.
- **Calidad Interna:** es el nivel que tiene el personal de cualquier establecimiento para gestionar, producir y vender un bien o servicio. Este también tiene como

objetivo mejorar la operación y planificar hasta alcanzar el objetivo del cliente, para ello es importante tener en cuenta:

- Actitud o motivación del personal
- Estrategias a largo plazo
- Objetivos claros

b) *Evaluación de la calidad del servicio de restauración.*

La calidad en los últimos años ha ido desarrollando, dando un gran crecimiento significativo en el país. En particular en el sector turístico se establece la necesidad de incrementar la competitividad en los mercados, a través de la elevación de la calidad de los servicios y el logro de una adecuada coherencia en la relación de calidad-precio.

A este respecto García (2013) menciona que muchas veces los dueños de negocios se encuentran muy concentrados en aspectos tales como: la calidad del producto, pagar las deudas del negocio, y otras actividades relacionadas con la operación sus empresas y descuidan la calidad que el personal le brinda al cliente.

2.2.8. *Marco normativo y estándares de calidad de los servicios de restauración*

a) *Marco Normativo de las empresas de restauración a nivel nacional.*

Ley General de Turismo

En la ley General de Turismo tiene por objetivos establecer las disposiciones administrativas que regulan a los prestadores de servicios turísticos, para ello es importante tener en cuenta las obligaciones del capítulo IV en el artículo 28:

- Cumplir con todas las normas que están establecido para el buen funcionamiento de sus actividades.
- Conservar el ambiente y todos los recursos naturales y culturales al margen de las norman que lo regulan para las prestaciones de servicio de dichas materas.
- Denunciar todo hecho que tenga que ver con la explotación sexual e infantil y cualquier tipo de ilícito penal para el conocimiento en el desarrollo de su actividad.
- Comunicar a los usuarios sobre todas las condiciones de prestación de servicio, así como también las condiciones de viaje, recepciones, estadías y características de los destinos correspondientes.

- Proporcionar los servicios según las condiciones del cumplimiento de prestación pactadas.
- Proteger y cuidar las instalaciones, dando un buen funcionamiento y mantenimiento profesionalmente con la técnica correcta del personal, asegurando la calidad en las prestaciones de servicio.
- Cumplir con todas las herramientas de seguridad, salud y protección al visitante, durante la prestación de servicios, así como también facilitar el acceso a las personas con discapacidad.
- Informar a todos los visitantes de las normas que se observan en el establecimiento, con el fin de preservar del patrimonio humano, cultural y natural, sin olvidar el medio ambiente.
- Facilitar y mantenerse eventualmente actualizados acerca del Sistema de Información Turística.

b) Estándares de calidad en el servicio de restauración.

Son llamados estándares de servicio como un nivel de servicio deseado, de esta manera la estrategia tiene como finalidad los objetivos, estándares y normas que reflejan una buena expectativa de calidad en las organizaciones, sin necesidad de estar evaluando, chequeando y controlando cada producto que haya dentro de la empresa. De esta manera ayudará a corregir a todos los empleados a tener un buen nivel de servicio con el objetivo de reflejar la buena calidad y satisfacción del cliente. (Marketing Publishing, 2007)

De esta manera Publishing (2007) habla que los objetivos, estándares y las normas tienen una función a la calidad de restauración basada en tres funciones:

- **Primero:** se basan en los deseos y expectativas de los consumidores y clientes, teniendo en cuenta las metas de calidad para poder alcanzar una mejora de servicios dentro de la empresa.
- **Segundo:** esta función ayudará para medir los niveles de calidad se presentan a diario dentro del establecimiento.
- **Tercero:** señalan e identifican a los empleados cuales son, basándose a los criterios, productos y características que ofrece el establecimiento. Cuando se

termina una gran cantidad de variables, se establece algunas estrategias o condiciones para la mejoría de ellas.

2.2.9. *Las buenas prácticas en el servicio de restauración*

Actualmente es normal escuchar hablar acerca de la buena calidad de servicio, para ello es importante saber lo útil que son las buenas prácticas en el sector turístico, ya sea nacional o internacional. Hoy en día nuestro país viene desarrollando implemento estrategias sobre las buenas prácticas para poder ir mejorando en los servicios de calidad dentro de las empresas de turismo dedicadas a los restaurantes.

Así mismo, 704 empresas del Perú, fueron reconocidas por aplicar las buenas prácticas en la gestión del servicio turístico, cuyo objetivo principal es el mejoramiento de la competencia de las empresas turísticas, con el fin de contribuir la mejora de servicios, superando las exigencias del mercado global. (MINCETUR, 2016)

a) Beneficios de las buenas prácticas

Al implementar las buenas prácticas en nuestra empresa, genera muchos beneficios especialmente si estamos asociados a la gestión turística, ya que minimizan errores, facilitan el uso de los recursos, ayudan a obtener buenos resultados, beneficiando y mejorando la calidad de productos que se lleva a cabo dentro de la empresa. Dando como resultado la satisfacción en los clientes y desarrollo financiero. (Duynen y Carré, 2011)

2.2.10. *Estándares en el servicio de restauración derivados de las buenas prácticas*

2.2.10.1 Buenas prácticas en la gestión administrativa

Las buenas prácticas en la administración, implica un control interno establecido de los productos que ofrece la empresa, es decir, gestiona y procesa los recursos de las actividades. La base principal es el buen funcionamiento, teniendo la seguridad razonable de cada proceso, si no se sabe administrar o llevar un control, no se obtendrán resultados y tampoco se verán desarrollos establecidos. (Alliance, s.f)

a) Planificación

Una buena práctica implica hacer las cosas bien hechas, es decir, llevar un control interno establecido, es desarrollar una serie de acciones que permitan tener la

seguridad razonable. Para determinar una buena planificación en nuestra empresa, debemos determinar estrategias que nos permitan analizar, definir y aplicar con seguridad, para poder alcanzar los objetivos. Nieto (2010) comenta que una planeación “establece las actividades futuras con precisión de los hechos probables para alcanzar los objetivos específicos” (p.15).

Para López, Mata, Becerra y Cabrera (2018) comentan que:

Dentro del proceso general de dirección, la planificación ocupa un importante rol por cuanto consiste en el establecimiento de los objetivos a alcanzar, y la determinación y asignación de los recursos para lograrlo, es el referente para organizar, dirigir las actividades y controlar el cumplimiento de metas, corregir las desviaciones, en casos que proceda y evaluar la ejecución de la actividad. (p.20)

b) Organización

Hoy en día, es importante saber cómo manejar nuestra empresa, ya que, sin herramientas o estrategias no se tendría un éxito que es lo que uno quiere lograr, es por eso que, Nieto (2010) establece un proceso administrativo con una fase mecánica o estructura que ayuda a tomar en cuenta de lo que se requiere para poder mejorar nuestra empresa, esto está conformado por la planeación, la organización, la dirección o ejecución y el control.

Éste mismo menciona que la organización está conformada por una serie de características como la división del trabajo, la coordinación (jerarquización), departamentalización y la descripción de funciones. Es por eso que define organización como “coordinación de los elementos humanos y materiales para obtener la aplicación eficiente y sistemática del esfuerzo disponible. ¿CÓMO SE VA A HACER?” (p.16).

c) Gestión de calidad

Para Pola (2009) la gestión de la calidad “es el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de la calidad en una empresa” (p.23).

d) Gestión de personal

La gestión de personal cumple un rol muy importante en las tareas administrativas del departamento de recursos humanos. Para Morueco y Pérez (2015) destaca que la gestión de recursos humanos consiste concretamente en “la planificación, organización, desarrollo y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal. También se incluirían aquellas prácticas encargadas de las relaciones laborales, la salud y la seguridad en el trabajo, así como aspectos legales” (p.187).

e) Gestión de suministros y proveedores

La gestión de proveedores es el proceso de poder iniciar y desarrollar elecciones con proveedores para un bien en común, que es cumplir con las necesidades de los clientes en base de elegir un bien y servicio de la empresa. Arenal (2022) comenta que:

La evaluación inicial de proveedores es aquella en la que se debe de seleccionar por primera vez a un proveedor por lo tanto es necesario establecer una serie de criterios de selección inicial. Inicial que para la empresa son importantes a la hora de empezar a trabajar con un proveedor.

La evaluación de proveedores es aquella en la que se mide el desempeño periódico del proveedor, es decir, ya está seleccionado como proveedor aprobado, y ahora se evalúa su desempeño en un periodo determinado que se establezca. (p.127)

Dueñas (2017) asegura que:

Es muy importante tener en cuenta que todos los procesos de comunicación que se lleven a cabo con los proveedores con los que habitualmente trabaja la empresa requieren de una especial atención, ya que la comunicación constante y transparente con ellos va a permitir beneficiarse de determinadas sinergias entre ambas partes. (p.185)

Pires (2012) define gestión de cadena de suministro como “el conjunto de todos los procesos que involucran a los proveedores y sus clientes y conectan empresas desde

la fuente inicial de materia prima hasta el punto de consumo del producto acabado” (p.23).

f) Gestión de seguridad

Dentro del medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectarlo positiva o negativamente. Por esto se dice que el trabajo puede convertirse en un instrumento tanto de salud como de enfermedad para el individuo, la empresa y la sociedad. Ojeda (2017) asegura que la seguridad y salud en el trabajo busca:

La intervención de varias disciplinas y con la participación de todos los niveles de la empresa, mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población, mediante acciones coordinadas de promoción de la salud, la prevención y control de los riesgos, de manera que faciliten el bienestar de la empresa. (p.6)

g) Gestión financiera y contable

Podemos decir que gestión financiera es el proceso por el que cual forma parte del área administrativa y finanzas dentro de la empresa. El autor Gallardo (2016) nos habla que para disponer de los bienes y derechos se necesita tener en cuenta las actividades principales dentro del rubro de restauración. En la financiación se puede realizar con recursos propios o prestados para iniciar la productividad. Los activos no corrientes al ser elementos de largo plazo, los recursos deben ser de igual manera de la cual puede tener un mayor riesgo.

Para Ruá y Babiloni (2016) los objetivos básicos en la gestión financiera son:

- Obtener recursos financieros (monetarios) para la empresa o proyecto de inversión, tanto en cuantía suficiente, como en coste y plazo. Esto significa cubrir las necesidades financieras de la empresa o proyecto de inversión.
- Velar por la rentabilidad económica del proyecto. (p.29)

Para Díaz, Oropeza y Rodríguez (s.f) la gestión contable, consiste en:

La utilización, análisis e interpretación de la información obtenida de la contabilidad financiera de cara a la adopción de decisiones a corto plazo en el seno de la organización; orienta sus aplicaciones hacia aquellos sujetos que tienen poder

de decisión sobre la actividad de la empresa, mejora el procedimiento de toma de decisiones mediante el uso de los datos contables. (P.4)

h) Gestión de comunicación y marketing

Dueñas (2017) comenta que “aquella persona que sabiamente utiliza las herramientas de comunicación para las negociaciones tanto nacionales como internacionales, se valdrá de todos los medios síncronos o asíncronos necesarios para obtener el resultado u objetivo deseado” (p.194).

Cardador (2019) define marketing como una “técnica usada sobre todo para comprender y analizar el comportamiento de los mercados y de sus productos, llevando a cabo para ello campañas de publicidad con el fin de captar, atraer, retener o fidelizar a clientes mediante sus necesidades reales” (p.127).

2.2.10.2. Buenas prácticas en equipamiento e infraestructura

Varisco (s.f) comenta que el equipamiento: Está conformado por el conjunto de establecimientos que brindan servicios básicos: alojamiento, gastronomía, transporte, agencias y operadores mayoristas de viajes, balnearios y actividades recreativas.

También se incluyen aquí los servicios no característicos que satisfacen las necesidades de los residentes y son utilizados por los turistas como el comercio y otros servicios. (p.68)

Así como también Varisco (s.f) define la infraestructura como:

Un conjunto de obras y servicios que sirven de base para el desarrollo de todas las actividades económicas, y en consecuencia, puede ser de uso común o puede ser específica del turismo. Es el soporte que permite la conexión entre centros emisores y receptores y el desarrollo del destino. (P.68)

a) Exterior

Las edificaciones de un establecimiento, especialmente en el exterior es una atracción para los comensales, es por eso que es muy importante el cuidado, los materiales y el diseño que se utilizan al momento de la construcción. La ubicación también juega un papel importante, ya que sirve como publicidades en el servicio que se ofrece en la empresa.

b) Cocina

Áreas diseñadas para la preparación de los alimentos, una cocina bien diseñada hace que los insumos sean mejor preparados y sanos, ya que permiten la facilidad de poder hacer la limpieza correspondiente. La cocina puede ser grande o pequeña, pero se debe tener en cuenta la iluminación, el espacio, debe ser cómodo y fresco. (Bembibre, 2009)

c) Almacén

Tener un almacén ordenado, ayuda a los personales a conseguir los alimentos que se requieren para la elaboración de un servicio. El almacén es un área estructura y hecha para los alimentos orgánicos y funcional de una empresa comercial o industrial. Es por eso que también es importante tener un balance y un control de las cantidades que entran y sales, con el fin de tener un establecimiento organizado y sin errores. (Anaya, 2013)

d) Comedor

Espacio donde los comensales reciben los servicios de los establecimientos. El área del comedor debe estar ubicada lejos de la cocina con un espacio, donde las personas puedan distribuirse con facilidad, ya sea cuando entra o cuando termine de consumir. Se debe tener en cuenta los factores para un comedor bien ejecutado, entre tenemos: el espacio para el desplazamiento de los clientes, como también para los empleados: el acceso, las distribuciones, las decoraciones, los diseños, etc. (Feijóo, 2000)

e) Servicios higiénicos

Área donde todos los establecimientos deben contar con uno o más de servicios higiénicos dependiendo del tamaño de la empresa, diferenciándolos por género, así como también deben contar uno para las personas con discapacidad. Esta área debe contar con señalizaciones de un tamaño adecuado para la visibilidad de los comensales, las herramientas deben estar en buen estado y bien equipadas. Asimismo, deben contar con una buena conservación e higiene, buena iluminación y ventilación que permita la eliminación de olores hacia el exterior del establecimiento.

f) Área de personal

Los establecimientos deben contar con un área donde los empleados están con el espacio adecuado para que puedan hacerse el cambio de ropa, mediante el comienzo y la culminación de la jornada. El área debe tener su propia ventilación e iluminación y mantenerse en buen estado para reflejar buena higiene, de esta manera debe estar alejado de los servicios higiénicos y estar libre de alimentos.

g) Oficinas

Es la estructura donde se realizan las tareas que soliciten de concentración, con el fin de ejecutar el trabajo diario. Las oficinas son áreas empresariales donde se guardan las informaciones administrativas, como también es el espacio de planificación y comunicación con los empleados promoviendo un control del patrimonio y objetivos. (Rubio, 2006)

2.2.10.3. Buenas prácticas en la gestión del servicio

a) Recepción de insumos

Procedimiento donde los personales se encargan de recibir los productos, que no solo es la base para los clientes en su satisfacción de un buen servicio de calidad, sino también es el cumplimiento con las normas estatales e internacionales. También es importante tener en cuenta que la elección de los insumos para su próxima elaboración, no solo es la condición en la que se encuentra el producto, sino que se juega un papel básico en la salud de las personas, es por eso que la recepción de los productos debe ser estrictamente. (Boris, 2019)

b) Almacenamiento de insumos

Las áreas de almacenamiento deben ser de material resistente para que permita el soporte de la cantidad de alimentos ingresados, como también debe tener el espacio suficiente para no mezclarlas, así pueda estar en orden, ventilado y protegido de cualquier roedor, también facilitará la limpieza correspondiente de cada producto.

Para tener un buen control e higiene en nuestros insumos, es recomendable revisar regularmente la temperatura de cada unidad y de todos los alimentos almacenados, ya sea cada turno de cambio. Es recomendable tener en cuenta y saber que no se debe guardar ningún producto de sustancias químicas o tóxicas dentro del área de almacenamiento donde se encuentren los alimentos. (MINCETUR, 2008)

Para Vaquero (2013) el almacenamiento, es el lugar donde ingresan todas las mercancías correspondientes para determinar las tareas de la empresa y así poder ser utilizadas. Los establecimientos pueden tener varios almacenes, teniendo en cuenta el tamaño. El objetivo de habitar un almacén, es evitar las demoras al momento del pedido y no tener cortes o pérdida de clientes en la prestación de servicios.

c) Apertura del centro de producción

Antes de realizar una apertura, es necesario tener en cuenta que debemos llevar un control a cabo, que nos permita saber que todo está en orden y comenzar con la elaboración del trabajo. Flores (2018) asegura que:

Una de las facetas más importantes del trabajo interno en un restaurante se basa en la correcta recepción y almacenamiento de los productos. Un fallo en este paso nos puede llevar a no tener materia prima para trabajar, no poder servir a un cliente y por lo tanto no realizar la acción principal del establecimiento.

Una incorrecta recepción y almacenamiento también puede conllevar a mantener productos en mal estado. (p.71)

d) Pre alistamiento de insumo

Acción de contar con la inspección de eliminar residuos para la preparación de los alimentos y no confundir o agregar al plato después de su elaboración. Hospitality y Service University (s.f) se debe dar un previo chequeo a los productos seleccionados, a los que hay alrededor de ellos, ya que se puede contar con alguna suciedad, desperdicios o partes no comestibles, y así evitar algún daño a los clientes. Es por eso que se debe seguir con todas las normas y procedimientos correspondientes para un trabajo exitoso.

e) Producción de platos

Proceso por el cual los alimentos pasan a los respectivos platos después de su elaboración, se debe seleccionar el tipo correspondiente dependiendo del tipo de alimento que se eligió por parte del comensal. Esto corresponde también a la acción de poder crear un producto innovador, teniendo en cuenta las normas sanitarias, esto es clave a la vista de los clientes, ya que será diferenciado por la competencia.

f) Montaje del comedor

Pueden ser de distintos tipos, dependiendo del servicio que realicemos. Carta, menú, etc. El espacio o la distribución que tiene el establecimiento, juega un papel importante para los empleados, ya que evita paseos innecesarios dentro del comedor, evitando golpes, cierre de pase para las personas que entran, salen o las que se dirigen a los servicios, retraso de trabajo para él y para sus compañeros. (Gonzales, 2013)

g) Reservas

Engloba todo el trabajo previo ante la llegada del cliente al establecimiento para ser recogido o consumido en su llegada. Gonzales (2013) es la acción de comunicar un pedido anticipado por parte del comensal. Las reservas tienen sus ventajas como desventajas, ya que, al ser llamado con anticipación, los personales tienen tiempo de poder planificar de forma objetiva del pedido, y desventaja porque el cliente después de todo, no llega a asistir al establecimiento.

h) Atención del comedor

En el establecimiento, una buena atención será la primera impresión del cliente al momento de ingresar. Las empresas de restauración en la gestión turística, deben tener en cuenta la creación de las buenas prácticas a base de la atención al cliente, donde asegura acoger y satisfacer a un nivel más alto a los comensales. Toda acogida como la despedida, son momentos cruciales para que cualquier evento o empresa sea exitoso. Caro (2011)

i) Limpieza y desinfección

Tener nuestro establecimiento limpio, es señal de buena higiene. La limpieza y desinfección es una de las actividades básicas y fundamentales de nuestra empresa, por el cual no debe ser desapercibida del día a día. En los restaurantes se almacenan los productos llegados, también se hacen las elaboraciones de dichos productos para luego ser llevados a los clientes.

Es por ello que de las variedades de actividades que se hacen en la empresa, esto debe mantenerse en buen estado de higiene lo más alto posible.

Este proceso de limpieza debe tener una serie de normas sanitarias, contando con los productos adecuados que sirvan para una buena desinfección y eliminar cualquier suciedad visible en varios objetos o áreas de alrededor. Es recomendable tener varias personas encargadas de esta actividad, con el objetivo de terminar a la hora determinada y para un mayor resultado. Alegría (2018)

2.2.10.4. Buenas prácticas en gestión medioambiental

Las buenas prácticas son una herramienta que beneficia a todas las gestiones turísticas, para obtener una buena difusión, refuerzo y ejemplo para toda empresa.

a) Uso del agua

El agua es un elemento indispensable, es por ello que los restaurantes deben almacenar con agua potable manteniéndola limpia y en mantenimiento para descartar hongos. También se trata de aguas residuales donde permita la facilidad de las actividades en la cocina. Se debe identificar y diferenciar en forma clara los tubos correspondientes de todo el sistema de evacuación. (MINCETUR, 2008)

b) Uso de la energía eléctrica

Raffino (2019) define energía eléctrica como:

La corriente de energía que se origina de la diferencia de potencial eléctrico entre dos puntos determinados, cuando se los pone en contacto mediante un transmisor eléctrico. La electricidad tiene muchos usos. Los principales son: para generar luz mediante lámparas; calor, en la calefacción; movimiento, mediante motores que transforman la energía eléctrica en energía mecánica; señales mediante sistemas electrónicos compuestos de circuitos eléctricos como en el semáforo. El uso doméstico de la electricidad se refiere al empleo en los hogares. (s.p)

c) Consumo de productos

Acción de utilizar y gastar los productos que se eligieron y verificaron al momento de almacenarlas. Las compras de los alimentos juegan un papel importante, ya que después de elaborarlas, los comensales darán su disputa. En caso se compre insumos de baja calidad, el turista no estará satisfecho y por ende no volverá a visitar al establecimiento, y sobre todo, gastos en vanos para el dueño o encargado de las compras y esto se debe a veces a no tener en cuenta a las normas de los servicios turísticos. (Rainforest, s.f)

d) Gestión de residuos

Actualmente muchas empresas han sido canceladas por la cantidad de basura almacenada en diferentes áreas del establecimiento. La acumulación de residuos en diferentes zonas ocasiona riesgos con la salud de las personas incluso de las personas que laboran en dicha empresa. (Mincetur, 2010)

e) Adaptación al medio

Se puede decir que son las características que tiene una empresa, es decir; las luces, el diseño, la música, los colores, etc., forman parte de la atracción de los clientes. El ambiente es una pieza de marketing donde es la clave de la experiencia del cliente aparte del producto que ofrece. (Coquillat, 2017)

2.2.10.5. Buenas prácticas en gestión sociocultural

Esta gestión sirve para la convivencia de las empresas hacia las personas de la zona o ubicación donde se encuentre el establecimiento. Esto tiene relación con los servicios de calidad y con las intervenciones sociales donde satisfacen a las necesidades de las personas que hayan tenido algún problema, y por ende han sido afectados. Con una buena organización y sistematización, esto genera un buen criterio, aprendizaje y conocimiento de otros a la mejora de la empresa, esto puede llevar en un futuro a ser llamado por otras organizaciones o instituciones que hayan sido impresionados por la buena actividad. (Canut, s.f)

a) Apoyo a la cultura local

En la gestión turística el apoyo con la localidad a base de la cultura, es una de las actividades que no debe faltar, ya que la gente se lleva un buen concepto y experiencia para su próxima visita. Para Rainforest Alliance (2005) el apoyo a la localidad ayuda a motivar el desarrollo de las personas para concientizar en la conservación y defensa del patrimonio cultural, con el fin de promover más ingresos obteniendo un desarrollo económico dentro de la localidad.

b) Apoyo a la comunidad local

Las actividades en las comunidades locales generan oportunidades de trabajo para una cierta cantidad de individuos, si en caso el entorno no participa con los materiales o recursos que se requieren, se deberá de apoyar y respetar con el fin de generar consciencia a los demás, para mayor demanda con las personas que viene de afuera. (Rainforest Alliance, s.f)

2.2.11. Marco Conceptual

a) Historia del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022

Esta empresa de restauración fue surgida por la idea de un amigo del dueño quien es en la actualidad, ya que él tuvo el interés de iniciar e invertir en el rubro de la restauración, llamándolo El Sabor de Catacaos, ubicado en ese entonces en Nuevo Chimbote en el año 2006. Es ese momento donde Edgar Quesquén trabajó un tiempo con su amigo durante 2 años, con el pasar de los años, el amigo tomó la decisión de cerrar el restaurante, porque le surgieron otros proyectos. De esta manera Edgar al enterarse optó por seguir con el rubro, dando inicios el primero de mayo del 2008 hasta la actualidad.

Y como en todo negocio al inicio es difícil de comenzar y mantenerse, pues al comienzo no le fue muy bien, ya que el traslado del restaurante no le favorecía, además que no pudo informar a la clientela sobre el cambio de ubicación. Es por ello que fue uno de los momentos más difícil para el propietario, no tuvo la demanda que uno espera, además que también se requiere de recuperar la inversión en realizar un ambiente a gusto y con todas de la ley, a pesar que la idea fue en su propia vivienda. Con el tiempo se hicieron reconocidos por la zona en donde estaba ubicada, dando buenos comentarios en la calidad y buen sabor en sus platillos.

Así también, hace 13 años el Sr. y dueño del restaurante Edgar Quesquén, decidió participar en una de los festivales organizada por la Municipalidad de Nuevo Chimbote, ganando la Garza de Plata por su buen sabor. Desde ese entonces no ha vuelto a participar ya que a su punto de vista no hay mucho apoyo en el rubro alimenticio, ya que es muy importante por el nivel de competitividad en la ciudad de Chimbote por ser reconocido como el Puerto Pesquero. Hoy en día el sr. Edgar Quesquén sigue adelante con sus proyectos y ganando de a poco la clientela a pesar de la chocada para todo el mundo como lo fue el COVID-19, bajando un poco la demanda.

b) Oferta del restaurante cebichería El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022

Es restaurante cebichería se encuentra ubicada en el pasaje 2 de mayo #123 Pueblo Libre, cerca al centro de la ciudad de Chimbote. La empresa ofrece todo tipo de platos a base de pescados y mariscos, como también de comida criolla.

El restaurante cebichería “El Sabor de Catacaos”, ofrece todo tipo de platos a base de pescados, mariscos y comida criolla. Cuenta con un local pequeño pero espacioso y tranquilo donde se puede disfrutar del servicio.

La entrada del restaurante está decorada con mayólicas rojas bien resaltantes, con una ventana de acero para la mayor ventilación del lugar, en el comedor cuenta con sillas de madera en buen estado distribuidos en filas, tiene una decoración basada en blanco y rojo en las columnas, dando esto una buena iluminación. También cuenta con un piso de mayólicas color blanco de la cual facilita la limpieza. La cocina es pequeña, pero se puede desplazar con facilidad, de esta manera el ambiente está decorado en colores cálidos como el blanco y mayólicas de un metro de color crema.

c) Demanda del restaurante cebichería el Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022

La empresa de restauración El Sabor de Catacaos, está dirigido a todo público en general, así como también, hacia algunas instituciones cercanas al local donde está ubicado. Los días con mayor demanda son los viernes, sábados y domingos, así como también los feriados, ya que los familiares salen a disfrutar de un buen ceviche u otros platillos evitando cocinar en casa. Entre semana es poca la demanda, pero también salen unos que otros platillos con anticipación.

d) Organización de restaurante cebichería “El Sabor de Catacaos” de Chimbote en el año 2022

El restaurante no cuenta con un organigrama, sin embargo, con la información dada, la empresa se propone de la siguiente manera:

- **Administración:** el área esta encargada por un familiar que tiene las siguientes funciones dentro de la empresa: evalúa los ingresos de cada venta, comparando con los días anteriores; contrata el personal; paga a los trabajadores, paga todos los recibos del establecimiento y realiza las boletas físicas.
- **Cocinero:** persona que se encarga del desarrollo y preparación de los alimentos, dada por el sr. Edgar Quesquén siendo el propietario de la empresa, sus funciones son: prepara los alimentos, elabora la lista de platillas que se darán en el día, sirve el alimento a los platos correspondientes y menciona insumos que deben comprarse o pedir.
- **Ayudante de cocina:** persona que es encargada de todo lo que el cocinero solicite, con la finalidad de terminar en el tiempo adecuado para no hacer esperar demasiado a los comensales, sus funciones son: lavar todas las cosas que se utilizaron, mantener la cocina limpia, preparar las bebidas (refrescos), cortar y preparar las ensaladas, etc.
- **Mozo:** persona que se encarga de hacer las peticiones de los clientes, sus funciones son: realiza la distribución de la mesa, recibe y atiende el pedido, está atenta (o) a lo que el cliente puede requerir, lleva la cuenta a los comensales si así se lo disponen, y finalmente se despide del cliente amablemente para su pronta visita.

HIPÓTESIS

No se plantea hipótesis por ser una investigación descriptiva. En la investigación se propone mejorar la calidad de servicio contando con las buenas prácticas como factor relevante de la gestión de calidad en las medianas y pequeñas empresas, mediante la evaluación de estándares en la cebichería “El Sabor de Catacaos” distrito de Chimbote, 2022.

METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación:

La investigación optó por un diseño de caso único transversal, porque el estudio de investigación fue para la mejora de las buenas prácticas en la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa del restaurante El Sabor de Catacaos, donde se desarrolló en un tiempo determinado. Así como también fue de tipo cualitativo y cuantitativo, ya que se utilizó herramientas de medición y evaluación, de la cual permitirán de forma específica del porcentaje y números con el fin de obtener como interpretación y resultado de la investigación.

El informe corresponde de un nivel exploratorio y descriptivo, ya que se recolectaron y se describieron todas las características de la evaluación de la calidad en base de las buenas prácticas.

4.2. Población y Muestra

La muestra de la empresa está conformada por 4 trabajadores, de la cual 2 personas están en el área de la cocina (cocinero y ayudante de cocina), uno es el encargado de la parte administrativa, y la cuarta se encarga del comedor.

La población está conformada por una micro y pequeña empresa, compuesta por 4 colaboradores dedicada al rubro alimenticio llamado El Sabor de Catacaos.

De León (s.f) menciona que:

La población, también llamada como universo de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, etc.) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. La población tiene la característica de ser estudiada, medida y cuantificada. Además, debe delimitarse en torno a sus características de contenido, lugar y tiempo.

Y una muestra es una parte de la población. Puede ser definida como un subgrupo de la población u universo. Para seleccionar la muestra, primero deben delimitarse las características de la población. (p.4)

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Sub dimensión	indicadores	Medición
Calidad de servicio	Vargas (2007), comenta que “los servicios presentan algunas características específicas muy distintas de las de los	Las buenas prácticas como factor relevante aplicado a la micro y pequeña empresa el Sabor de Catacaos,		Planificación	4 estándares	
				Organización	3 estándares	
				Gestión de calidad	6 estándares	
Buenas prácticas	bienes de consumo, que van a condicionar la gestión y la calidad”	para saciar la necesidad de los clientes con una buena calidad de servicio.	Buenas prácticas en la gestión administrativa	Gestión de recursos humanos	15 estándares	Cumple/No cumple
				Gestión de	5 estándares	
				suministros y proveedores		
				Gestión de seguridad	8 estándares	
				Gestión financiera y contable	3 estándares	
				Gestión de	12 estándares	
				comunicación y marketing		
Buenas prácticas	Exterior	11 estándares				
	en equipamiento e infraestructura	Cocina	10 estándares	Cumple/No cumple		

	Almacén	6 estándares	
	Comedor	13 estándares	
	Servicios higiénicos	5 estándares	
	Área de persona	3 estándares	
	Oficinas	2 estándares	
	Recepción de insumos	2 estándares	
	Almacenamiento de insumos	10 estándares	
	Apertura del centro de producción	3 estándares	
Buenas prácticas en gestión de servicio	Pre-alistamiento de insumos	6 estándares	Cumple/No cumple
	Producción de platos	13 estándares	
	Montaje del comedor	11 estándares	
	Reservas	5 estándares	
	Atención del comedor	35 estándares	
	Servicio de bar	8 estándares	

	Cierre del comedor	7 estándares	
	Cierre del centro de producción	5 estándares	
	Mantenimiento	2 estándares	
	Limpieza y desinfección	4 estándares	
	Uso del agua	5 estándares	
	Uso de energía	8 estándares	
Buenas prácticas en la gestión medioambiental	Consumo de productos	7 estándares	Cumple/No cumple
	Gestión de residuos	3 estándares	
	Adaptación al medio	1 estándares	
Buenas prácticas en la gestión sociocultural	Apoyo a la cultura local	4 estándares	Cumple/No cumple
	Apoyo a la comunidad local	9 estándares	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Los estudios de la investigación permitieron una serie de técnicas e instrumentos que a su vez se pudo obtener datos cuantitativos como cualitativos; las técnicas que se emplearon en la investigación fueron: la observación, la entrevista y la revisión documental.

Esta técnica se apoyó en el uso de cinco 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 se ha orientado en sub dimensiones; las cuales fueron validadas a través del juicio de expertos en el tema de certificación en base a la aplicación de buenas prácticas. Además, se empleó la cámara fotográfica para el registro de las imágenes más significativas y el cuestionario.

El cuestionario está conformado de preguntas cerradas y abiertas; se aplicarán 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.

Para la recolección de los datos cualitativos se empleará la técnica de la entrevista semi estructurada. 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 con el uso de una libreta de campo.

4.5. Plan de análisis

Para el procesamiento de los datos se obtuvo a partir de la aplicación de los cuestionarios al personal y las cinco guías de observación se empleó el programa Microsoft Excel, para el análisis de los datos se aplicaron medidas estadísticas de acuerdo a la naturaleza de las variables en estudio y los resultados se presentó 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 de los trabajadores, se obtuvo por medio de la aplicación de la entrevista semi estructurada y de la observación se realizó a través de un análisis cualitativo describiendo el comportamiento de cada una de las variables en estudio. Y 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 proporcionó datos sobre:

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

Segunda etapa:

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

Tercera etapa:

Se aplicó 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 registró imágenes, con la autorización previa del propietario de la empresa.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable y Dimensiones	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
¿Cuáles son las características de la calidad del servicio del restaurante “El sabor de Catacaos”, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas Chimbote, 2022?	<p>Objetivo General:</p> <p>-Evaluar las características de la calidad de servicio del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas, año 2022.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>-Describir las principales características del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote, relacionadas a su historia, organización, oferta, demanda y perfil del personal.</p> <p>-Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión empresarial del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.</p> <p>-Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al equipamiento e infraestructura del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.</p> <p>-Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión del servicio del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.</p> <p>-Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a</p>	<p>Evaluación de la calidad del servicio.</p> <p>Cumplimiento de buenas prácticas:</p> <p>-Gestión administrativa</p> <p>-Equipamiento e infraestructura</p> <p>-Gestión del servicio</p> <p>-Gestión medio ambiental</p> <p>-Gestión socio cultural</p>	<p>Pequeña empresa dedicada al rubro de la restauración llamada el Sabor de Catacaos, donde cuenta con 4 trabajadores.</p>	<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>Cuestionarios al personal.</p> <p>Las cinco guías de observación.</p>

la gestión medioambiental del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote, en el año 2022.

-Evaluar el cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión socio-cultural del restaurante El sabor de Catacaos de Chimbote, en el año 2022.

4.7. Principios éticos:

- **Protección a las personas:** la persona en toda investigación, necesita un grado de protección por la cual determinará el riesgo y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en la que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo abarca a las personas que voluntariamente brindan información a las personas que harán la investigación, sino también involucra los derechos fundamentales.
- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** este principio abarca a la protección del medio ambiente, plantas y animales en las investigaciones que son dadas en ellas, con el fin de evitar daños. Es por ello que se debe tomar medidas y planificar acciones para disminuir los efectos adversos.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** toda persona que desarrolla actividades de investigación tiene el derecho de estar bien informados en los lugares que van a desarrollar o participar. La investigación debe contar con manifestaciones de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, por lo cual las personas como investigadores o titular de los datos consiente el uso de la información.
- **Beneficencia no maleficencia:** este principio asegura el bienestar de las personas que llevan a cabo las investigaciones, por las cual debe responder las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** el investigador tiene que ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus direcciones y las limitaciones se sus capacidades y conocimientos no den lugar a prácticas injustas. La equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación a acceder a sus resultados.
- **Integridad científica:** la integridad no solo debe regir la actividad científica, sino también debe expandirse a las enseñanzas y a su ejercicio profesional. La integridad resulta relevante cuando se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan dentro de la investigación.

v. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Perfil del personal en el restaurante cebichería El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.

Datos Generales																											
Sexo				Procedencia								Edad															
Masculino		Femenino		Local		Nacional		Otros países		20-30		31-40		41-50		51-70											
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%										
2	50	2	50	4	100	-	-	-	-	-	-	2	50	-	-	2	50										
Estudios																											
Nivel de estudios												Especialidad vinculada en el puesto															
PI		PC		SI		SC		STI		STC		SUI		SUC		PG		EVP		ENVP							
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%						
-	-	-	-	-	-	1	25	-	-	1	25	2	75	-	-	-	-	2	50	2	50						
Desempeño en la Empresa																											
Área				Tiempo laborado en la empresa								Capacitación				Tipo de capacitación											
ADM		COC		SAL		OTRO		0-3		4-6		7-9		10-12		13-15		SI		NO		AC		MC		MA	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	25	2	50	1	25	-	-	-	-	-	-	1	25	2	50	1	25	3	75	1	25	1	25	-	-	2	50

Nivel de estudio: PI (primaria incompleta); PC (primaria completa); SI (secundaria incompleta); SC (secundaria completa); STI (superior técnica incompleta); STC (superior técnica completa); SUI (superior universitaria incompleta); SUC (superior universitaria completa); PG (pos grado).
Especialidad Vinculada: 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 cliente); MC (manejo de caja); MA (manipulación de alimentos).

Tabla 2***Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión Administrativa***

Subdimensión	Número de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Estándares	Cumple (%)	No cumple (%)	Estándares
Planificación	2	2	4	3,6	3,6	7,1%
Organización	1	2	3	1,8	3,6	5,4%
Gestión de calidad	4	2	6	7,1	3,6	10,7%
Gestión de recursos humanos	7	8	15	12,5	14,3	26,8%
Gestión de suministros y proveedores	2	3	5	3,6	5,3	8,9%
Gestión de seguridad	3	5	8	5,3	8,9	14,3%
Gestión financiera y contable	2	1	3	3,6	1,8	5,4%
Gestión de comunicación v marketing	5	7	12	8,9	12,5	21,4%
Total	25	31	56	46,4	53,6	100,0%

Nota: Guía de observación de las buenas prácticas (setiembre, 2022).

En la tabla 02 nos muestra los resultados a base del cumplimiento en la gestión administrativa, de la cual se llevaron a cabo 56 estándares, cumpliendo con un 25, siendo esto el 46,4% y no cumple con un 53,6%, es decir con 31 estándares.

Tabla 3***Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas a base de equipamiento e infraestructura***

Subdimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Estándares	Cumple (%)	No cumple (%)	Estándares
Exterior	4	6	10	7,4	11,1	18,5%
Cocina	6	8	14	11,1	14,8	25,9%
Almacén	1	5	6	1,9	9,2	11,1%
Comedor	9	4	13	16,7	7,4	24,1%
Servicios Higiénicos	5	1	6	9,2	1,9	11,1%
Área de personal	1	2	3	1,9	3,7	5,6%
Oficinas	0	2	2	0	3,7	3,7%
Total	26	28	54	48,2	51,8	100,0%

Nota: Guía de observación de las buenas prácticas (setiembre, 2022).

En la tabla 3 observamos los resultados del cumplimiento de la Gestión de Equipamiento e Infraestructura, de los cuales fueron evaluados 54 estándares en total, de tal manera que el establecimiento cumple con 26, es decir el 48,2%, y no cumple con 28, dando el 51,8%.

Tabla 4.

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

Subdimensión	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Estándares	Cumple (%)	No cumple (%)	Estándares
Recepción de insumos	2	1	3	1,8	0,9	2,6%
Almacenamiento de insumos	7	3	10	6,1	2,6	8,8%
Apertura del centro de producción	1	2	3	0,9	1,8	2,6%
Pre-alistamiento de insumos	3	3	6	2,6	2,6	5,3%
Producción de platos	11	4	15	9,6	3,5	13,2%
Montaje del comedor	3	8	11	2,6	7,0	9,6%
Reservas	0	5	5	0	4,4	4,4%
Atención del comedor	15	20	35	13,2	17,5	30,7%
Servicio de bar	2	6	8	1,8	5,3	7,0%
Cierre del comedor	4	3	7	3,5	2,6	6,1%
Cierre del centro de producción	2	3	5	1,8	2,6	4,4%
Mantenimiento	1	1	2	0,9	0,9	1,8%
Limpieza y desinfección	1	3	4	0,9	2,6	3,5%
Total	52	62	114	45,7	54,3	100,0%

Nota: Guía de observación (setiembre, 2022).

En la tabla 4 se muestran los resultados del cumplimiento de la norma de gestión de servicios en la que se evaluaron 114 estándares de la subdimensión, de la cual cumplió con el 45,7% representando 52 estándares, y 62 estándares de las cuales no cumple, siendo el 54,3%.

Tabla 5***Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la gestión medioambiental***

Subdimensión	Numero De Estándares			Porcentaje De Estándares (%)		
	Cumple	No Cumple	Estándares	Cumple (%)	No Cumple (%)	Estándares
Uso del agua	3	2	5	12,5	8,3	20,8%
Uso de la energía	6	2	8	25	8,3	33,3%
Consumo de productos	4	3	7	16,7	12,5	29,2%
Gestión de residuos	1	2	3	4,2	8,3	12,5%
Adaptación al medio	0	1	1	0	4,2	4,2%
Total	14	10	24	58,4	41,6	100,0%

Nota: Guías de Observación (setiembre 2022)

En la tabla 05 observamos los datos adjuntados de la gestión medioambiental, en su totalidad fueron evaluados 24 estándares, de la cual cumple con un 58,4%, que quiere decir 14 estándares, mientras que 10 fueron los estándares que no se cumplieron, dando un total de 41,6%.

Tabla 6:***Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en la gestión sociocultural.***

Subdimension	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Estándares	Cumple (%)	No cumple (%)	Estándares
Apoyo a la cultura local	1	3	4	7,7	23,1	30,8%
Apoyo a la comunidad local	3	6	9	23,1	46,1	69,2%
Total	4	9	13	30,8	69,2	100,0%

Nota: Guías de observación (setiembre 2022).

En la tabla 6 se muestran los resultados del cumplimiento en base a la gestión sociocultural, de los cuales 13 han sido evaluados como apoyo a la comunidad local y la cultura local, de todos los criterios evaluados, se cumplió con 4 estándares, siendo el 30,8% y no cumplió con 9 siendo el 69,2%.

Tabla 7***Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en el restaurante El Sabor de Catacaos.***

Dimension	Numero de estándares			Porcentaje de estándares (%)		
	Cumple	No cumple	Estándares	Cumple (%)	No cumple (%)	Estándares
Gestión administrativa	25	31	56	9,6	11,9	21,4%
Equipamiento e infraestructura	26	28	54	10	10,7	20,6%
Gestión del servicio	52	62	114	19,9	23,8	43,7%
Gestión medioambiental	14	10	24	5,4	3,8	9,2%
Gestión sociocultural	4	9	13	1,5	3,4	5,1%
Total	121	140	261	46,4	53,6	100,0%

Nota: Guías de Observación de las buenas prácticas (setiembre 2022)

Nos muestra la totalidad de estándares evaluados de cada gestión, así como también los resultados generales, relacionados con las guías de las buenas prácticas, en donde se evaluaron 5 dimensiones, de las cuales se cumplió con total de 46,4%, es decir con 121 estándares, mientras que no se cumplió con el 53,6% representado con 140 estándares en total.

5.2. Análisis de resultados

La investigación presenta un análisis de los resultados del estudio con el objetivo general: Evaluar las características de la calidad del servicio en el restaurante “El Sabor de Catacaos” de acuerdo al cumplimiento de los estándares de las buenas prácticas, en el año 2022. El estudio evaluó 5 gestiones de las cuales son: gestión administrativa, gestión de servicios, equipamiento e infraestructura, gestión ambiental y finalmente gestión medioambiental y sociocultural, donde inicialmente se examinaron aspectos generales de la empresa para comprender y determinar su estado actual, incluyendo la historia, ofertas, necesidades y visión general del personal.

En cuanto al aspecto general del negocio, cuando el dueño anterior decidió cerrar, decidió aprovechar de las necesidades del mercado, ya que no había tanta competencia como hoy en día, además del buen sabor que cuenta. La empresa ha tenido sus altibajos desde su apertura hasta hoy, pero desde la investigación se recomendó muchas cosas positivas para que ayude un poco con el establecimiento, a base de las buenas prácticas., ayudando a crear más vitalidad para obtener una mejora, la buena ventilación e iluminación también se consideran un cambio de servicio, porque a veces solo se enfocan en brindar un mejor servicio, mejor producto, reducción de costos, etc., dejando de lado lo que dice la ley en cuanto al rubro de restauración.

Cada restaurante tiene una historia diferente a los demás, ya que cada uno tiene una idea diferente de cómo dejar su huella en la industria alimenticia, en el estudio de Acero (2017), su empresa comenzó a vender parrilladas en ambientes pequeños, dentro de un período de 2 años consiguieron un local más grande, donde perdieron su imagen ya que así son los inicios basándose en el establecimiento de comida y bebida. En el 2009 alquilaron el local a una de las hijas del fundador, donde gracias a ella y a su marido fueron capaces de restaurar la imagen y el prestigio de la empresa hasta la actualidad. La empresa ofrece dos servicios; pollo frito y barbacoa en la noche y alquiler de salón de eventos.

Las pequeñas y medianas empresas pueden ser de diferentes tamaños, por lo general, la mayoría de las empresas en el Perú son micro y pequeñas empresas que se ocupan de la categoría de renovación. (Ley de Promoción de la Pequeña y Micro Empresa, 2006) La Ley de la Micro y Pequeña Empresa es una de las leyes más importantes aprobadas por el gobierno bajo las facultades legislativas que le otorga la Ley 29157, y a pesar de su tamaño y peculiaridades, son tratadas por igual en la ley y se aplican al trabajo de las microempresas.

En su oferta, es apto para todo tipo de cliente, ya que cuenta con diferentes precios en la carta descriptiva, entre ellos son: jugosos, ceviches, panceta de pescado, paella, etc. MINCETUR (2008) una carta de servicio es una forma especial para que una empresa cuente con una lista que muestre los servicios que ofrece y que están en proceso de preparación o preparación.

Inquietudes sobre el restaurante “El Sabor de Catacaos” debido a que no cuenta con un contrato de servicios, cabe señalar que para la empresa el servicio y la entrega de un producto de calidad es lo más importante porque se destaca y diferencia de la competencia. , pero Vértice (2008), quien dice que el servicio es un beneficio que el cliente espera, además del producto o servicio básico que recibe por el precio, como lo hace Sánchez F. (2000), que la renovación implica algo más que vender un producto específico. (refresco, plato de comida, etc.) y productos que se suman a los servicios por los que pagan los clientes.

En la ficha de personal vemos que no hay empleados cualificados, por lo que la mayoría son trabajadores, familiares u otros que trabajan por necesidad, su formación no es la adecuada para el puesto, sino por su experiencia. En el estudio realizado se observó que el 25% (1) completó la secundaria, el 25% (1) completó técnico superior y otro 50% (2) no completo la universidad, de los cuales el 75% (3) no tenía una relación laboral. Solo el 25% (1) están relacionados con su trabajo, por lo que la calidad del servicio que brindan no es alta.

Como todos sabemos, al evaluar los estándares de calidad de los servicios de reparación, la calidad es un elemento esencial para mejorar la rentabilidad de la empresa, asegurar la competitividad y su continuidad en el mercado.

Se evaluaron 261 criterios y se dividieron en 5 dimensiones: gestión administrativa, gestión sociocultural, gestión de instalaciones e infraestructura, gestión de servicios y gestión ambiental.

En la **Gestión Medioambiental** nos referimos al cuidado de cada área del local, donde se evaluaron 24 estándares, y la empresa cumple con un 58,4% obteniendo un mayor cumplimiento en la subdivisión de uso de energía y del agua, consumo de productos y adaptación al medio.

En la **Gestión Socio Cultural** tiene mucho que ver la estimulación de apoyo y beneficio acerca de los productos turísticos en la comunidad, de los 13 estándares evaluados la empresa cumple con el 30,8% y no cumple con el 69,2% de los estándares evaluados, las sub dimensiones tratadas fueron el apoyo a la cultura local y el apoyo a la comunidad local, presentando este un menor cumplimiento.

Respecto a la **Gestión de Servicio**, pues este es uno de las dimensiones muy importantes dentro de la empresa de restauración, ya que permite tener un mejor control en los servicios que se brinda, es por ello que se debe de garantizar el productor que se ofrece, tales como el ingreso de ello, la conservación, el cuidado y otros procesos que se debe tomar en cuenta antes del servicio. De los 114 estándares evaluados, la empresa cumple con 45,7% y un 54,3% de los cuales no cumple con los estándares, siendo un porcentaje menor que el 50%.

Respecto al **Equipamiento e Infraestructura** cabe resaltar que en muchas ocasiones un buen ambiente es el factor primordial para la elección de los clientes, es por ello que de los 54 estándares evaluados referente a la gestión, la empresa cumple con un 48,2% y no cumple con 51,8%, siendo el mayor cumplimiento en la sub dimensión, los higiénicos, sin embargo se debe tomar mejoramiento en las sub dimensiones como el exterior del establecimiento, área del personal y oficina.

En la **gestión administrativa** en toda empresa ya sea micro o macro pues es de gran importancia, ya que desarrolla un proceso de actividades sustentando las bases para la ejecución y potenciación de las tareas cumpliendo una gran función dentro de la empresa. Por ello tenemos que el 46,4% cumple con los estándares evaluados y no cumple con un 53,6% obteniendo alto cumplimiento con las sub-dimensiones gestión de calidad y organización.

CONCLUSIONES

- Se concluye que el Restaurante El Sabor de Catacaos es una empresa familiar que se dedica al rubro alimenticio, siendo su demanda para todo tipo de público y en ocasiones instituciones del local.
- Se determinó que en la gestión Administrativa el restaurante “El Sabor de Catacaos” obtuvo un 46,4% de aprobado y un 53,6% de la que no se cumple, esto quiere decir que, de los 56 estándares evaluados, muestra menos de la mitad del 100%, afectando en diferentes puntos que la empresa no tiene en cuenta, sin embargo, con la evaluación recaudada, se diferencia en que subdimensiones tiene más estándares evaluados cumplidos, sin olvidar que todas son muy importantes en el rubro turístico.
- En base a la gestión de la infraestructura y equipamiento, el restaurante “El Sabor de Catacaos” cumplió con el 48,2% y no cumplió con el 51,8%, demostrando casi una buena infraestructura, instalación y cumplimiento de estándares, sin embargo, no supera el 50% de lo cual debe tener en cuenta las reglas que se mencionan de las buenas prácticas.
- Para el cumplimiento de los estándares de buena gestión del servicio, el restaurante “El Sabor de Catacaos” cumple con el 45,7% y no cumple con el 54,3% de los estándares evaluados, de la cual debe mejorar su calidad, siendo esto muy importante para la empresa.
- En el restaurante “El Sabor de Catacaos” se evaluaron 5 subdimensiones para el cumplimiento de los estándares de buenas prácticas, contando con el 58,4% que cumplió y el 41,6% que no, la falta de comprensión y conciencia ambiental, el agua, la energía y otros recursos pueden afectar a la empresa. Sin embargo, fue la gestión con mayor porcentaje.

- En base a las buenas prácticas de la gestión sociocultural, el restaurante “El Sabor de Catacaos” evaluó 13 criterios, de la cual se concluyó que el 30,8% cumplió, y el 69,2% no cumplió con la comunidad, se les realizó algunas mejoras es la difusión de actividades culturales y la expansión del sector turístico. Por lo tanto, es la gestión con menor porcentaje que necesitan ser mejorados y propagados.
- En términos generales se concluye que, de los 261 estándares, en el restaurante “El Sabor de Catacaos” cumple con 121 que es igual a 46,4%, y 140 estándares que no se cumple, por lo que representa un 53,6%. Los subdimensiones que cumplieron con un alto porcentaje es en el cumplimiento de la gestión ambiental, seguido de la gestión de equipamiento e infraestructura, dando a conocer la falta de mejora en la gestión sociocultural, gestión de servicio y gestión administrativo.

RECOMENDACIONES

- Contratar personal calificado para cada área de la cocina, de no ser así, se deben realizar capacitaciones periódicas para mejorar el restaurante.
- En cuanto a la gestión administrativa, se recomienda preparar documentos de planificación como planes estratégicos de acción para que todo esté más organizado, evitando confusión y desorden en el trabajo.
- En cuanto a la infraestructura y equipamiento, se recomienda mejorar la cocina, mejorar las fachadas y el espacio para un mejor desplazamiento, así como también que el personal cuente con gabinetes propios donde puedan dejar sus cosas sin problemas. Es recomendable tener el nombre del lugar fuera de la fachada, para poder diferenciar y ubicar el lugar.
- En cuanto a la gestión de servicios, se recomienda un formato en el que se puedan fijar las cantidades de productos que salen del almacén, así como una mejor organización y actualización de los almacenes de entrega, lo que ayuda a familiarizarse dentro del mercado.
- En cuanto a la gestión del medio ambiente, se recomienda el monitoreo periódico del sitio, la capacitación de los empleados sobre el uso correcto de la energía y el agua, cajas o letreros decorativos para avisar a los comensales del mantenimiento de su uso. en instalaciones que mejoran la gestión de residuos.
- Desde el punto de vista de la gestión sociocultural, se recomienda reutilizar la cultura local a través de la decoración de interiores o actividades que incorporen la gastronomía, y también se podría participar en alguna planificación turística, porque puede desarrollar y facilitar sus servicios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acero Quesada, V. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Casablanca de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. file:///C:/Users/51943/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(14).pdf

Álvarez, E. (s.f). *Las empresas de restauración*. Unidad de trabajo

<https://emilioalonsoalvarez.files.wordpress.com/2012/03/ut11-las-empresas-de-restauracion3b3n.pdf>

Arcila, C. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante chifa “Jhensper” de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. file:///C:/Users/51943/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(12).pdf

Bembibre, C. (2009). *Definición ABC*.
<https://definicionabc.com/cocina/>

Caro Sánchez - Lafuente, A. (2011). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. HOTR0608. 1. IC Editorial.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/222190?page=77>.

Cardador Cabello, A. (2019). *Gestión del marketing 2.0*. Málaga, España, IC Editorial.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124248?page=128>.

Castellano y Bodilla (2015) *Servicio de restauración*.
<https://www.sintesis.cocm/data/indices/9788490771211.pdf>

CALTUR (2017) *Plan Nacional de Calidad Turística del Perú*.
https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf

Cristina Varisco (2013) *Portal de Promoción y Difusión Pública del Conocimiento Académico y Científico*.

<http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>

Córdova Rentería, A. (2017) *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante Recreo Campesino los Pacaes de Casma, utilizando estándares derivados de las buenas*

prácticas, 2017. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

file:///C:/Users/Emilio/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(6).pdf

CALTUR (2007). *Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios*. <https://studylib.es/doc/8447130/manual-ctn-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-un-turismo-sostenible-y>

Dueñas Nogueras, J. (2017). *Gestión de proveedores*. Antequera, Málaga, Spain: IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/59187?page=190>.

Dueñas (2017). *Gestión de proveedores*. Antequera, Málaga, Spain: IC Editorial. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/59187?page=199>.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018) *Encuesta mensual del sector servicios 2018*. Ed.10°.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-estadistico-del-sector-servicios-n-10-octubre-2018.pdf>

El peruano (s.f) *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes*. Mincetur. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-para-la-categoriza-decreto-supremo-n-011-2019-mincetur-1830161-1/>

Flores Alegría, A. (2018) *Servicio en restaurante*. Paracuellos de Jarama, Madrid, RA-MA Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/105635?>

Guzmán Díaz, V., Oropeza Tagle, M. y Rodríguez, M. (s.f) *Gestión Contable. La gestión contable, una herramienta para el justo cumplimiento de la obligación tributaria y el control financiero en las pymes de aguas calientes*.

<http://www.aeca1.org/xixcongresoaecca/cd/102d.pdf>

García, V. (2013). *Calidad y Servicio*. <http://lumcalycultura.blogspot.com/2013/03/calidad-y-servicio.html>

Hospitality & Service University. (s.f.). *Manual de estándares de servicio: restaurantes*. www.hsu.cl/galeria/file_52126699.pdf

José oliva del cid, M. (2011) *Elaboración de una guía de buenas prácticas de manufactura para el restaurante central del Irtra Petapa*. Tesis de Maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala.

http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2873.pdf

Jesús María (marzo de 2018) *Principales resultados de la encuesta de demanda ocupacional 2017*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/encuestanacional/Presentac_Cons_EDO_2018.pdf

Landauro Gonzales, L. (2017) *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante polleria El Rikoton Chicken de Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2017*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

[file:///C:/Users/Emilio/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Emilio/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(4).pdf)

López Calvar, G., Mata Varela, M., y Becerra Lois, F. (2018). *Planificación de empresas*. Quito, Editorial Universo Sur. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837>

Marketing Publishing (2007). *Gestión de la calidad total*. <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*.

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf

Miranda, T. (2016). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “Aquí Gusto” de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las Buenas Prácticas, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad católica los ángeles de Chimbote. Nuevo Chimbote. [file:///C:/Users/51943/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(13\).pdf](file:///C:/Users/51943/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(13).pdf)

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

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2016). *Ley de promoción de la micro, pequeña y gran empresa.*

http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2003). *Ley MYPE 28015.*

<http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY28015.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2004). *Reglamento de restaurantes.*

<http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/REGLRESTAURANT2004.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2009). *Ley general de turismo, N° 29408.* Lima.

<http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LEYGENERALDETURISMOLEY29408.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR. (2010). *Manual de buenas prácticas para atención de clientes.* Lima.:

http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_atencion_cliente_dirigido_ge_ad_mm.pdf

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

Morfin, M. (2006). *Administración de Comercio y Bar.* (1era ed.) México: Editorial Trillas.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/dominguez_b_a/capitulo2.pdf

Morueco Gómez, R. y Pérez Montero, M. E. (2015). *Gestión auxiliar del personal.*

Paracuellos de Jarama, Madrid, RA-MA Editorial.

[https://elibro.net/es/ereader/uladech/106481?page=188.](https://elibro.net/es/ereader/uladech/106481?page=188)

Nieto Vigil, A. (2010). *Organización industrial.* México. Grupo Editorial Éxodo.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/130323>

Ojeda, C. (2017) *Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.*

https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portalIG/home_1/recursos/julio_2017/05072017/manual-sst.pdf

- PERU RETAIL (2018) *El creciente negocio de los restaurantes en el mercado peruano*.
<https://www.peru-retail.com/negocio-restaurantes-mercado-peruano/>
- Pola Maseda, Á. (2009). *Gestión de la calidad*. Barcelona, Spain: Marcombo.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/45847>
- Pires, S. (2012). *Gestión de la cadena de suministros*. Madrid etc, Spain: McGraw-Hill España. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/50187?page=38>.
- Rainforest Alliance. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*.
<http://www.aptae.pe/archivosup/0046-manual-de-buenas-practicas.pdf>
- Ruá Aguilar, M. J. y Babiloni Gomis, J. (2016). *Gestión urbanística, financiera y valoraciones*. Castelló de la Plana, Spain: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/51711?page=30>
- Rubio, P. (2006). *Introducción a la gestión empresarial*.
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/Doc?id=10565708&ppg=4>
- Sánchez, R. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante “El Encuentro” de la ciudad de Huaraz, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez Feito, J. (2000). *Procesos de servicios en restauración*. España: Síntesis.
- Santa Cruz. (2010). *Diagnóstico de calidad en el restaurante italiano Maraka’s del hotel Saint John’s*. Cuba: Autor
- Toledo de León, N. (s.f). *Población y muestra*. Universidad autónoma del estado de México.
<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Vaquero González, J. (2013). *Servicio en restaurante*. Madrid, Spain: Editorial CEP, S.L.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/50743>
- Vaquero González, J. (2013). *Recepción en alojamientos: recepción y atención al cliente*. Madrid, Spain: Editorial CEP, S.L. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/50738>
- Vargas Quiñones, M. (2007) *Calidad en el servicio*. Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/69024?>

- Valedera Ramírez, J. (2017) *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante La Casa del Rey de la ciudad de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014*. Tesis de bachillerato, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
file:///C:/Users/Emilio/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(2).pdf
- Valdivia Saldarriaga, M. (2018) *Evaluación de la calidad del servicio del restaurante, Donde pica la Abeja de Nuevo Chimbote, utilizando estándares derivados de las Buenas Prácticas, 2018*. Tesis de bachillerato, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18348/BUENAS_PRACTICAS_CALIDAD_SERVICIO_VALDIVIA_SALDARRIAGA_MARTHA_YADIRA.pdf?sequence=1
- Zamora Hernández, E. (27 de nov 2016) 12 detalles que son únicos de las cubicherías del Perú. Matador Network. <https://matadornetwork.com/es/detalles-unicos-cevicherias-del-peru/>

ANEXOS

Anexo 1

Cronograma de actividades

N°	Actividad	Tiempo			
		2022			
		J	A	S	O
01	Elaboración del proyecto	X	X		
02	Aprobación del proyecto		X		
03	Validación del cuestionario			X	
04	Recolección de datos			X	
05	Procesamiento de datos			X	
06	Elaboración del informe			X	X
07	Sustentación de la investigación				X

Anexo 2

1. Presupuesto Analítico

1.1. Presupuesto de Recursos Materiales

Categoría	Cantidad	Costo Unitario	Parcial
Suministros			
Papel bond	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Copias	80	S/. 0.1	S/. 8.00
Lapiceros	2	S/. 0.50	S/. 1.00
Libreta	1	S/. 10.00	S/. 10.00
Celular	1	S/. 800.00	S/. 800.00
TOTAL			S/. 844.00
Dispositivos de almacenamiento			
Memoria USB	1	S/. 35.00	S/. 35.00
Lap top	1	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
TOTAL			S/. 1,535.00
Accesorios para los dispositivos			
Memoria	1	S/. 25.00	S/. 25.00
Cargador	1	S/. 50.00	S/. 50.00
Cable	1	S/. 20.00	S/. 20.00
TOTAL			S/. 95.00
TOTAL, CATEGORÍA 1			S/. 2,474.00

1.2. Servicios

Ítem	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Parcial
1. Transporte				
Transporte	GBL	1	S/. 150.00	S/. 150.00
Uso de Turnitin	1	50	S/ 50.00	S/. 50.00
TOTAL				S/. 200.00
2. Medios de comunicación				
Internet	Hora	200	S/. 1.00	S/. 200.00
Telefonía	Minuto	150	S/. 0.50	S/. 75.00
TOTAL				S/. 275.00
TOTAL, CATEGORÍA 2				S/. 475.00

2. Presupuesto General

N°	Ítem	Monto
01	Recursos materiales	S/. 2,474.00
02	Servicios	S/. 475.00
TOTAL		S/. 2,949.00

Anexo 3

Guías de entrevistas



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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?



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

La presente entrevista tiene por finalidad conocer el perfil del personal que trabaja en la empresa El Sabor de Catacaos

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 Sí No

Anexo 4

Guías de Observación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FICHA DE OBSERVACIÓN GESTIÓN ADMINISTRATIVA RESTAURANTES

SUB DIMENSIÓN	ITEM	CUMPLE		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
Planificación	La empresa cuenta con un plan estratégico en el que define su visión, misión, valores y objetivos			
	La empresa cuenta con planes operativos para sus distintas áreas			
	La empresa cuenta con políticas establecidas (servicios, ambientales, sociales, seguridad)			
	La empresa cuenta con un plan de negocios			
Organización	La empresa cuenta con un manual de organización y funciones			
	La empresa ha documentado sus procesos, estándares y requisitos del			

Nota: CTN (2007). *Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios* <https://studylib.es/doc/8447130/manual-ctn-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-un-turismo-sostenible-y>

	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			
	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			

Gestión de recursos humanos	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	La empresa ha identificado sus riesgos y peligros (reales y potenciales)			

seguridad	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			
	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			

Gestión de comunicación y marketing	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
GESTIÓN INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO
RESTAURANTES**

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

Nota: CTN (2007). *Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios* <https://studylib.es/doc/8447130/manual-ctn-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-un-turismo-sostenible-y>

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

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

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FICHA DE OBSERVACIÓN
GESTIÓN DEL SERVICIO
RESTAURANTES**

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

Nota: CTN (2007). *Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios* <https://studylib.es/doc/8447130/manual-ctn-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-un-turismo-sostenible-y>

	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			
Pre alistamiento 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 pre-alistamiento elaborados			
	Existe un proceso de envasado y etiquetado			
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 la receta estándar para la preparación de las bebidas			

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

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

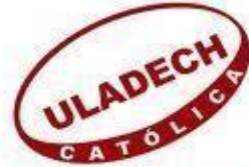
**FICHA DE OBSERVACIÓN BUENAS
PRÁCTICAS AMBIENTALES
RESTAURANTES**

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

Nota: CTN (2007). *Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios* <https://studylib.es/doc/8447130/manual-ctn-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-un-turismo-sostenible-y>

	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 RESTAURANTES

SUB DIMENSION	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			

Nota: CTN (2007). *Manual CTN de buenas prácticas para un turismo sostenible y calidad de los servicios* <https://studylib.es/doc/8447130/manual-ctn-de-buenas-pr%C3%A1cticas-para-un-turismo-sostenible-y>

Apoyo a la comunidad local	La empresa difunde políticas en contra de la explotación sexual		
	La empresa forma parte de los gremios del sector turismo		
	La empresa participa en los procesos de planificación turística		
	La empresa informa a los turistas sobre aspectos relacionados al turismo		
	La empresa desarrolla programas de capacitación para la comunidad local		

Anexo 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Edgar Guillermo Quesquem García

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado:

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas con el uso del [redacted] como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa.

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

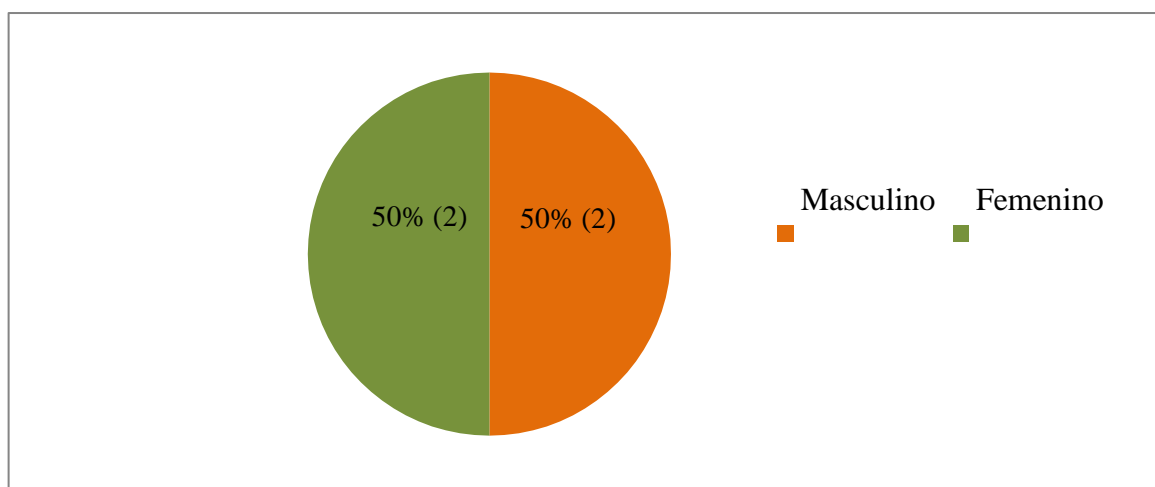
He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Débora Aranda B.</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>12/09/2022</u> Fecha	<u>12:30 pm</u> Hora
<u>Edgar García</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>16-09-22</u> Fecha	<u>1:22 PM</u> Hora

Figura 1

Género de los trabajadores del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote, 2022.

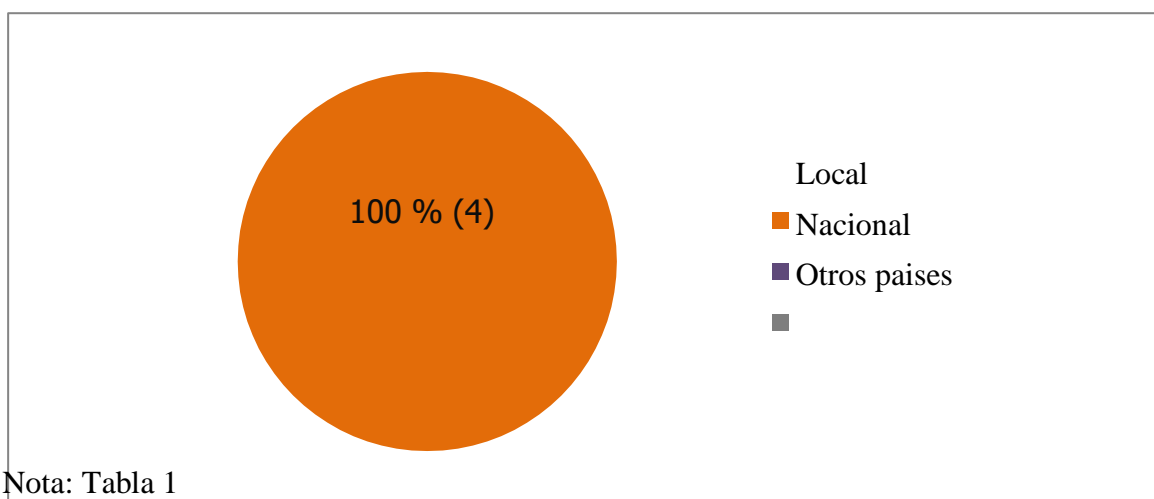


Nota: Tabla 1

En la Figura 1 referente al género del personal, tenemos que 4 trabajadores, el 50% representa al sexo masculino y 2 trabajadores el 50% más que representa al sexo femenino.

Figura 2

Lugar de procedencia de los trabajadores del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote, 2022.

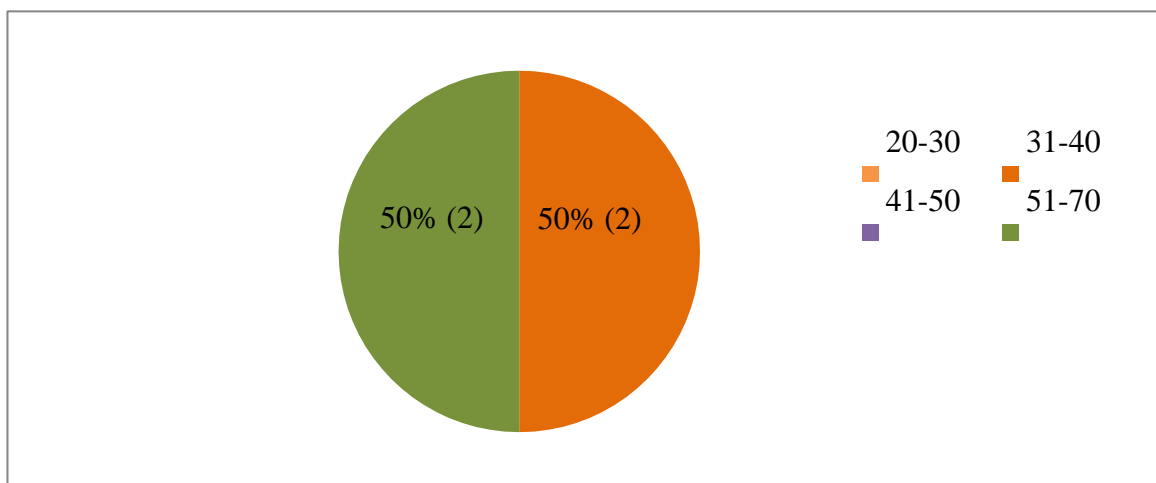


Nota: Tabla 1

Según la procedencia de los trabajadores de la Figura 2 se muestra que los 4 son de la ciudad de Chimbote, favoreciendo la lealtad y estabilidad dentro de la empresa.

Figura 3

Edad de los trabajadores del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote, 2022.

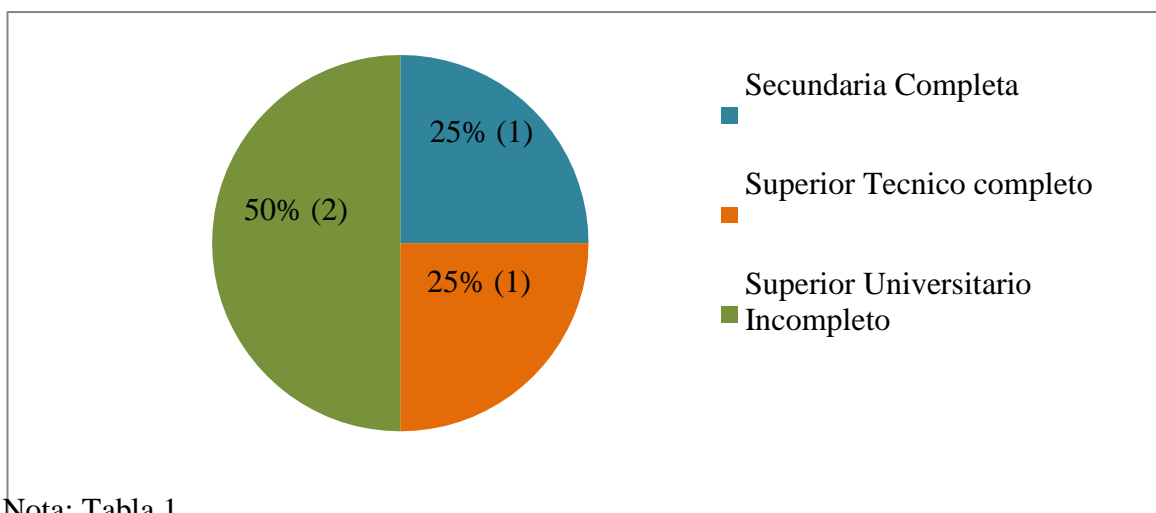


Nota: Tabla 1

En la figura 3 en relación a la edad del personal, nos dice que, de los 4 trabajadores, 2 oscilan entre los 51 a 70 años, y los otros 2 están entre los 31 a 40 años.

Figura 4

Nivel de estudios del personal del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.



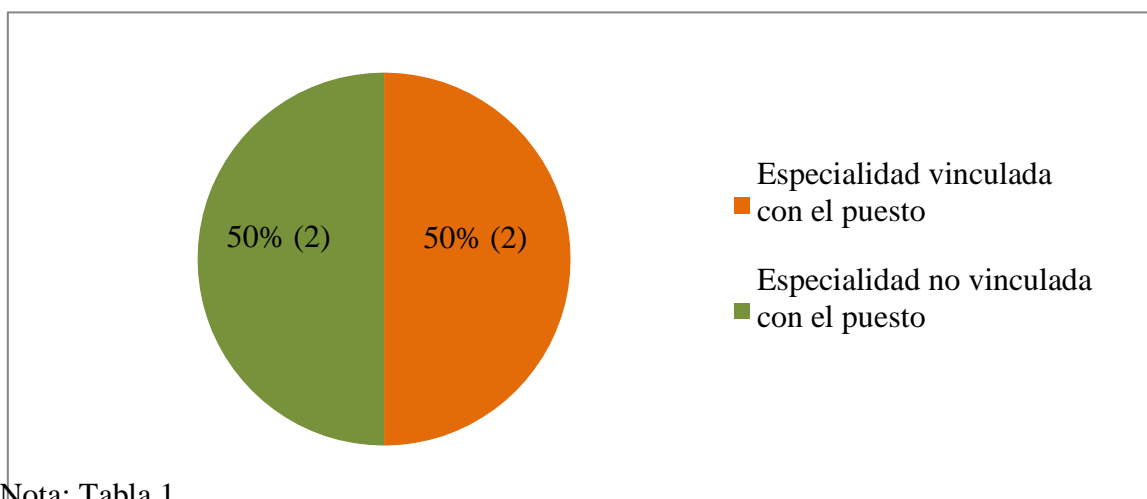
Nota: Tabla 1

En la figura 4 tenemos que 2 de 4 trabajadores cuentan con estudios de superior universitario incompleto, siendo esto el 50%; el 25% conformado por un trabajador cuenta

con estudio superior técnico completo y el otro 25% con un estudio de secundaria completa.

Figura 5

Trabajadores del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote, en el año 2022, según su vínculo de su especialidad con el puesto de trabajo.

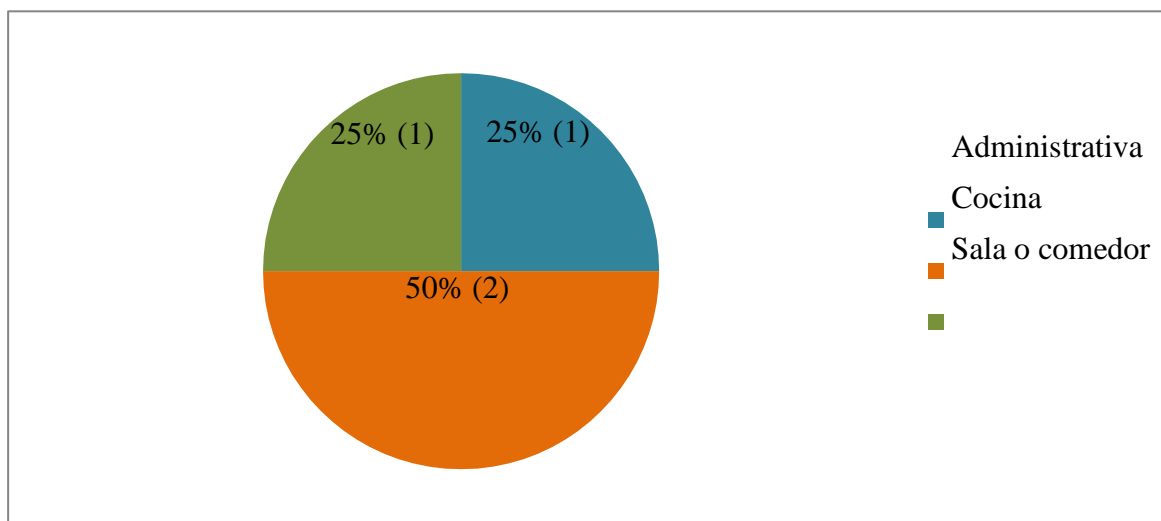


Nota: Tabla 1

En la imagen 5 nos presenta el vínculo de los trabajadores según sus puestos de trabajo, por lo que podemos deducir que el 50%, siendo 2 de 4 trabajadores tienen conocimiento y están especializados a sus puestos, y el otro 25%, no cuentan con la experiencia en sus puestos.

Figura 6

Trabajadores del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022, según su área de trabajo.

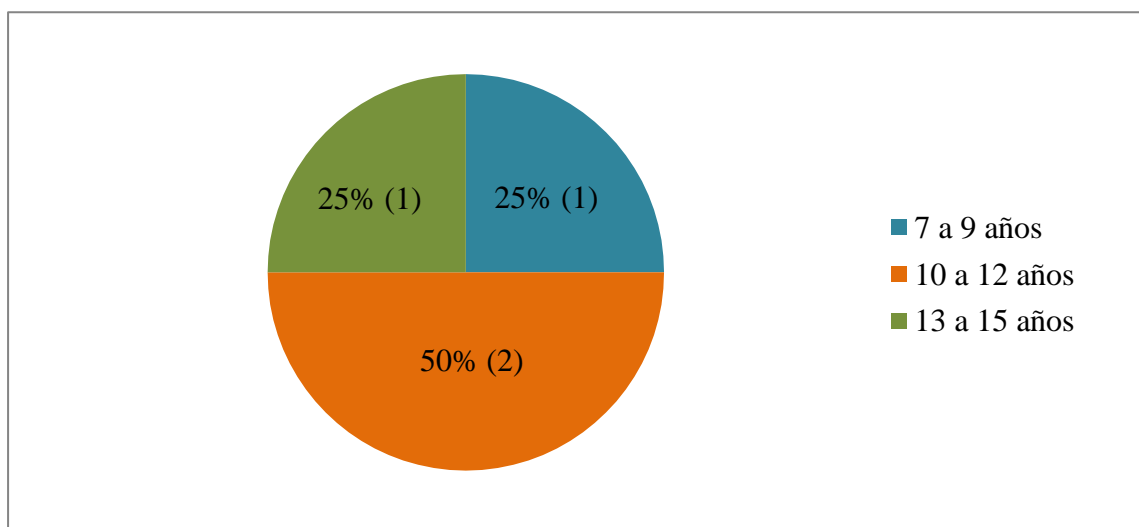


Nota: Tabla 1

En la imagen 6 presenta el desempeño según su cargo en la empresa, donde 2 de 4 trabajadores están encargados de la cocina, por la cual representa el 50%; el 25% es encargado de la parte administrativa y en la sala o comedor representa el otro 25% contando con un colaborador los dos últimos cargos.

Figura 7

Trabajadores del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022, según el tiempo que lleva laborando en la empresa

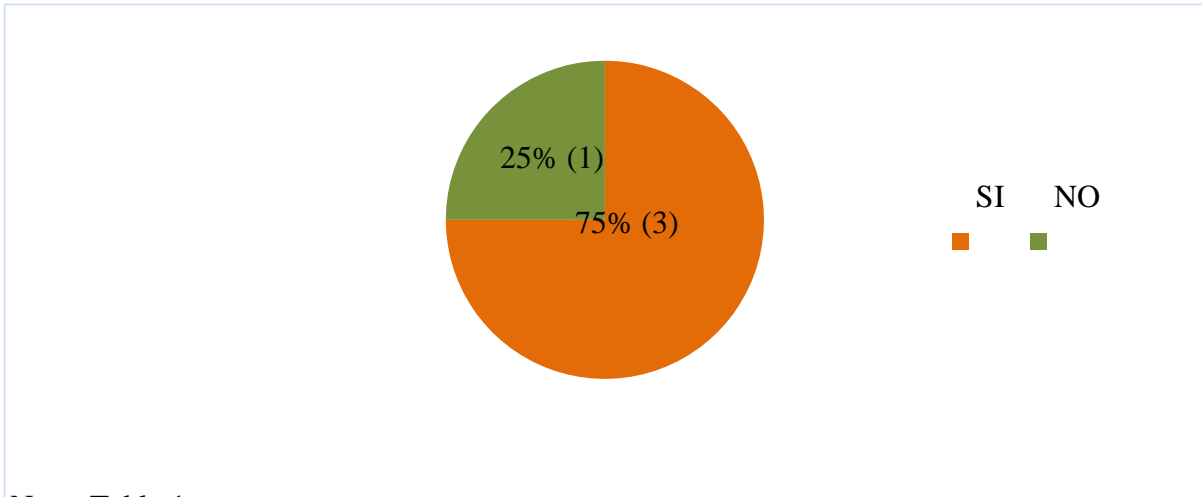


Nota: Tabla 1

En la imagen 7 nos muestra la información acerca del tiempo que tienen laborando los trabajadores en la empresa, donde 2 de 4 trabajadores tienen 10 años laborando, representando el 50%, sin embargo, el 25% tiene más de 7 años y el otro 25% siendo un trabajador cuenta con más de 13 años en la empresa.

Figura 8

Trabajadores del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022, según la capacitación recibida en la empresa.

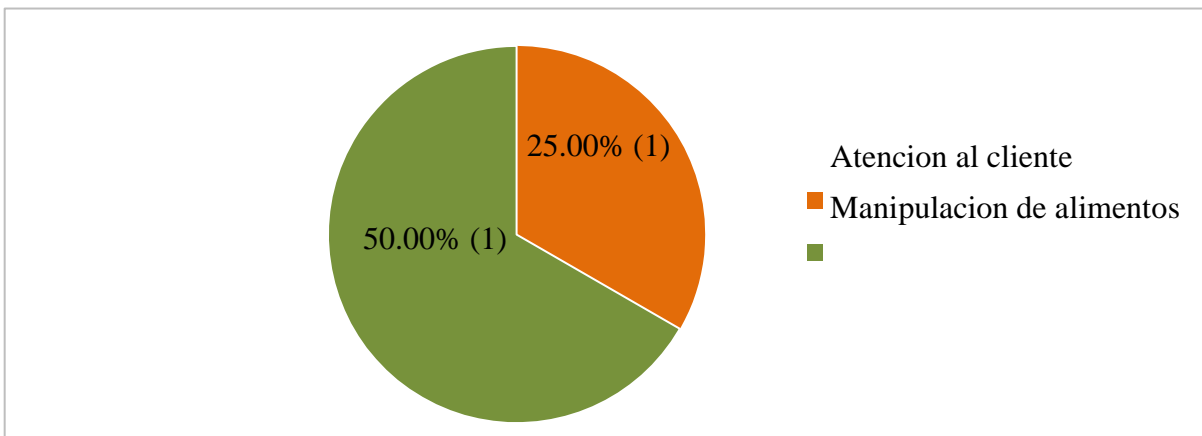


Nota: Tabla 1

En la imagen 8 nos muestra si los trabajadores han tenido capacitaciones dentro de la empresa, de la cual el 25% siendo un colaborador de 4, no ha tenido ni recibido alguna capacitación, mientras que los otros 3, siendo el 75% si tuvieron capacitaciones.

Figura 9

Tipo de capacitación del restaurante El Sabor de Catacaos de Chimbote en el año 2022.



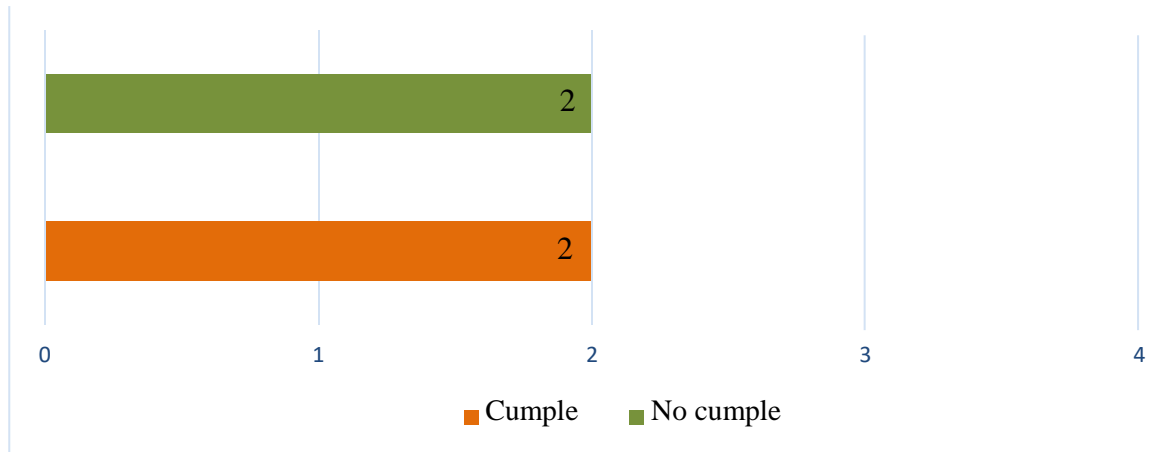
Nota: Tabla 1

En la imagen 9 presenta el tipo de capacitación que los trabajadores han recibido en la empresa, dando a recordar que solo 3 de 4 han recibido capacitación, nos dice que el 25%

siendo un trabajador contó con el tipo de atención al cliente, y 2 trabajadores siendo el 50% contó con el tema de manipulación de alimentos.

Figura 10

Cumplimiento de estándares de las buenas prácticas en base a la planificación en el restaurante El Sabor de Catacaos.

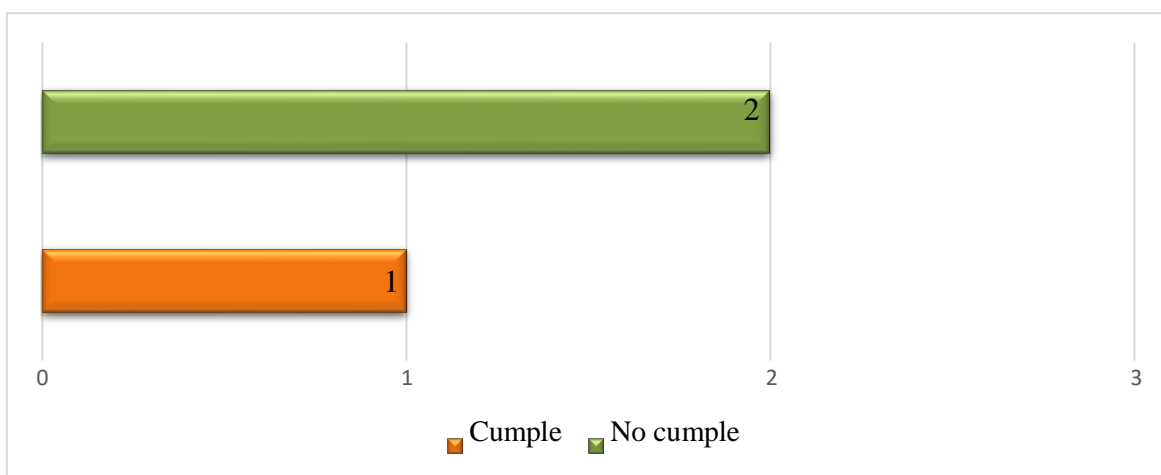


Nota: Tabla 2

En la figura 10 nos muestra los datos recopilados de la planificación, ya que ésta subdimensión está compuesta por 4 estándares siendo 2 de los que cumplen, formado por la identificación de la misión, visión, objetivos y valores dentro de la empresa, sin embargo 2 estándares no fueron cumplidos, relacionado a la política, servicios ambientales, sociales y de seguridad, tampoco cuenta con un plan de estrategia que haga que la empresa se desarrolle.

Figura 11

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la organización del restaurante El Sabor de Catacaos.

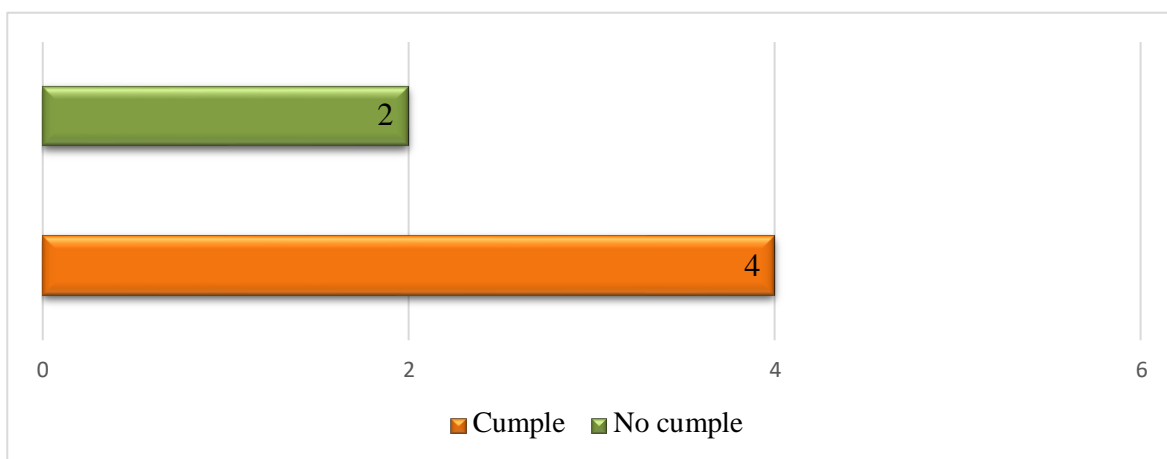


Nota: Tabla 2

En la imagen 11 tenemos la recopilación de datos obtenidos de una de las subdimensiones que es la organización, siendo 3 estándares en total, por lo que cumple con solo 1 siendo esto la documentación de su proceso, estándares y requisitos, sin embargo 2 estándares no fueron cumplidas, faltándole el manual de organización y funciones, así como también un sistema que lleve una comunicación más formal.

Figura 12

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto a la gestión de calidad del restaurante El Sabor de Catacaos.

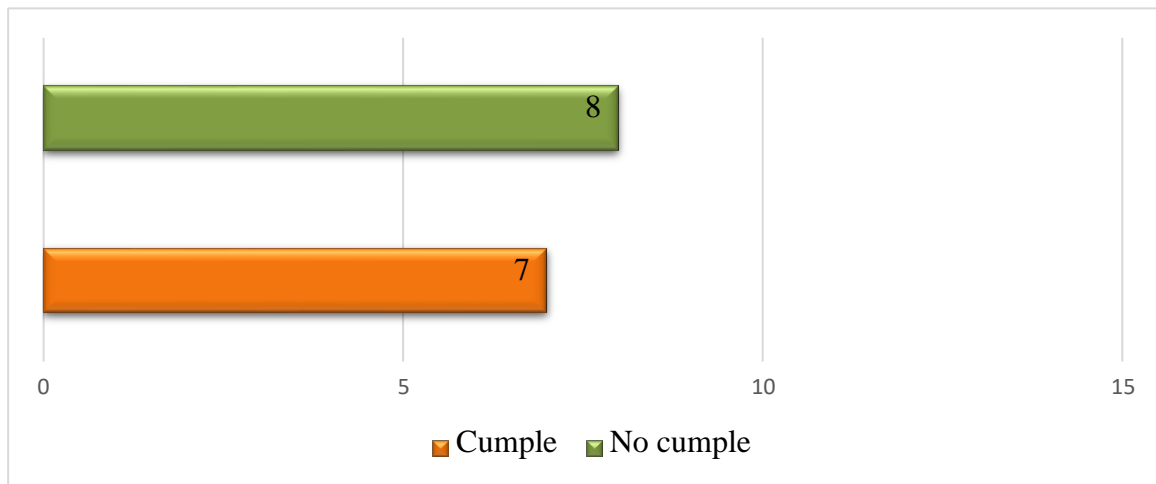


Nota: Tabla 2

En la imagen 12 nos muestra los datos que se obtuvieron de la subdimensión a base de la gestión de calidad siendo un total de estándares 6, de la cual cumple con 4, relacionado con el seguimiento de la satisfacción del cliente; cuenta con un sistema donde se pueden hacer los reclamos y quejas correspondientes, también tiene en cuenta el control de calidad de servicio y por último cuenta que aspectos deben ser revisados para asegurar una buena calidad, 2 estándares no fueron cumplidos faltándoles la realización auditorías internas y un programa de acciones correctivas.

Figura 13

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la gestión de recursos humanos del restaurante El Sabor de Catacaos.

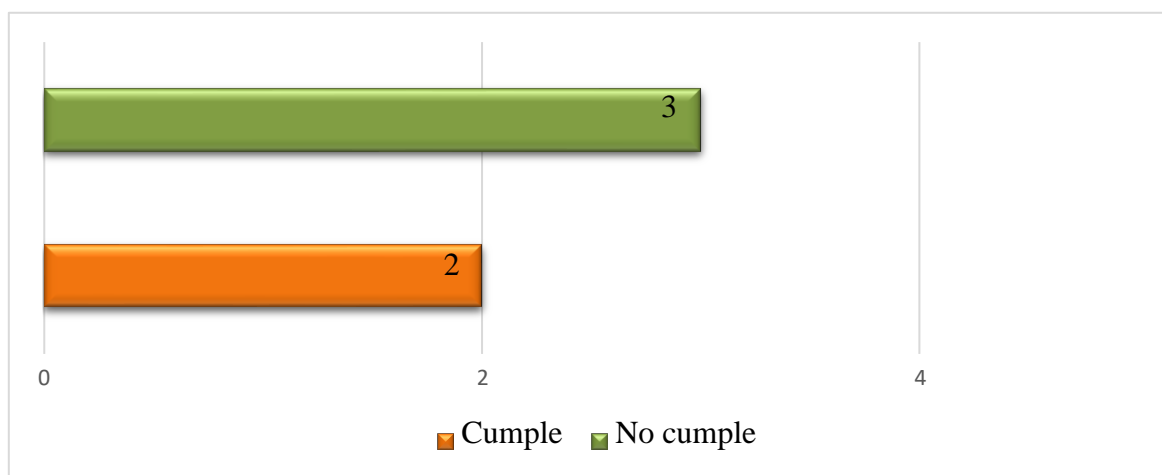


Nota: Tabla 2

En la imagen 13 observamos los datos recopilados de la subdimensión de la gestión de recursos humanos, contando con un total de 15 estándares, cumpliendo con 7, relacionado con la observación de perfiles en el trabajo; define el proceso de selección de personal, cuenta con los documentos correspondientes del personal; tiene en cuenta la igualdad basado en las oportunidades de los empleados; cumple y respeta la hora de trabajo, comenta y difunde los valores a sus personales y finalmente comenta a al personal sobre los resultados alcanzados durante el día. Sin embargo, no cumple con 8 estándares, ya que no cuenta con un programa de inducción, no establece mecanismos para que el personal sugiera sobre la calidad que se utiliza, no hace reuniones a menudo con el fin de tratar la mejora, no cuenta con un sistema de capacitación, no evalúa con frecuencia con el fin de observar el rendimiento del personal, entre otros.

Figura 14

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base de la gestión de suministros y proveedores del restaurante El Sabor de Catacaos.

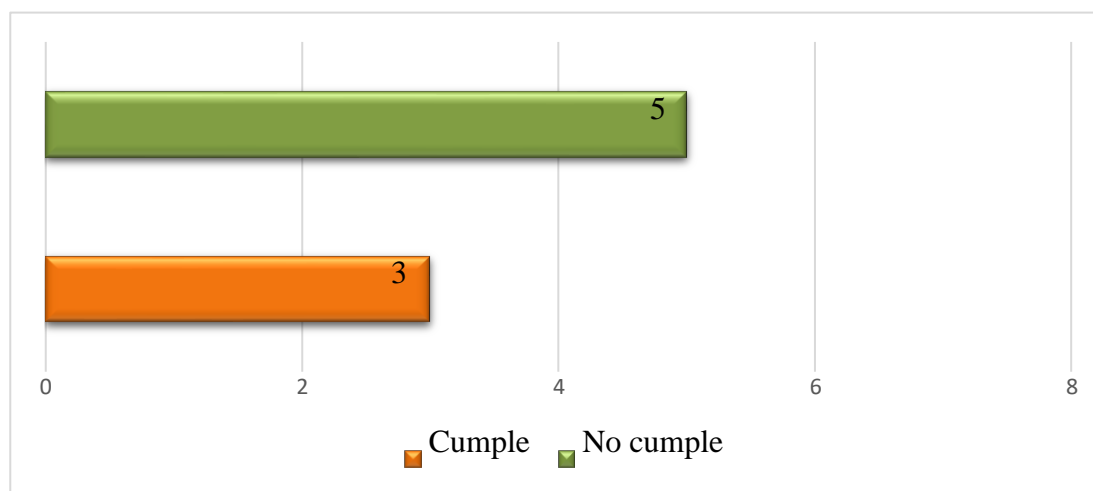


Nota: Tabla 2

En la imagen 14 se presenta los datos de la subdimensión a base de la gestión de suministros y proveedores, dando el total de 5 estándares, de la cual 2 de ellos cumplen, y está relacionado con los horarios establecidos para poder recibir los productos y emplea formatos donde formalizan sus pedidos, 3 estándares no cumplen, ya que no cuenta con una selección definida de proveedores, no cuenta con un registro con las características de proveedores y no define las condiciones de pedido, entrega y pagos.

Figura 15

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas a base de la gestión de seguridad del restaurante El Sabor de Catacaos.

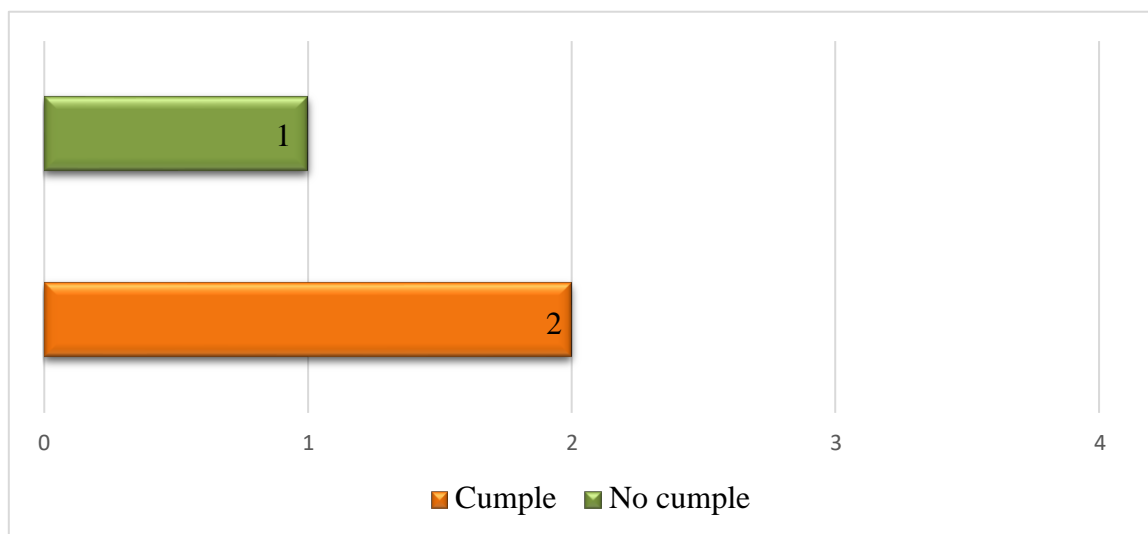


Nota: Tabla 2

En la imagen 15 observamos los datos conformado por la subdimensión a base de la gestión de seguridad, fueron evaluados 8 estándares en total, siendo cumplidos 3, ya que cuenta con un listado de contactos de la cual son llamados en caso de emergencia; cuenta con el certificado de Defensa Civil y dispone conversaciones con los empleados acerca de cualquier alarma de seguridad, es así donde 5 estándares no cumplen ya que no implementa simulacros; no cuenta con herramientas de seguridad, no cuenta con planes de emergencias, no dispone de capacitación a los empleados; tampoco cuenta con planes para cualquier desastre natural, accidente o enfermedades y no tiene algún plan para reducir los riesgos.

Figura 16

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la gestión financiera y contable del restaurante El Sabor de Catacaos.

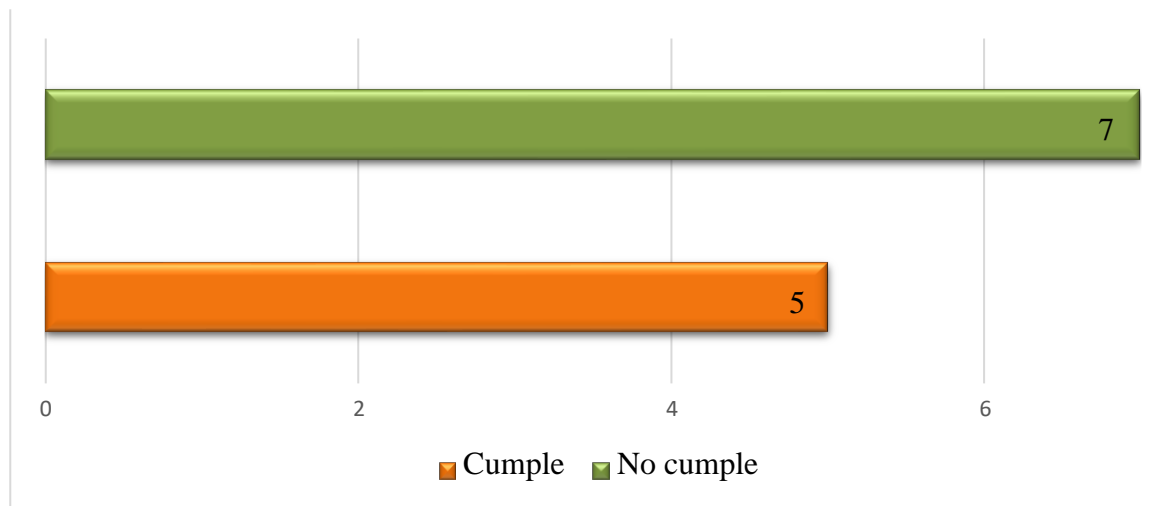


Nota: Tabla 02

En la imagen 16 observamos los datos recopilados en base a la gestión financiera y contable, donde 3 estándares en total fueron evaluados, siendo 2 cumplidas, ya que cuenta con un profesional encargado en el campo financiero y contable, así como también cuenta con un poco de conocimiento acerca de ello. Finalmente, no cumplió con un estándar ya que no cuenta con un presupuesto general.

Figura 17

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas a base de la gestión de comunicación y marketing del restaurante El Sabor de Catacaos.

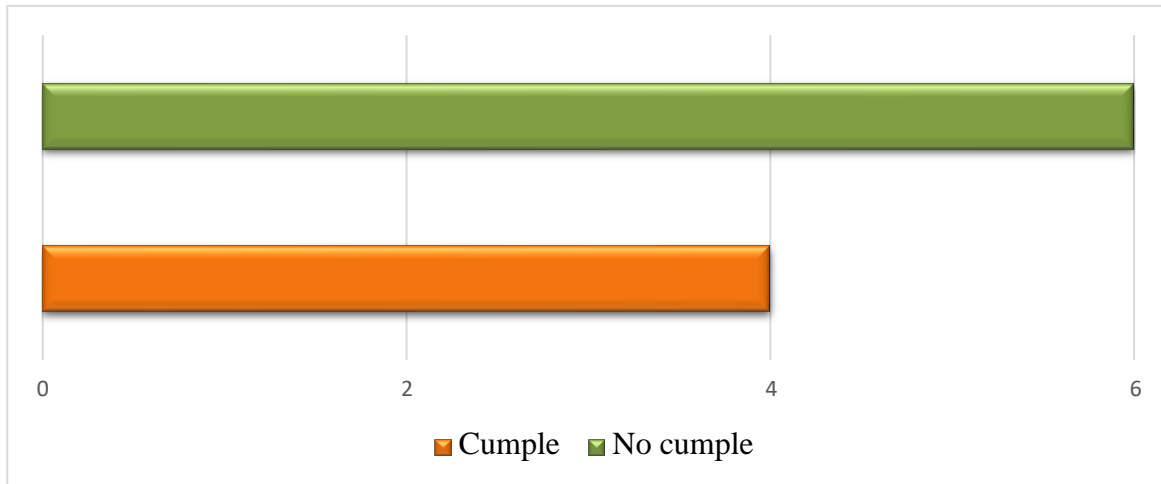


Fuente: Tabla 02

En la imagen 17 observamos los datos en base a la gestión de comunicación y marketing donde los estándares evaluados en total fueron 12, donde 5 de ellos cumplen, ya que la empresa establece y compara precios a base del estudio de mercado, emplea medios de comunicación para promocionar y atraer clientela, difunde información correctos del servicio que vende u ofrece, la empresa difunde información a los clientes sobre lo que brinda y también cuenta con un espacio donde es visible para los pagos correspondientes, 7 estándares no fueron cumplidas, ya que no cuenta con tarifarios de oferta, no firma convenios, no tiene un estudio de mercado, entre otras.

Figura 18

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas a base al exterior del restaurante El Sabor de Catacaos.

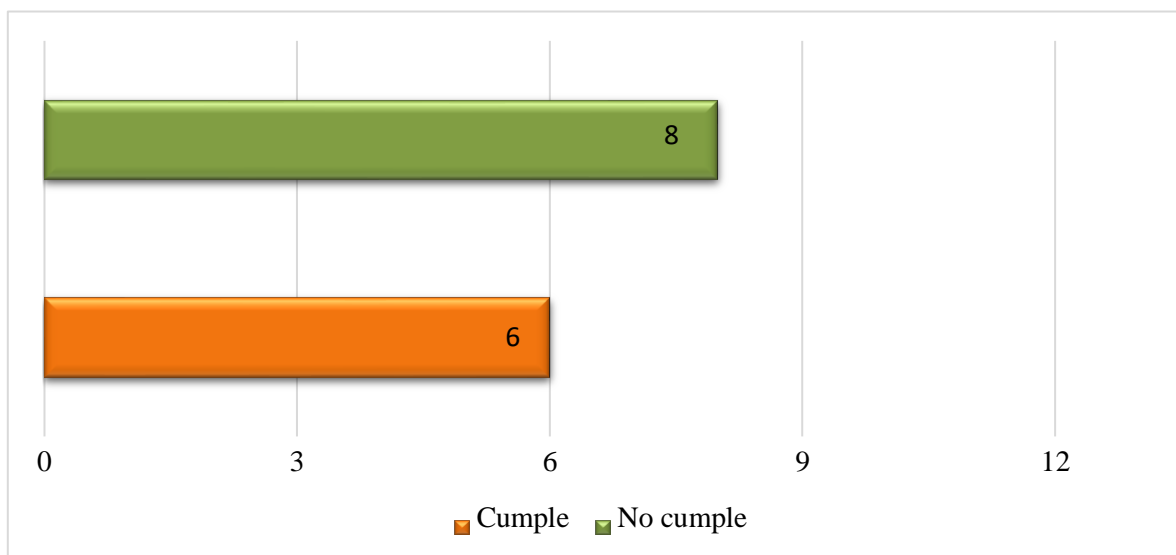


Fuente: Tabla 03

En la imagen 18 nos muestra que los datos obtenidos fueron a base de la subdimensión del exterior del establecimiento, donde el total de estándares fueron 10, siendo 4 los que cumple, ya que el establecimiento tiene buen lugar, existe la limpieza correspondiente, cuenta con un panel visible, cuenta con una buena iluminación, siendo 6 estándares de no cumple ya que no cuenta con una entrada independiente para las personas que laboran, no cuenta con áreas verdes, no hay estacionamiento privado, entre otros.

Figura 19

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas a base de la cocina del restaurante El Sabor de Catacaos.

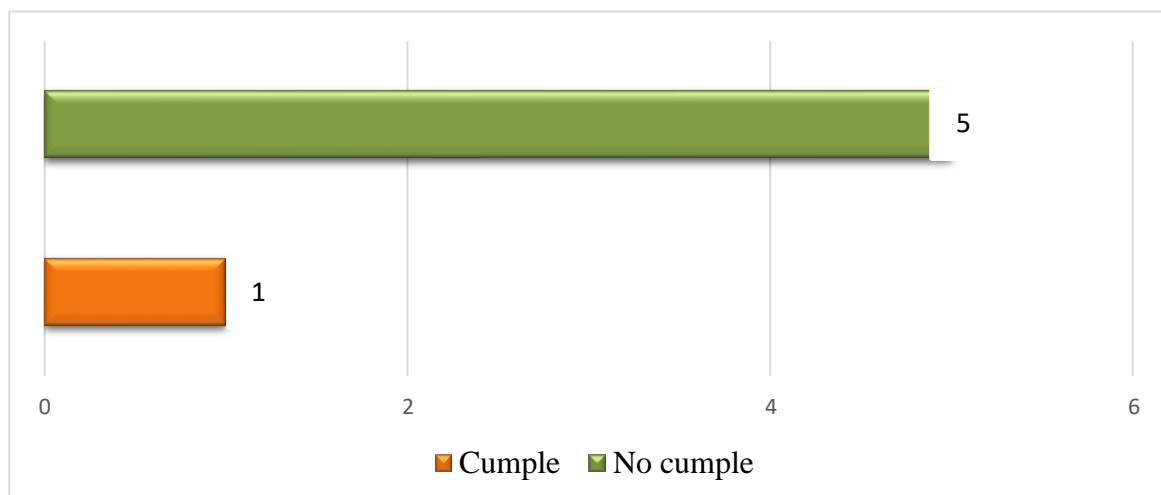


Nota: Tabla 3

En la imagen 19 nos muestra los datos obtenidos de la subdimensión basado al exterior del establecimiento, para se contó un total de 14 estándares de la cual, 6 fueron cumplidas, contando con el piso es deslizante y fácil para limpiar, cuenta con buena iluminación, los equipos tienen buen funcionamiento, así como también los utensilios, la sección de producción se mantiene limpia y los equipos no son interrumpidos en la hora del trabajo y por último 8 estándares no cumplen con lo requerido, ya que no dispone de una campana de la cual extrae la grasa, etc., las paredes no son aptas para limpiarla; no cuenta con sistema de ventilación; no dispone de un área de lavado de manos, entre otros.

Figura 20

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas a base del almacén del restaurante El Sabor de Catacaos.

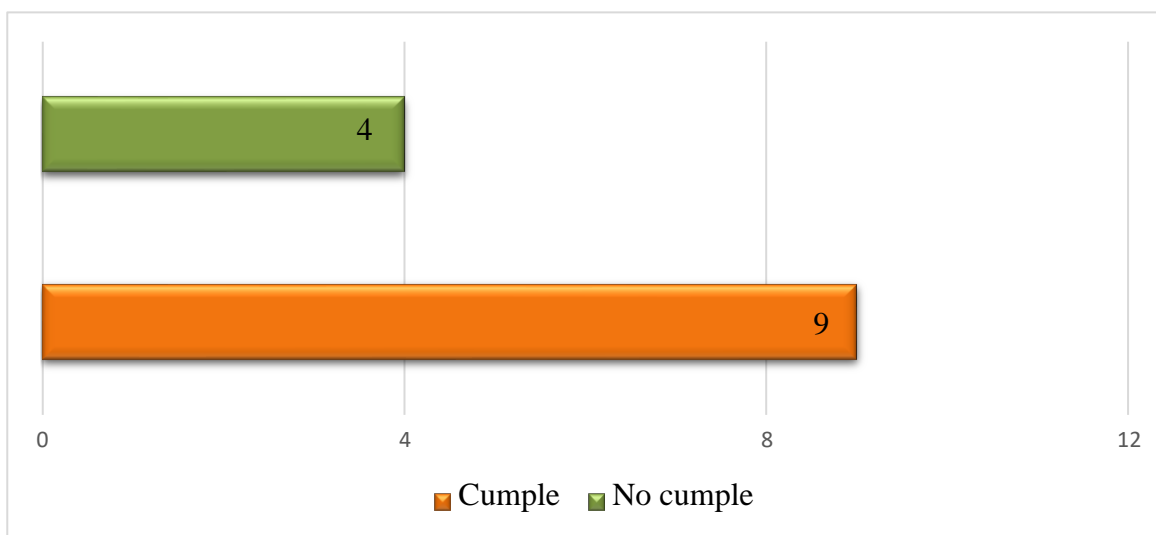


Nota: Tabla 3

En la imagen 20 se presentan los datos recopilados de la subdimensión basado en el almacén del establecimiento, se han evaluado 6 estándares de la cual solo uno es cumplido, ya que cuenta con la iluminación adecuada, mientras que son 5 estándares que no cumplen con lo establecido por lo que el establecimiento no cuenta con un área de almacén específica donde adecue sus productos.

Figura 21

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas basado en el área del comedor del restaurante El Sabor de Catacaos.

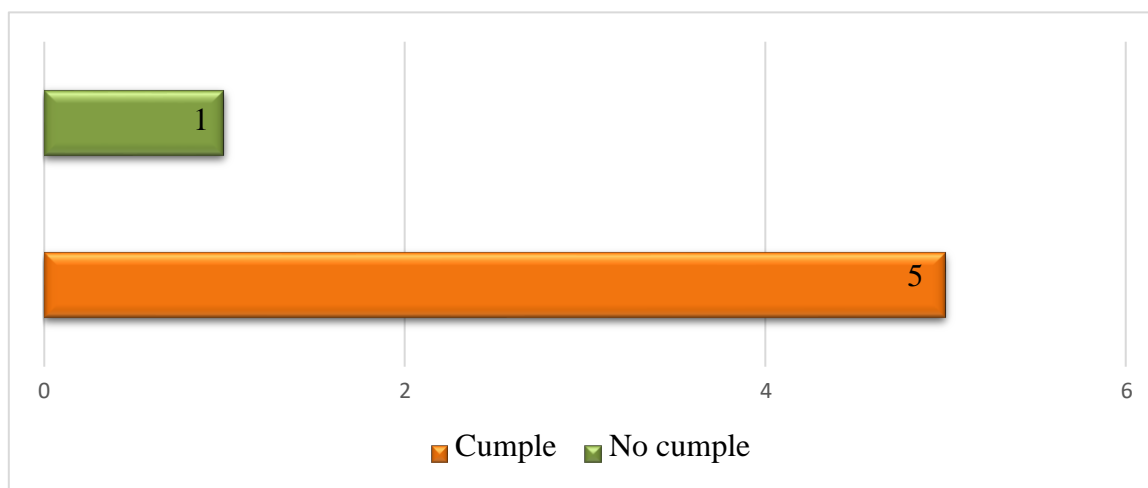


Nota: Tabla 3

En la imagen 21 nos muestra los datos recopilados acerca de la subdimensión del comedor, donde se evaluaron 13 estándares, siendo 9 los que cumplen, pues cuenta con un ambiente armonioso; presenta condiciones de buena higiene, buen olor, cuenta con equipos de música y televisión, cuenta con extintores y todas las señalizaciones, dispone de un área para cobrar, cuenta con los utensilios máxima para ser ocupados según su demanda, las cartas tienen los precios actualizados según el tipo de menú o servicio que se disponga y el mobiliario siempre tiene buena conservación. Por otro lado 4 estándares no cumplen, ya que no cuenta con el espacio suficiente para el desplace del trabajador y cliente, los utensilios no son basados al establecimiento, entre otros.

Figura 22

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a los servicios higiénicos del restaurante El Sabor de Catacaos.

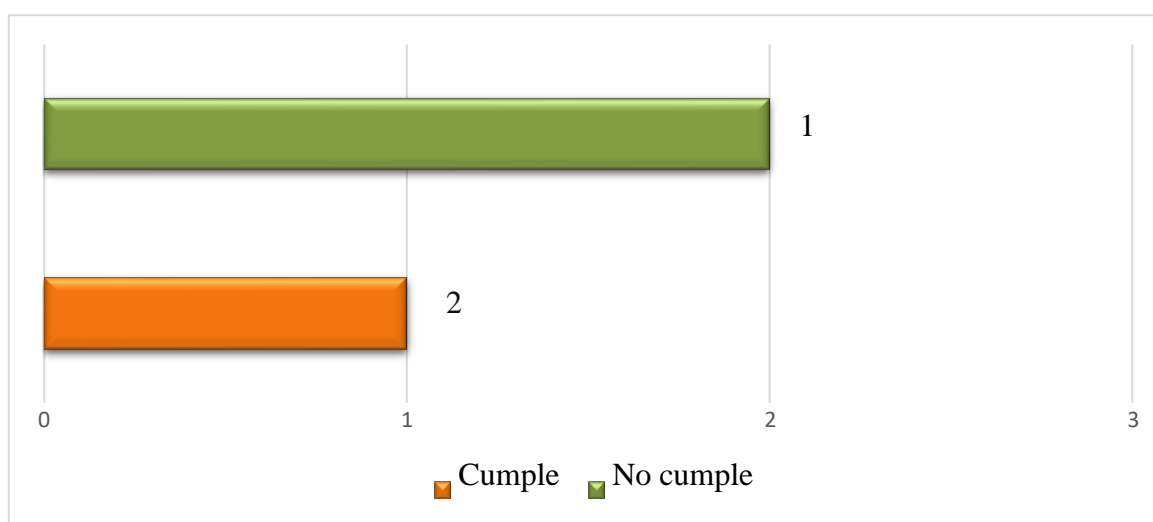


Nota: Tabla 3

En la imagen 22 nos muestra los datos obtenidos de la subdimensión de los servicios higiénicos, fueron evaluados 6 estándares en total, donde 5 de ellos cumplen con los estándares, cumpliendo con disposición de una buena iluminación, cuenta con baños independientes e identificados por sexo, cuenta con los implementos necesarios, no tiene acceso al comedor y permanecen limpios. Por otro lado, un estándar no cumple, faltándole el sistema de ventilación.

Figura 23

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al área de personal del restaurante El Sabor de Catacaos.

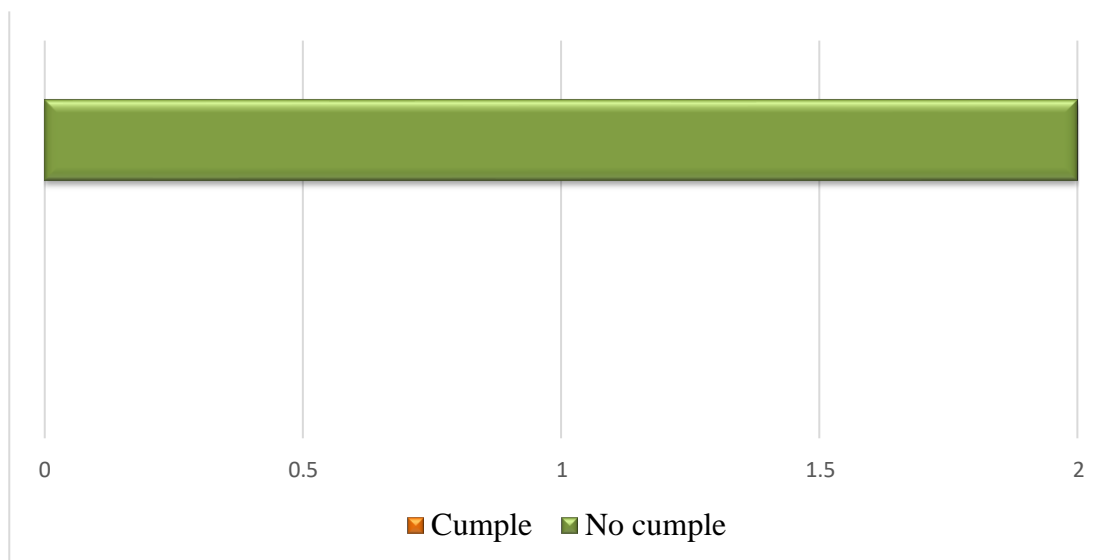


Nota: Tabla 3

En la imagen 23 se muestra los datos recopilados basado en la subdimensión del área del personal, donde fueron evaluados 3 estándares en total, cumpliendo con solo uno ya que tiene un área muy pequeña donde ponen sus cosas y 2 estándares no cumplen ya que no tiene servicios higiénicos específicamente para el trabajador y tampoco cuenta con el área destinada para estudiantes.

Figura 24

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al área de oficina del restaurante El Sabor de Catacaos.

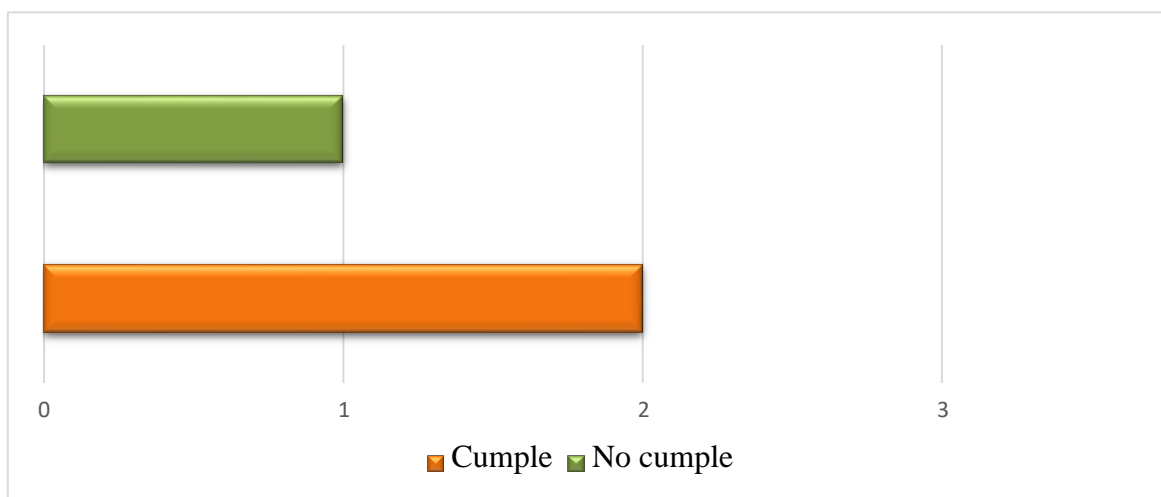


Nota: Tabla 3

En la imagen 24 nos muestra los datos de la subdimensión de la oficina del establecimiento, dado a conocer que fueron evaluados 2 estándares en total, del cual no son cumplidas ya que no dispone de una oficina.

Figura 25

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en cuanto al área de recepción de insumo del restaurante El Sabor de Catacaos.

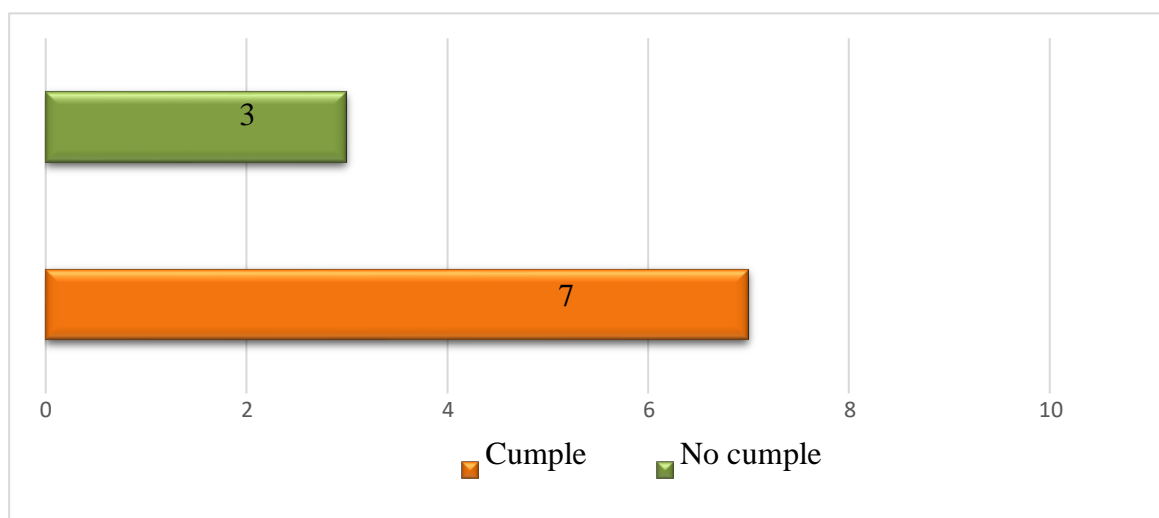


Nota: Tabla 4

En la imagen 25 muestra los datos de la subdimensión recepción de insumos donde se evaluó un total de 3 estándares, de los cuales 2 fueron los cumplidos ya que supervisan su olor, textura y todo del producto para realizar y evitar intoxicaciones y lo reciben o compran a la primera hora, siendo un estándar que no cumple, ya que no dispone de un ambiente especialmente a para la recepción de insumos.

Figura 26

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al área de almacenamiento de insumos del restaurante El Sabor de Catacaos.

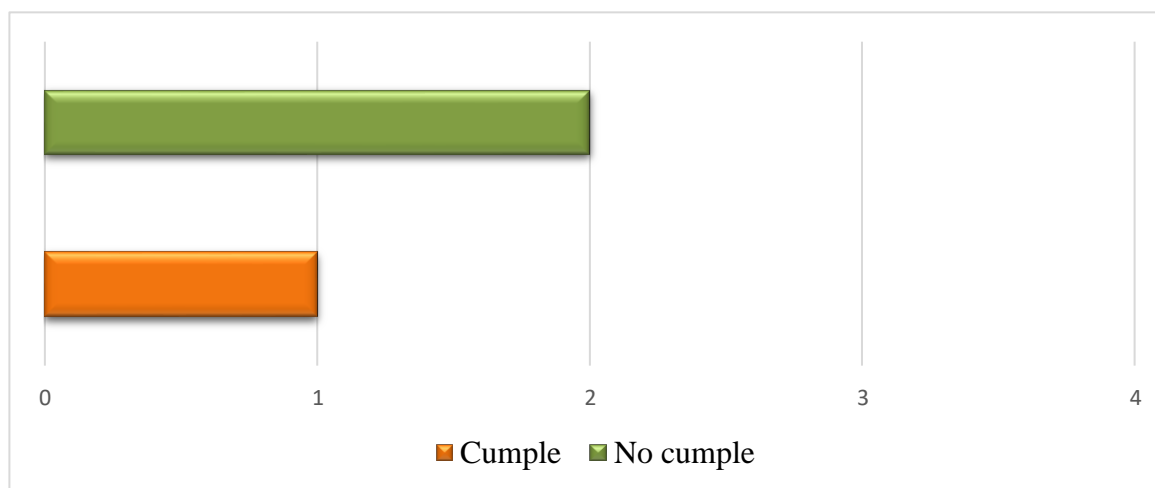


Fuente: Tabla 04

En la imagen 26 nos muestra los datos que cumplen una de las subdimensiones de almacenamiento de insumos, donde se evalúan un total de 10 criterios, de los cuales 7 se cumplen debido a que se almacenan en recipientes adecuados, con el fin de no contaminar, los productos alimenticios se almacenan dependiendo de cuándo se entregan, las frutas y verduras se almacenan completamente a 7 °C a 12 °C, los pescados y mariscos se almacenan en un refrigerador entre 0 °C y 5 °C. °C, también se tapan con tapas, son almacenados en tiempo de lluvia. Su almacenamiento, temperatura y equipamiento están controlados funcionalmente, y los productos que han sido descongelados no se vuelven a congelar. Y no cumple con 3 estándares ya que no cuenta con un determinado sistema de almacenamiento donde los insumos se depositan en sus contenedores.

Figura 27

Cumplimiento de estándares de las buenas prácticas en base a la apertura del centro de producción del restaurante El Sabor de Catacaos.

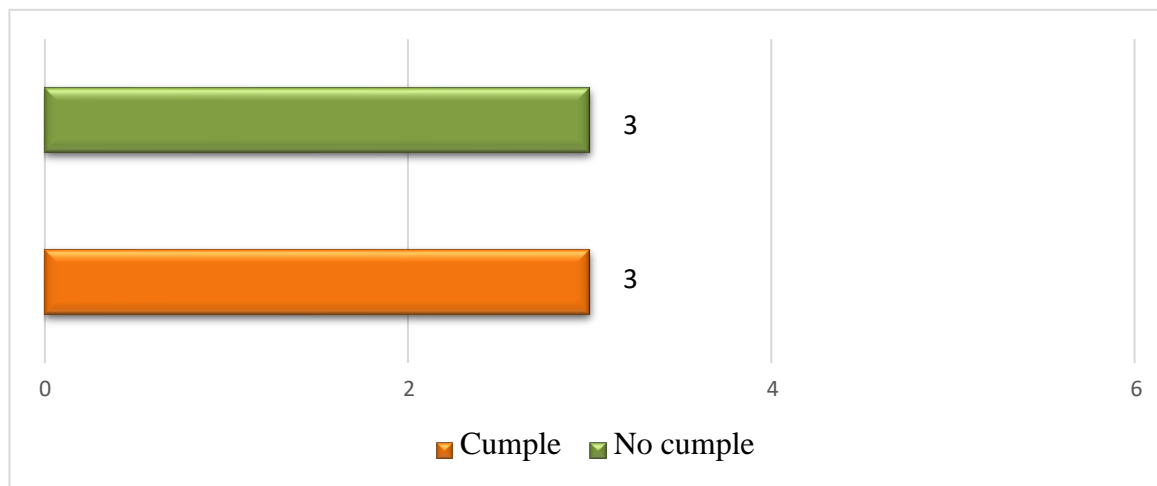


Nota: Tabla 4

En la imagen 27 nos muestra la recopilación de datos de la subdimensión de la apertura del centro de producción, donde se evaluaron 3 estándares donde solo cumple con uno relacionado en realizar una lista de los insumos que faltan, siendo los otros 2 estándares no cumplidos ya que no cuenta con un control de equipos y sanitario dentro de la empresa.

Figura 28

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al pre alistamiento de insumos del restaurante El Sabor de Catacaos.

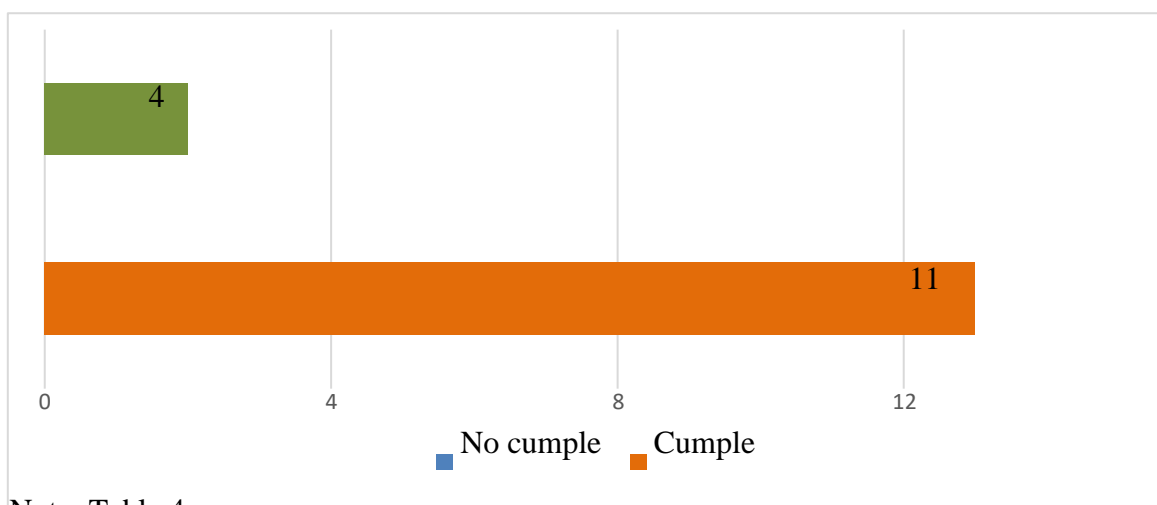


Nota: Tabla 4

En la imagen 28 nos muestra los datos recopilados a base del pre alistamiento de insumos, donde se evaluaron 6 estándares siendo cumplidos 3, contando con las cosas adecuadas para cortar, picar, etc. a las verduras, carnes o frutas, así mismo les da la limpieza correcta utilizando la cantidad adecuada de cloro para luego ser guardados en los recipientes. Por otro lado, no se cumplen 3 estándares también, ya que carece de un almacenamiento apropiado para cada producto y muchos menos un proceso de empaque.

Figura 29

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la producción de platos del restaurante El Sabor de Catacaos.

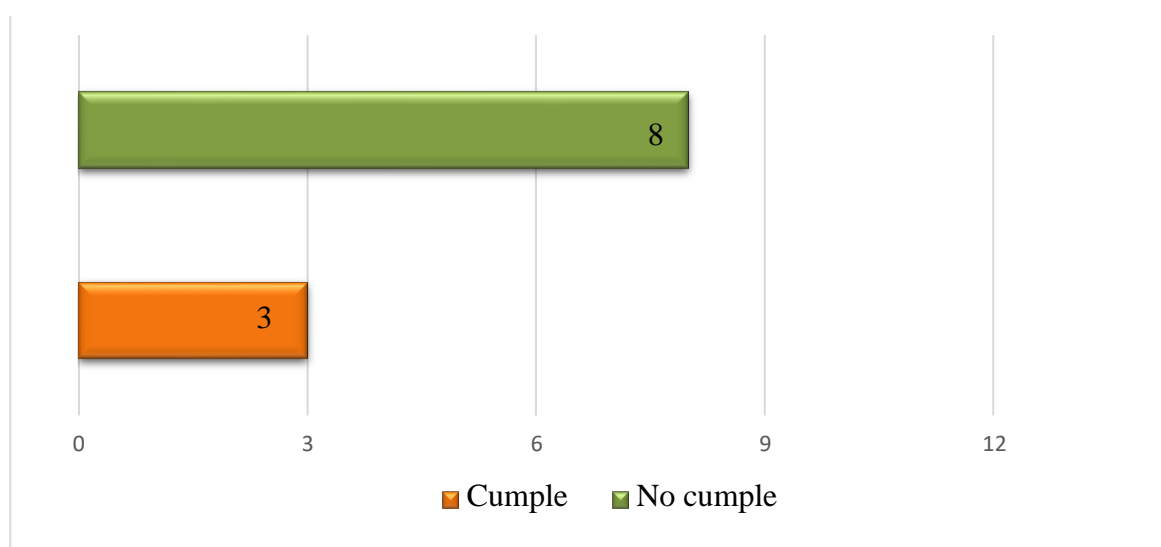


Nota: Tabla 4

En la imagen 29 observamos los datos recopilados de la subdimensión de la producción de platos, donde se llevaron a cabo 15 estándares, siendo cumplidos 11 ya que se atienden a las personas por orden de llegada, se planifican las ofertas en plazos largos, se usan los utensilios adecuados para el gusto, se ordena el pedido a penas estén, entre otras. Mientras no se cumplen con 4, faltando un sistema de producción, no cuentan con el uniforme adecuado de cada área, no se aplican las recetas estándar para el desarrollo de los platos.

Figura 30

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al montaje del comedor del restaurante El Sabor de Catacaos.

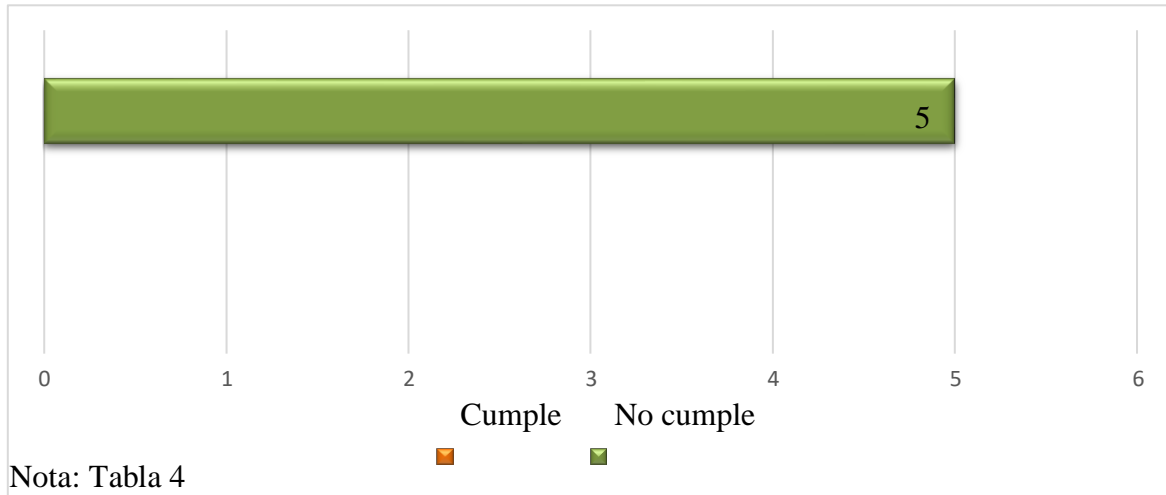


Nota: Tabla 4

En la imagen 30 observamos los datos de la subdimensión sobre el montaje del comedor, siendo un total de evaluados 11, cumpliendo con solo 3 estándares relacionados a la limpieza y desinfección del ambiente y mobiliario, en las mesas disponen suficientes servilletas para los clientes y por último se brinda información a los trabajadores sobre los precios del día. Mientras que no se cumplieron con 8 estándares ya que no cuenta con cualquier tipo de control que se necesita para hacer el retiro de la mesa, no cuenta con una ubicación y distribución, entre otras.

Figura 31

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a las reservas del restaurante El Sabor de Catacaos.

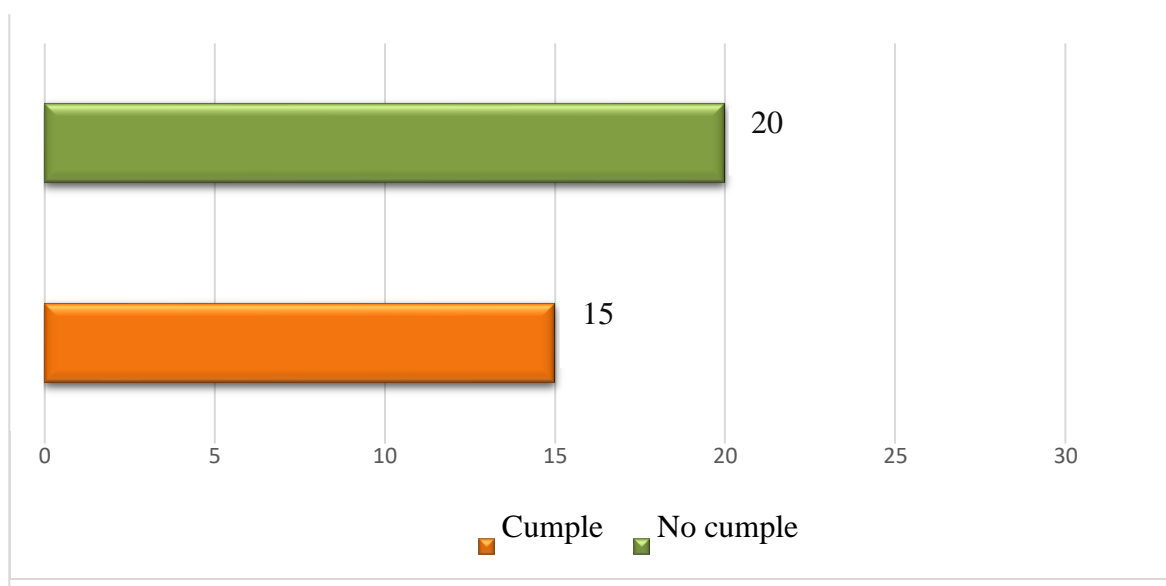


Nota: Tabla 4

En la imagen 31 apreciamos los datos de la subdimensión de las reservas, siendo 5 los estándares evaluados en total, sin embargo no cumple con ninguno, ya que la empresa no cuenta con un sistema o programa que anticipe a los clientes reservar su espacio en el tiempo requerido.

Figura 32

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la atención del comedor del restaurante El Sabor de Catacaos.

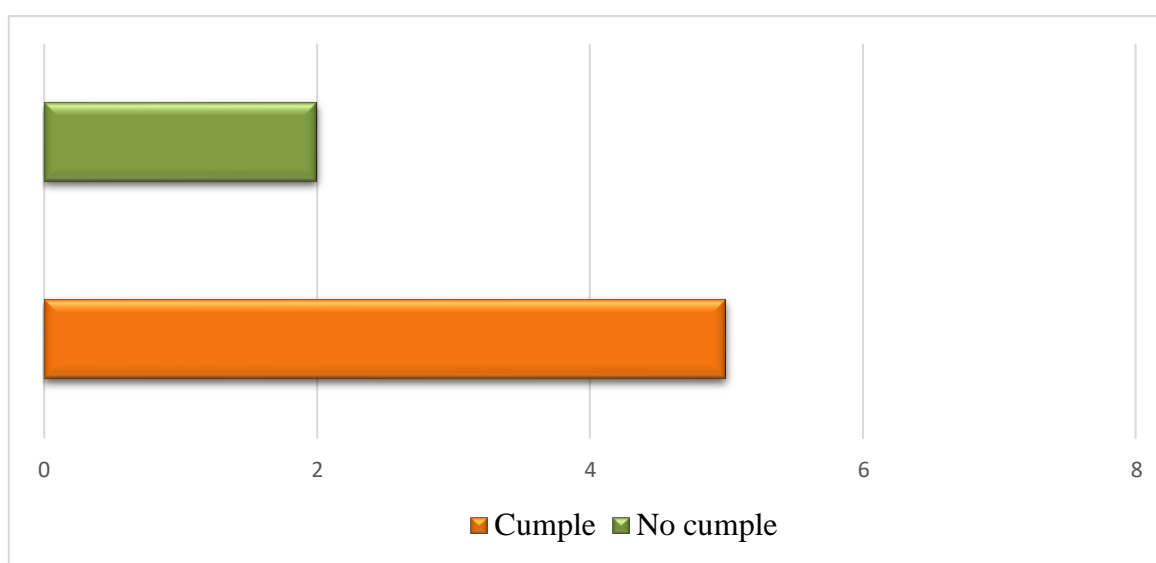


Nota: Tabla 4

En la imagen 32 observamos los datos de cumplimiento de la subdimensión del montaje del restaurante, que se evaluó 35 estándares, cumpliendo con 15, relacionados al recibimiento, atención, amabilidad, entrega de cartas, describe las características de las ofertas y con todo lo que requiera de atención al cliente. Por otro lado, la empresa no cumple con 20 estándares, ya que no cumple las normas y manipulación de cristalería, entre otras.

Figura 33

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al servicio de bar del restaurante El Sabor de Catacaos.

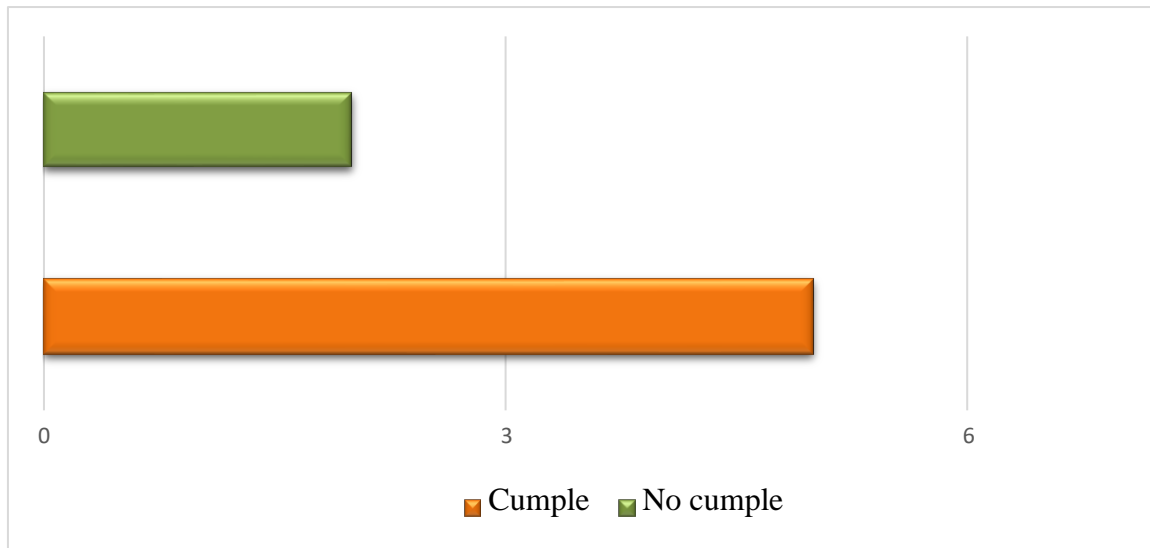


Nota: Tabla 4

En la imagen 33 observamos acerca de los datos de la subdimensión del servicio de bar, siendo 8 estándares evaluados, cumpliendo con solo 2, ya que tiene en cuenta la forma adecuada de cada implemento y cuenta con una nevera para las bebidas que disponga el establecimiento. Por otro lado, tenemos los estándares que no cumple, y son 6, pues no tiene un área exacta donde se sirvan las bebidas y todo lo que se requiere.

Figura 34

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al cierre del comedor del restaurante El Sabor de Catacaos.

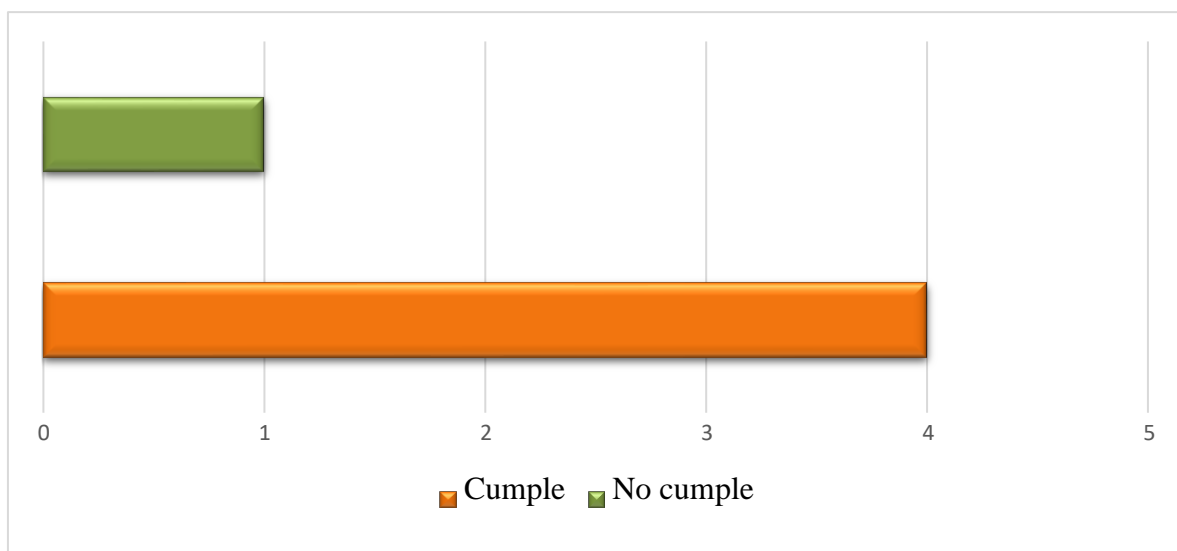


Nota: Tabla 4

En la imagen 34 observamos los datos de la subdimensión acerca del cierre del comedor, de la cual los estándares en total fueron 7, cumpliendo con 5 estándares relacionados con tener equipos de limpieza para el comedor, repone impuestos que falten, se quita las cosas de la mesa, así como también se apaga los equipos, mas no cumple con 2 estándares, faltándoles la elaboración del reporte y control de cierre.

Figura 35

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al cierre de producción del restaurante El Sabor de Catacaos.

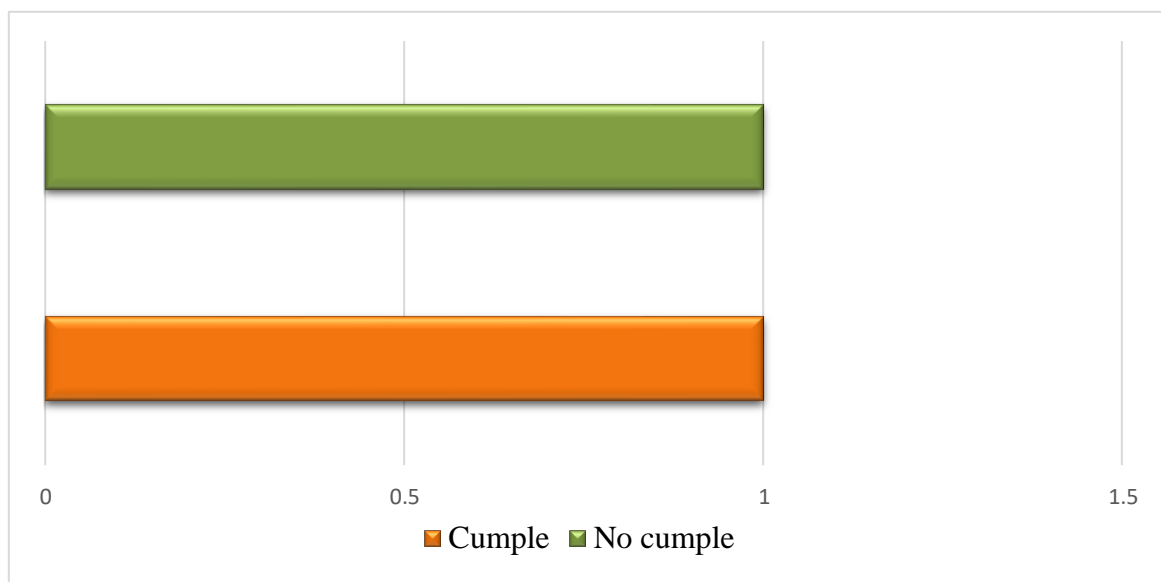


Nota: Tabla 4

En la figura 35 observamos los datos recopilados de la subdimensión acerca del cierre de producción, dando un estándar en total de 5, de la cual cumple con 4 por lo que hace la limpieza de los equipos de las partes removibles; si hay productos restantes, se conserva en recipientes adecuados; el personal limpiará, ordenará y desinfectará todas las partes del área de producción. Por otro lado, no cumple con solo un estándar ya que no cuenta con un sistema o control de productos en mal estado.

Figura 36

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al mantenimiento del restaurante El Sabor de Catacaos.

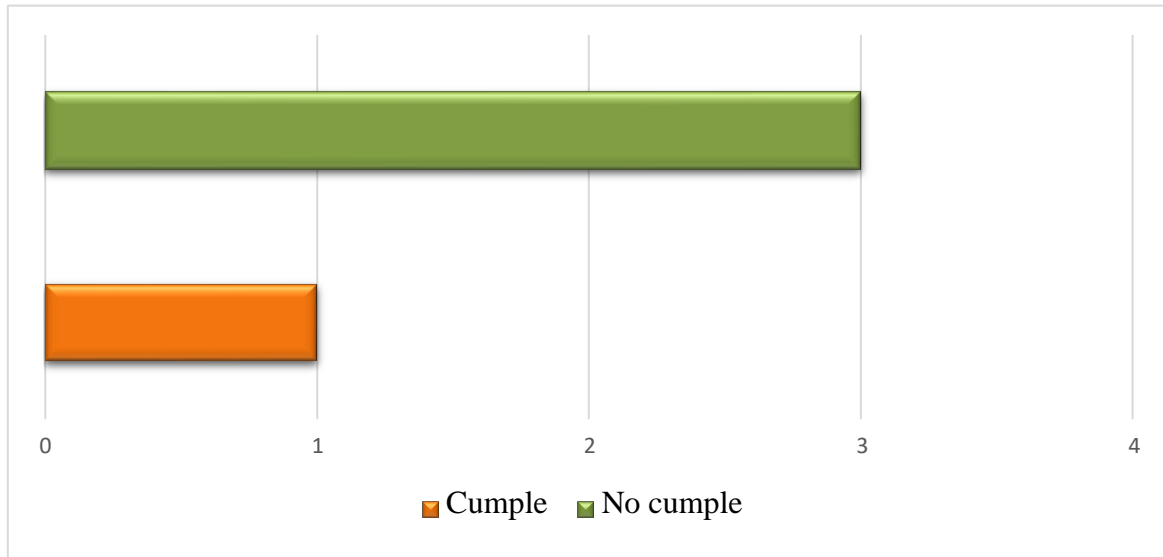


Nota: Tabla 4

En la imagen 36 vemos los datos acerca de la subdimensión de mantenimiento, contando con estándares en total de 2, cumplimiento con uno relacionado al plan de mantenimiento de las instalaciones y equipamiento de la empresa, así mismo no se cumple con el otro estándar ya que no cuenta con un registro e intervenciones de mantenimiento correctivo.

Figura 37

Cumplimiento de estándares derivados a las buenas prácticas en base a la limpieza y desinfección del restaurante El Sabor de Catacaos.

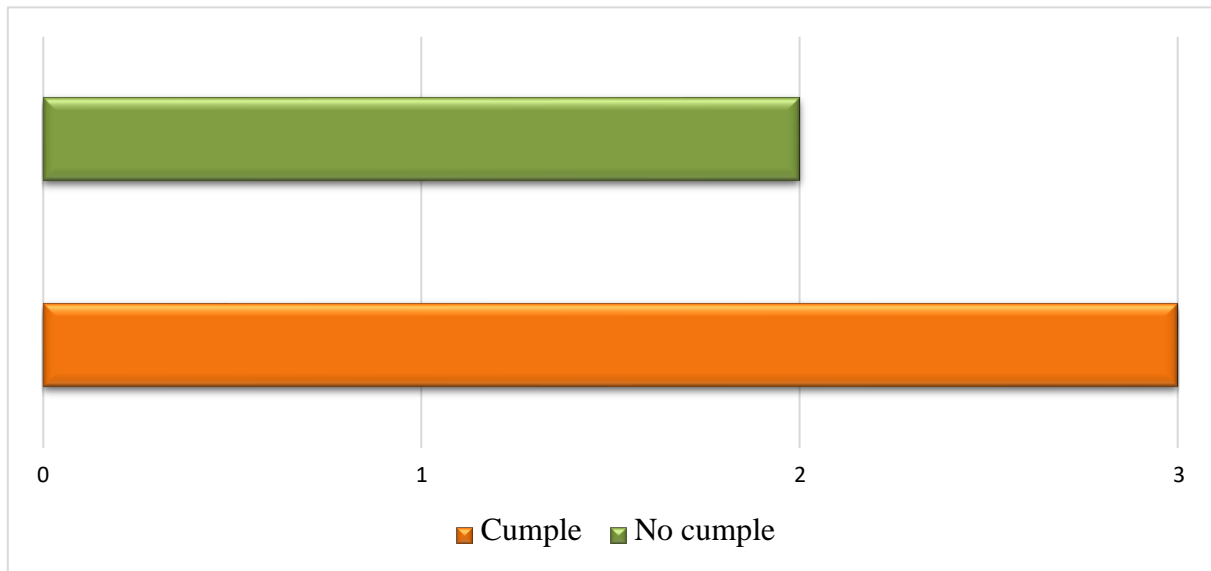


Nota: Tabla 4

En la imagen 37 nos muestra los datos recopilados acerca de la subdimensión de la limpieza y desinfección donde se evaluaron 4 estándares, cumpliendo con 1 ya que solo cuenta con un plan de limpieza y desinfección en todas las áreas del establecimiento, mientras que no se cumplen con 3, ya que no dispone de procedimientos de saneamiento, no cuenta con un manejo integral, además que no cuenta con un espacio independiente de almacén señalando que hay productos de limpieza.

Figura 38

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al uso del agua del restaurante El Sabor de Catacaos.

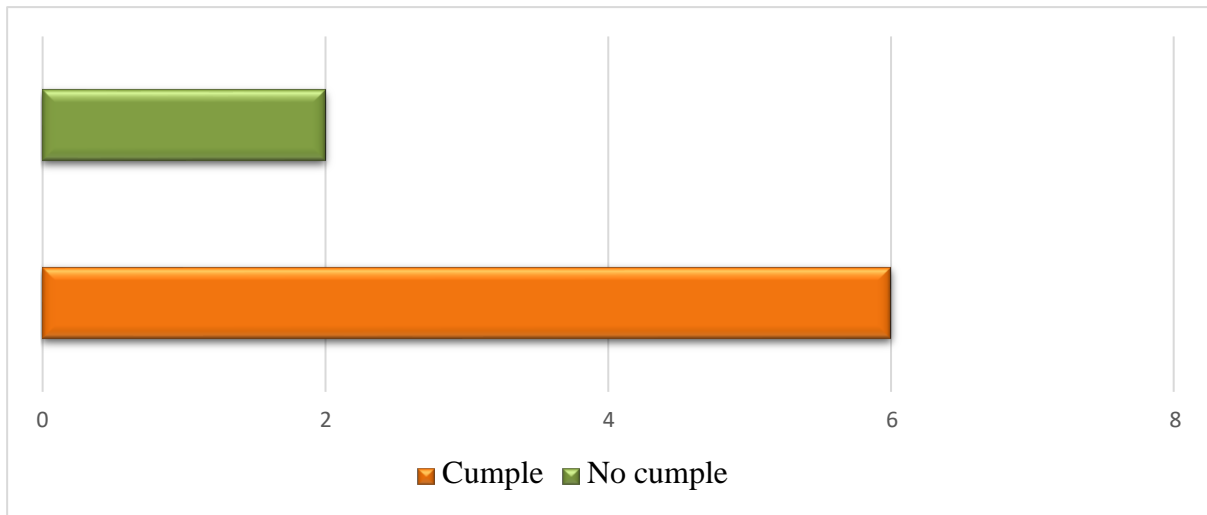


Nota: Tabla 5

En la imagen 38 podemos observar los datos adjuntados del cumplimiento acerca de la subdimensión del uso del agua, donde se evaluaron 5 estándares, cumpliendo con 3, lo que indica que se controla el uso del agua frecuentemente, también se revisan las instalaciones de agua en el tiempo y se capacita a los trabajadores para su uso correcto y no desperdiciar el agua, sin embargo no se cumplieron con 2 estándares ya que no cuenta con un equipo que ayude a controlar y conservar el agua.

Figura 39

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al uso de la energía del restaurante el Sabor de Catacaos.

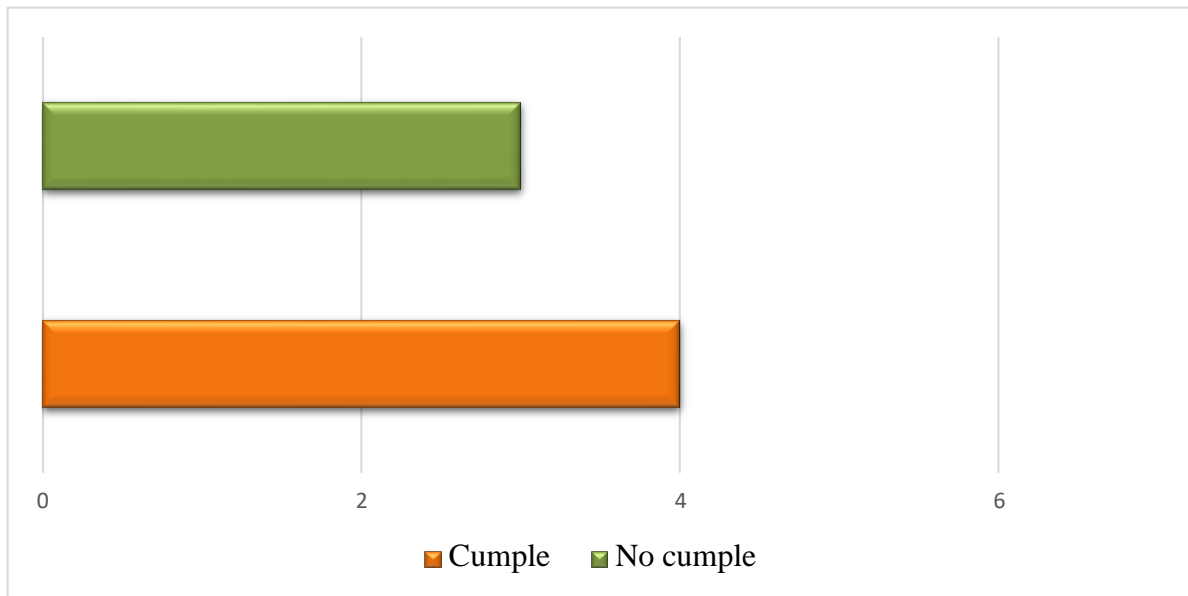


Nota: Tabla 5

En la imagen 39 observamos los datos de la subdimensión a base del uso de la energía contando con 8 estándares en total, donde indica que 6 cumplen con lo requerido, ya que cuenta con interruptores para cada zona, supervisa y da mantenimiento a los equipos de electricidad, utilizan focos ahorradores, aprovechan la luz natural, también apagan las luces cuando no está en uso utilizando, mientras no cumple con 2 estándares, faltándoles el programa para el uso correcto de la energía y no adopta con tanta ventilación y aislamiento térmico.

Figura 40

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al consumo de productos del restaurante el Sabor de Catacaos.

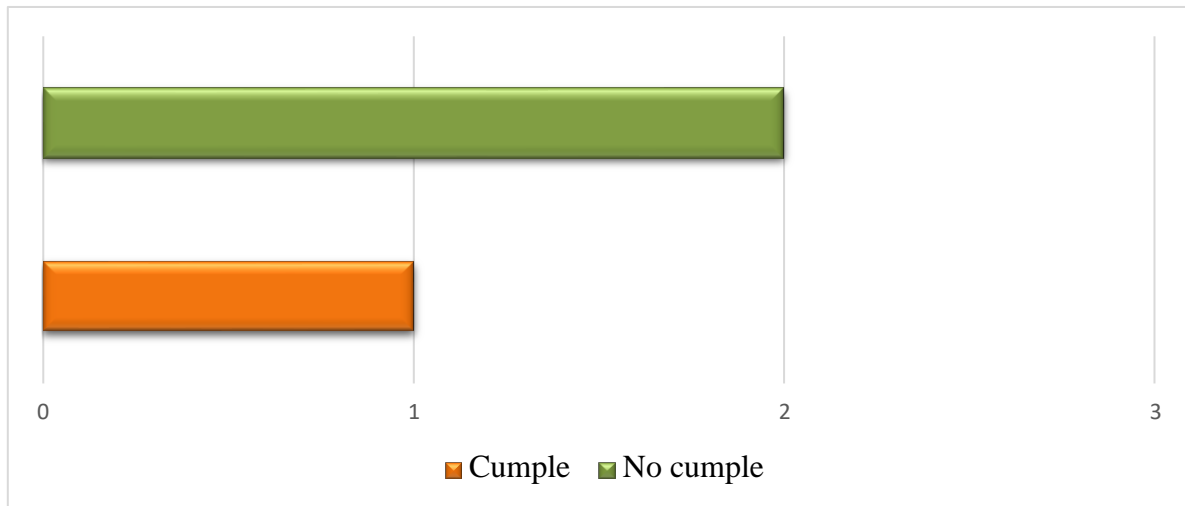


Nota: Tabla 5

En la imagen 40 se evaluaron un total de 7 estándares, de los cuales la empresa cumplió con 4, contando con productos de limpieza que no afectan al medio ambiente, no consume especies acuáticas, utiliza ambas caras de la hoja y usa más el e-mail para reducción de tinta, pero no cumple con 3 estándares en base a la compra de productos retornables, no utiliza dosificador, no tiene un proveedor que tenga conocimiento con el más cuidado del medio ambiente.

Figura 41

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la gestión de residuos del restaurante El Sabor de Catacaos.

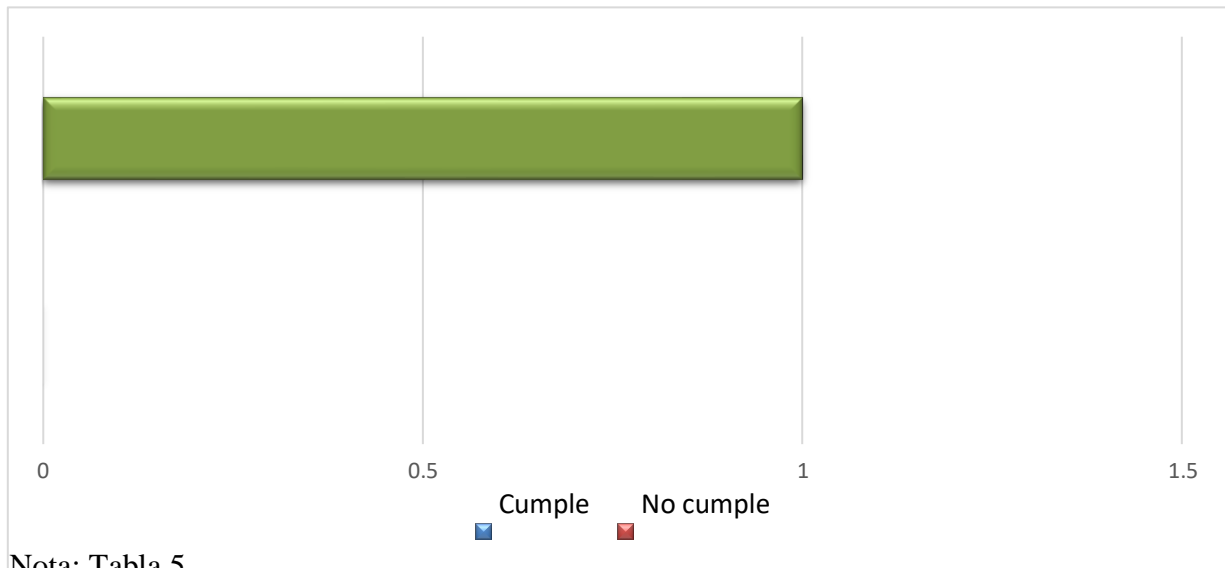


Nota: Tabla 5

En la figura 41 muestra los datos obtenidos en la subdimensión de gestión de residuos, donde se evaluaron 3 estándares en total, cumpliendo con solo uno basado en la capacitación de eliminar los residuos, y no cumplió con 2 ya que no tienen conocimiento de cómo manejar el plan de residuos y tampoco cuenta con un contenedor de basura.

Figura 42

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base a la adaptación al medio del restaurante El Sabor de Catacaos.

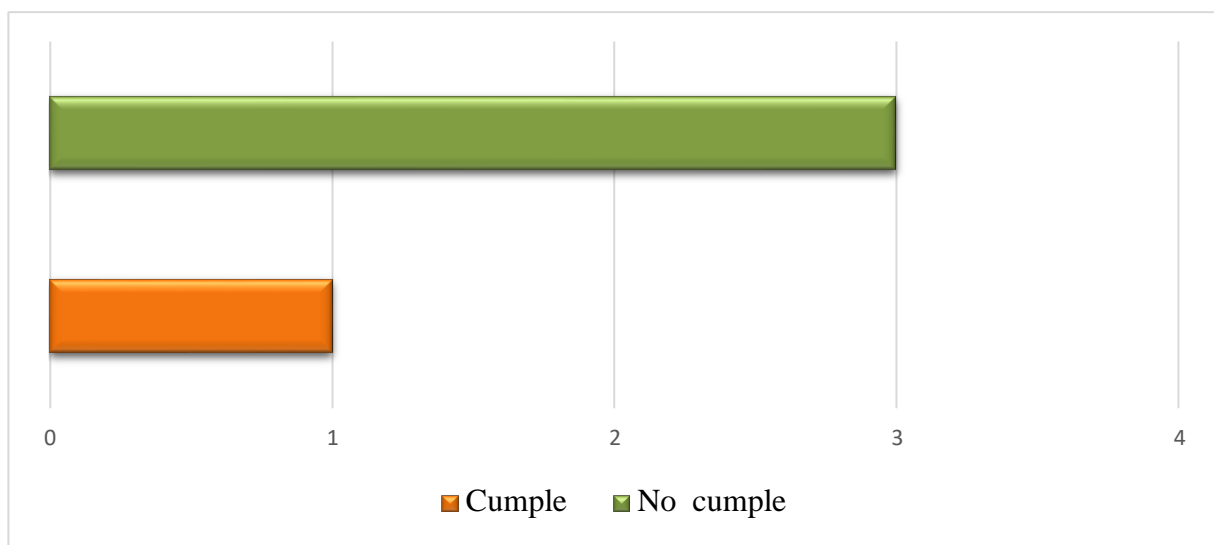


Nota: Tabla 5

La imagen 42 nos muestra los datos en base a la adaptación al medio, donde se evaluó 1 solo estándar, de la cual la empresa no cuenta con un paisaje de diseño.

Figura 43

Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas en base al apoyo a la cultura local del restaurante El Sabor de Catacaos.

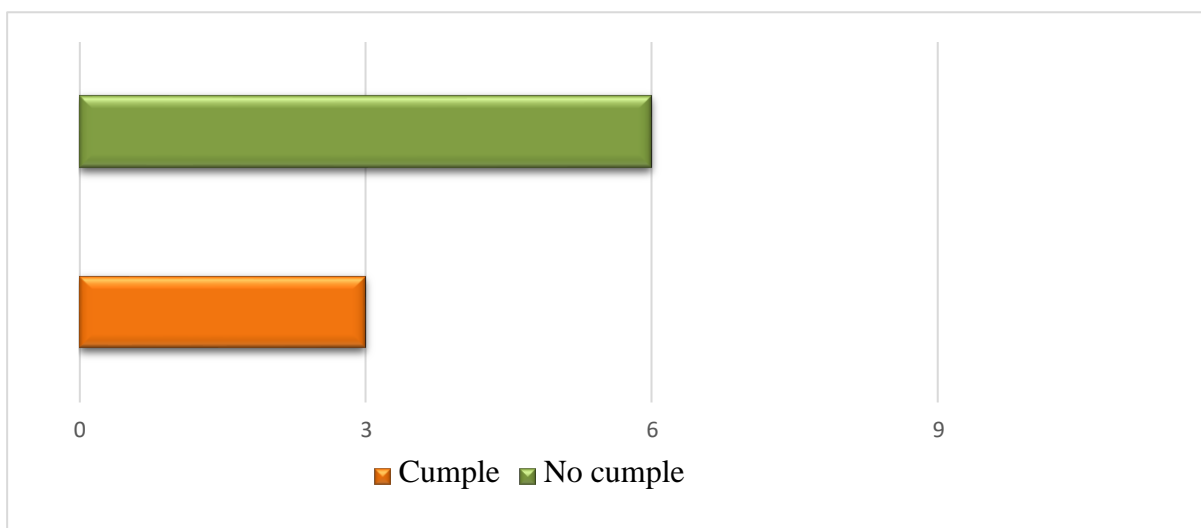


Nota: Tabla 6

En la imagen 43 nos muestra los datos a base del apoyo a la comunicad local, siendo evaluador 4 estándares en total, de la cual la empresa cumplió con solo uno, ya que solo informa a los visitantes acerca de la cultura local siendo estos de otros lugares, mientras no cumple con 3, no dispone de participaciones del patrimonio, tampoco difunde las actividades, entre otros.

Figura 44

Cumplimiento de estándares derivaos de las buenas prácticas en base al apoyo a la comunidad local del restaurante El sabor de Catacaos.

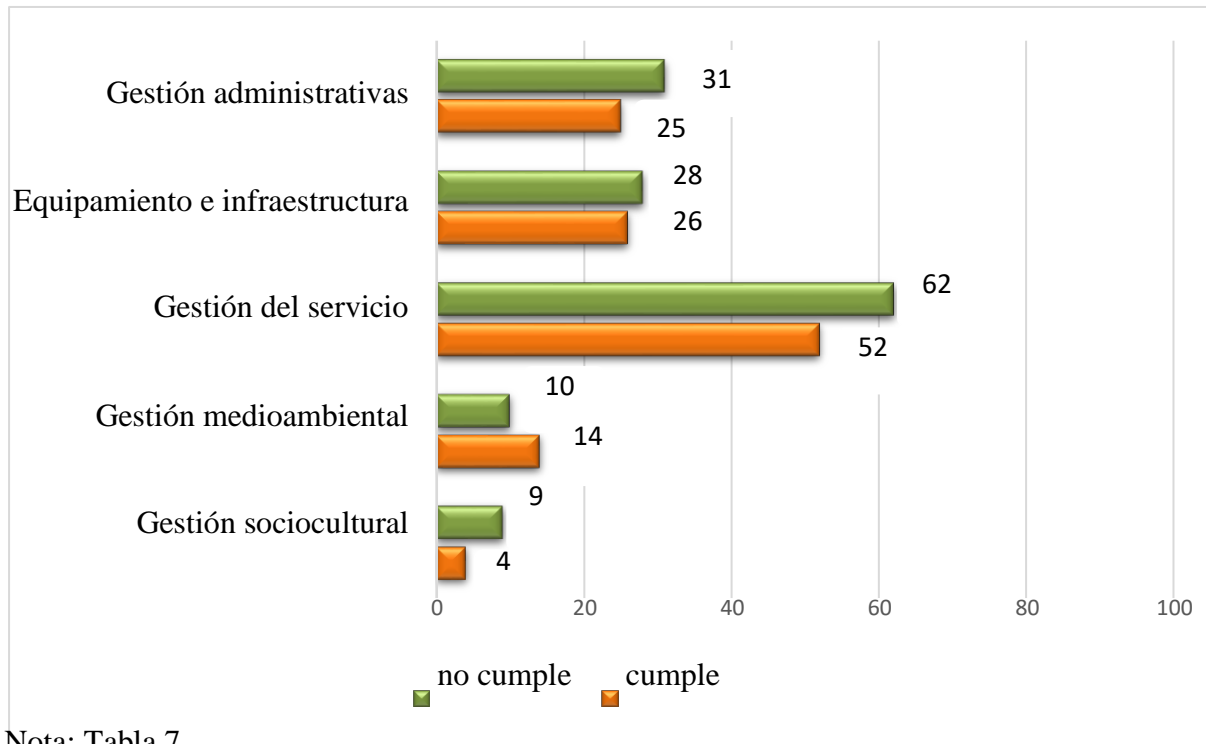


Nota: Tabla 6

En la figura 44 se muestran los datos compatibles obtenidos de la subdimensión apoyo a las comunidades locales, se evaluaron un total de 9 estándares, de los cuales se cumplieron 3 porque incentivaron a sus clientes y empleados a consumir productos locales, además aseguraron que la comunidad local proporciona algunos productos nuevos o usados y brinda oportunidades de empleo decente para la población local, pero la empresa no cumple con 6 estándares porque no compra productos de proveedores locales y educa a los turistas sobre el turismo, influenciada por el programa de capacitación local, ellos sí cumplen no participar en actividades de planificación turística, no pertenecer a la industria turística y no promover políticas de explotación sexual.

Figura 45

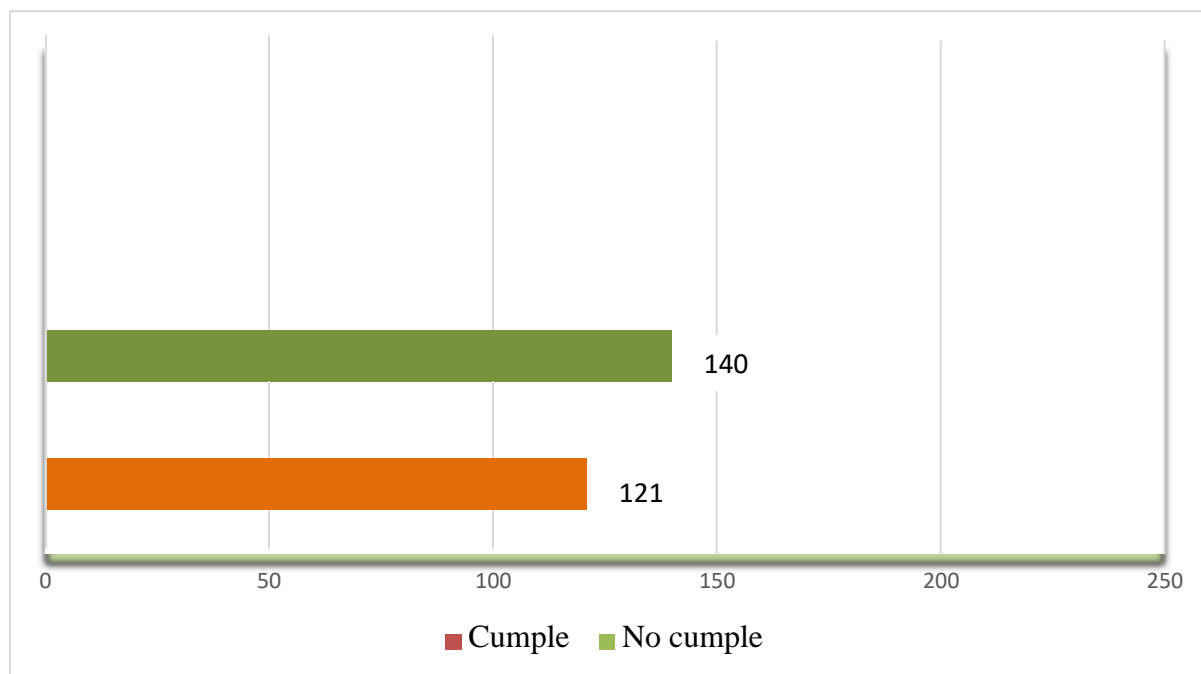
Cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante El Sabor de Catacaos.



Nota: Tabla 7

Figura 46

Cumplimiento general de los estándares derivados de las buenas prácticas del restaurante El Sabor de Catacaos en el año 2022.



Nota: Tabla 7

Figura 47

Fachada del restaurante “El Sabor de Catacaos” de Chimbote.



Figura 48

Área del comedor



Figura 49

Área de la cocina



Figura 50

Oferta gastronómica (chicharrón de pescado)



TALTESIS 774-DAB-INFORME FINAL-TURNITIN-22

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

13%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo