



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS

“LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES PRESENTES  
EN LA CAMPIÑA DE MOCHE.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración y Servicios Turísticos**

**Autora:**

Catherine Franke Vega

**Asesor:**

Lic. Hurtado Castañeda, Jamy

Trujillo – Perú

2016

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Catherine Franke Vega**, denominada:

**“La Calidad De Servicio de los Restaurantes presentes en La Campiña de Moche.”**

---

Lic. Jamy Hurtado Castañeda

**ASESOR**

---

Ing. Nombres y Apellidos

**JURADO**

**PRESIDENTE**

---

Ing. Nombres y Apellidos

**JURADO**

---

Ing. Nombres y Apellidos

**JURADO**

## DEDICATORIA

*A Dios por iluminarme y brindarme  
las fuerzas necesarias para continuar día a día con mis propósitos-  
Y sobre todo a mis padres por su tiempo,  
confianza, cariño y paciencia infinita.*

## AGRADECIMIENTO

*A mi asesora Jamy Hurtado Castañeda, por el tiempo y la dedicación dada y por sus conocimientos brindados.*

*A cada uno de los restaurantes de la Campiña de Moche que me apoyaron en la realización de este estudio, brindándome su tiempo y confianza.*

*A mis amigos por el apoyo y a mi amiga Gaby Caro, por su ayuda incondicional de siempre.*

## INDICE DE CONTENIDO

### CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.	Realidad Problemática .....	1
2.	Formulación del Problema .....	2
3.	Justificación .....	2
	3.1 <i>Justificación aplicativa o práctica:</i> .....	2
	3.2 <i>Justificación Valorativa:</i> .....	3
	3.3 <i>Justificación académica:</i> .....	3
4.	Limitaciones .....	4
5.	Objetivos.....	4
	5.1 <i>Objetivo general:</i> .....	4
	5.2.1 <i>Objetivos específicos:</i> .....	4

### CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

1.	Antecedentes.....	5
2.	Bases Teóricas.....	9
3.	Definición de términos básicos.....	25

### CAPITULO III: HIPOTESIS

1.	Formulación de la hipótesis .....	27
	1.1 <i>Hipótesis General</i> .....	27
2.	Operacionalización de variables .....	28

### CAPITULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS

1.	Tipo de diseño de investigación. ....	28
2.	Material de estudio.....	29
	2.1 <i>Población</i> .....	30
	2.2 <i>Muestra</i> . ....	30
3.	Técnicas, procedimientos e instrumentos. ....	30
	3.1 <i>Para recolectar datos</i> .....	31
	3.2 <i>Para procesar datos</i> .....	31

### CAPITULO V: RESULTADOS

DISCUSIÓN.....	93
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	99
Referencias.....	100
ANEXOS.....	102

## RESUMEN

El presente estudio trata de identificar el nivel de calidad presente en los restaurantes existentes en la Campiña de Moche. Para ello se obtuvo una población de 9 restaurantes categorizados por el departamento de desarrollo turístico de la Municipalidad Distrital de Moche; gracias al inventario turístico anual efectuado por el departamento mencionado.

Se tomaron en cuenta seis restaurantes de los nueve presentes; de estos tres restantes, dos de ellos (“Sol y Fiesta” y “Villa Don Teo”), suelen dedicarse únicamente al desarrollo de eventos. Es decir que estos establecimientos, no suelen abrir sus puertas para el público en general durante otras fechas que no estén dentro de su cronograma. Adicional a ellos, existe un tercer restaurante (“Rey Sol”) que no consideró adecuado brindar su apoyo para el desarrollo de la presente investigación.

Como métodos de investigación utilizados se tomaron en cuenta encuestas a los propietarios o administradores, con el fin de conocer su percepción acerca de la realidad de su establecimiento tanto en factores de infraestructura así como del factor humano que los acompaña; como segundo método, se optó por aplicar una encuesta a sus colaboradores para conocer más acerca de sus competencias, conocimientos y motivaciones de continuar en el rubro; y por último se determinó el aplicar una ficha de observación a cada establecimiento bajo estudio, para efectuar un diagnóstico objetivo acerca de la realidad que presenta cada uno. En este último se tomaron referencias acerca del “Reglamento Nacional de restaurantes”, “Buenas prácticas en el servicio – Manual de CALTUR” y “Los estándares de calidad para los establecimientos de alimentos y bebidas de la Campiña de Moche”

Basándose en los resultados obtenidos, se puede concluir de manera general, que los establecimientos de restauración de la Campiña de Moche cuentan con un nivel entre “Bueno” y “Regular”. Ya que no todos los restaurantes cumplen con los requerimientos mínimos estipulados por los tres documentos anteriormente mencionados.

## **ABSTRACT**

This study try to identify the level of quality present in the restaurants of Campiña of Moche. The population of restaurants for this study is about nine restaurants, each one of them were categorized by the department of tourism development in the District Municipality of Moche;

thanks to the annual tourist inventory made by this department.

As sample six restaurants of the nine present they were taken; of these remaining three, two of them ("Sol y Fiesta" and "Villa Don Teo"), usually devoted solely to the development of events. This means, that these establishments do not usually open their doors to the public for other dates that are not within your schedule. In addition to them, there is a third restaurant ("Sun King") not considered appropriate to provide support for the development of this research.

As research methods used surveys were taken into account owners or managers, in order to know their perception about the reality of their establishment in both infrastructure factors and the human factor that accompanies them; as a second method, it was decided to apply a survey of its employees to learn more about their skills, knowledge and motivation to continue in the field; and finally it was decided to apply a form of observation to each establishment under study, to make an objective diagnosis of the reality that presents each. In the latter references to the "National Regulations restaurants", "Best practices in service - Manual Caltur" they were taken and "quality standards for food and beverage establishments of the Moche"

Based on the results obtained, it can be concluded generally that this restaurants establishments of the Campiña of Moche have a level between "Good" and "Regular". Since not all restaurants meet all the minimum requirements stipulated by the three aforementioned documents.

## CAPITULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Desde siempre el Turismo, en todos sus ámbitos ha sido y será uno de los actores más relevantes en el desarrollo económico, social y ambiental de una comunidad inmersa en la actividad. El turismo, es fuente irrefutable de oportunidades y experiencias tanto para viajeros como para la comunidad acogedora. Dicho esto, se debe recalcar que dicha actividad no sería posible sin la adecuada planificación, seguimiento y monitoreo de las actividades que se realizarán.

Según la Organización Mundial de Turismo – OMT, la calidad es “La satisfacción de todos los requisitos y expectativas del cliente a un precio aceptable de conformidad con los determinantes básicos de calidad como seguridad, higiene, accesibilidad de servicio y armonía con el entorno humano y natural.” COUILLAUD ,DENIS (2006); desde este punto de vista radica la relevancia de los niveles de satisfacción de los clientes, pilar fundamental de cualquier establecimiento prestador de un servicio, ya que ello se convierte en uno de los factores principales para que las metas y los objetivos de la empresa puedan llegar a concretarse. Son los clientes a su vez quienes decidirán acerca de los servicios o productos que llegan a consumir llevándose con ellos cada vez nueva información y experiencias para compartirlas con su entorno, ya sea amigos, familiares o conocidos. COUILLAUD, DENIS (2006), señala también que todas las personas saben apreciar el nivel de un servicio cuando lo experimenta igualmente su insuficiencia. También indica que la calidad se refleja en la capacidad de la empresa para mantener el grado de consistencia de sus servicios acorde con las expectativas. Otro factor relacionado con la calidad es la coherencia de los servicios ofrecidos en diferentes áreas de la misma empresa o en diferentes establecimientos de la misma.

La Campiña de Moche cuenta en la actualidad con 9 restaurantes calificados, por la Municipalidad Distrital de Moche, gracias a la ejecución de un inventario turístico anual por el departamento de desarrollo turístico perteneciente a la mencionada municipalidad, pese a que dicho inventario clasifica y categoriza a su vez a cada restaurant y ramada presente en el distrito, es la única relación existente de la existencia de estos establecimientos que brindan un servicio de restauración. Se debe mencionar a su vez que la relación de restaurantes y ramadas presentes en aquella lista, no son mencionados en la lista de restaurantes categorizados por la



Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de la ciudad de Trujillo (GERCETUR). Del mismo modo, no figura ningún restaurante o ramada presente en el Distrito de Moche o Campiña de Moche.

Por otro lado, referente a la calidad del servicio que prestan los establecimientos presentes en la Campiña de Moche, es el objetivo de este estudio el identificar las condiciones actuales en las cuales se presta. Gracias al flujo frecuente de comensales que suelen asistir, es necesario el innovar en sus productos y las presentaciones de los mismos, efectuar cambios y adaptarse a ellos, rigiéndose a las necesidades de su público objetivo.

## 1.2 Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios que ofrecen los restaurantes en la Campiña de Moche”?

## 1.3 Justificación

### 1.3.1 Justificación Teórica

El presente proyecto busca, determinar el nivel de servicio que brindan los establecimientos de restauración en la Campiña de Moche, Distrito de Moche. Al definir el nivel, se pueden dar propuestas de mejoras basadas en el manual de los “Estándares de calidad para establecimientos de alimentos y bebidas de la campiña de Moche”, el cual es una propuesta del “Proyecto Generación de Empleo y Mejora de Ingresos consolidado el Producto Turístico Huacas de Moche”. Se busca de este modo mejorar la imagen de la empresa prestadora del servicio, brindar una imagen positiva al usuario el cual dará comentario sobre su grata experiencia incitando a otros usuarios a tomar estos servicios; incrementando de este modo la afluencia al lugar, sus ingresos y en definitiva al desarrollo de la comunidad.

La oferta turística no solo se debe basar en mostrar la belleza que poseen ciertos destinos, expresados en sus diversos atractivos turísticos; sino también se debe poner énfasis en la calidad de servicios que se llegan a brindar. Un ejemplo de ello son los sistemas de transportes, los precios accesibles en los restaurantes y centros recreativos o en la futura planta hotelera que se podría generar en la zona a causa del desarrollo generado. Las condiciones de seguridad urbana así como la implementación de servicios para la facilitación turística como lo son: los centros de información, museos, mercados de artesanía y paradores turísticos o centros para visitantes.

### 1.3.2 Justificación Aplicativa o Práctica

Una de las prioridades del estudio, es el considerar a la población local, la cual cuenta con un alto porcentaje de participación en los establecimientos de restauración presentes en la Campiña de Moche. Se pretende del mismo modo el mostrar la importancia de los temas referentes a la atención al turista, técnicas de servicio adecuadas y que dichas técnicas no son únicamente relevante en temas intangibles sino, del mismo modo en temas relacionados a la infraestructura y la prestación adecuada de estos servicios.

Mediante un diagnóstico adecuado de observación a efectuarse en dichas empresas, se debe concluir la situación actual en la que los establecimientos llegan a brindar sus servicios y cuáles son sus oportunidades de mejora en un futuro.

### 1.3.3 Justificación Valorativa

Se considera que el presente proyecto puede llegar a tener una relevancia sumamente importante para el ámbito turístico, ya que no sólo trata acerca de un estudio relacionado a la realidad turística de un destino, sino también de una alternativa de desarrollo personal y profesional para la comunidad destino.

Se espera de este modo causar un impacto positivo, en ámbitos que se detallarán a continuación:

- Aumento en el índice de empleo.
- Mejora en las condiciones de trabajo.
- Un aumento en los estándares de contratación de los empleadores para los colaboradores.
- Mejora en la autoestima e importancia para los involucrados al sentirse un eje primordial para el desarrollo conjunto a favor de la actividad turística presente en su sector.
- Un incremento en la identidad cultural de los involucrados.
- Adquisición y puesta en valor de nuevos conocimientos en el ámbito turístico

Es a través de estos impactos que las empresas prestadoras de servicios de la Campiña de Moche, se espera el mejorar la calidad de sus servicios, lograr un aumento en sus ingresos y las notables mejoras en la atención a turistas nacionales y extranjeros. De este modo se busca el potenciar a la Campiña de Moche como un producto de calidad y de reconocimiento nacional, logrando a su vez ser un ejemplo de desarrollo para otras regiones que buscan generar una

imagen turística positiva que impulse del mismo modo al turismo cultural en su sector.

#### 1.3.4 Justificación Académica

El presente estudio espera lograr ser valorado para futuras y nuevas investigaciones del rubro turístico.

#### 1.4 Limitaciones

Algunas de las limitaciones más resaltantes del presente proyecto son las siguientes:

- La poca disposición de apoyo por el ente municipal del distrito.
- Escasa participación por parte de la población local, en las capacitaciones planteadas.
- Limitaciones económicas.
- La poca importancia asignada en la ejecución de un plan de desarrollo dirigido al ámbito turístico, por parte de los pobladores.

#### 1.5 Objetivos

##### 1.5.1 Objetivo General

Determinar el nivel de la calidad de servicio de los restaurantes presentes en La Campiña de Moche.

##### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Analizar la calidad del servicio que se brinda en la actualidad los restaurantes presentes en La Campiña de Moche.
- Identificar las percepciones de los trabajadores en relación al servicio al cliente y las condiciones en la cuales se prestan, en los restaurantes ubicados en La Campiña de Moche.
- Identificar las percepciones de los gerentes o propietarios, en relación al servicio al cliente y las condiciones en la cuales se prestan, en los restaurantes ubicados en La Campiña de Moche.
- Evaluar las habilidades de servicio al cliente en los trabajadores.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 1. Antecedentes

- En la tesis “Sistema De Calidad Para El Restaurante Tridente Del Hotel Neptuno En Valencia, España” de la Bach. Jimena García Giménez como requisito para optar por el título de Licenciatura en Gestión de la Hospitalidad, de la Universidad “Simón Bolívar” de la ciudad de Sartenejas-España, en el año 2012; se menciona que el principal objetivo de la investigación fue el diseño de un sistema integral para el Restaurante “Tridente” del hotel en base a un modelo de servicio llamado “SERVQUAL”. En esta clase de modelo se toman en cuenta temas como los de la importancia de una adecuada calidad de servicio, la satisfacción del cliente, el origen de las deficiencias en la calidad del servicio, las dimensiones de los servicios, entre otros. El proyecto se caracteriza como descriptivo-explicativo-proyectivo, de campo no experimental y documental. Los resultados obtenidos en el estudio, indican que el Restaurante Tridente presta un servicio “aceptable”, por lo que necesita mejoras acerca de la empatía mostrada por los empleados durante el servicio. En base a aquellos resultados, se desarrolló y presentó un plan de mejora en el que las acciones recomendadas de mayor prioridad e impacto son la inducción constante, motivación y comunicación entre los empleados, para poder prestar un servicio de calidad excelente como lo plantea el modelo. Concluyendo, con el diseño de su sistema se logró identificar las ventajas y desventajas que este sistema implicaría así como el impacto que podría tener en la calidad del servicio. Enfocándose en la mejora continua del mencionado sistema, se implementó adicionalmente un plan, que incluye capacitaciones al personal tanto administrativo como operativo, así como el monitoreo del mismo plan.
- En la tesis, “Servicio al cliente en los Restaurantes del Municipio de San Pedro de la Laguna, Departamento de Solola”, elaborado por el Bach. Ever Francisco Chacom para optar por la Licenciatura en Administración de Empresas de la “Universidad Rafael Landívar” de la ciudad de Quetzaltenango-Guatemala (2012); nos comenta que tiene por finalidad el identificar la clase o nivel de Servicio al cliente que se presta en los Restaurantes presentes en el Municipio de San Pedro de la Laguna. Debido a un flujo turístico constante presente en la zona, el destino fue ideal para aplicar el estudio en mención. La metodología utilizada fue la descriptiva. Se estudiaron los fundamentos teóricos, los términos que engloban el servicio al cliente al igual que los indicadores que estarán bajo estudio. Se

comprobó, en el presente estudio; que a pesar de ciertas deficiencias en el servicio, existen ciertos elementos que son aceptables por los clientes, rechazando la hipótesis principal del estudio debido a dichos aspectos negativos (malas condiciones higiénicas en los servicios higiénicos). Se pudo conocer además, que las necesidades que demandan sus consumidores, que a pesar de dejar pasar por alto ciertos aspectos también demandan la corrección y la mejora de la prestación de los servicios higiénicos así como la presentación misma del personal de atención al público. Se quiso investigar también la opinión de los gerentes o propietarios de dichos establecimientos de restauración, dando como resultado que se encuentran conformes con el servicio brindado, calificándolo como “aceptable”, aunque contando con un factor limitante como la inexistencia de un registro periódico de la conformidad del servicio prestado ni un control de la limpieza de cada área del establecimiento. Como recomendaciones finales por parte del estudio hacia los establecimientos, se determinó que se estableciera el tomar en cuenta las opiniones de sus consumidores y efectuar mejoras en los ambientes generales así como en los servicios higiénicos; mejorarlos suministros de agua potable del lugar, la planificación eficaz del manejo de recursos por parte de la gerencia y la capacitación y monitoreo constante de sus colaboradores.

- En el estudio “La calidad del Servicio al Cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa “Restaurante Campestre SAC-Chiclayo periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012” de la estudiante, Cynthia Katterine Pérez Ríos para optar por el título de Contadora pública de la “Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo” del año 2014 en la ciudad de Chiclayo, comenta la relevancia de la calidad del servicio en las empresas de restauración. Considerando dentro de su estudio a la calidad como un proceso, el cual de cierta manera puede asegurar la permanencia en el mercado de los establecimientos en cuestión e incrementando sus utilidades. Si dicho proceso es empleado de la manera adecuada, podría emplearse o establecerse como un estilo de vida, el cual conllevaría a la familiarización y el conocimiento de los gustos, comodidades, preferencias y opiniones de sus consumidores lo cual ayudaría a efectuar mejoras continuas en la empresa. El Restaurante Campestre SAC, durante los periodos abarcados en la investigación decidió

mejorar la Calidad del Servicio al Cliente implementando una adecuada adquisición de los insumos, reestructurando su infraestructura y brindando un correcto servicio; con ello se demostró que la influencia de la calidad trajo consigo un incremento monetario en los Resultados Económicos y Financieros de la Empresa; de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: brindar a sus clientes un servicio moderado pudiendo mejorar la atención hacia los mismos, de la revisión se observa que la inversión fue dirigida a los ambientes del restaurante con la finalidad de mejorar el servicio; respecto a la evaluación financiera, los indicadores demuestran una estabilidad económica, la cual ha ido mejorando. Por último, se determinó que el restaurante viene brindando un buen servicio al cliente lo cual hizo posible que incrementara monetariamente sus ingresos logrando así seguir perfeccionándose.

- En la tesis “Análisis de la calidad de servicio en los Restaurantes Vegetarianos del centro histórico de Arequipa” de los Bach. Moises Chipana Calapuja y Alfredo Yonicayo Zapana, para optar por el título de Licenciatura en Turismo de la “Universidad Nacional San Agustín” en la ciudad de Arequipa, en el año 2013, El tipo de investigación es cualitativa; buscan determinar basados en un análisis acerca de la calidad de servicio en cuanto al manejo de alimentos y bebidas por parte de los establecimientos en estudio. Cada uno de ellos cuenta con un concepto diferente en cuanto a la calidad de servicio, lo que se pretende con el análisis en cuestión es saber cuál de aquellos establecimientos llega a brindar el mejor servicio para sus clientes, los factores de investigación son los siguientes: comida, precio, atención y ambiente. La investigación está orientada a realizar un análisis de los servicios que ofrecen estos establecimientos ya que no sólo los ciudadanos tienen una preferencia por la comida vegetariana si no también los turistas que suelen acudir a ellos. Con ello se busca capacitar al personal administrativo así como al de servicio, asesorándolos y motivándolos a mantener un estándar de calidad alto y estricto para mejorar de este modo el servicio para los consumidores de la ciudad de Arequipa.
- En la tesis “Nivel De Satisfacción En Los Servicios Del Restaurante, Bar, Snack Cabaña Y Cafetería Del Golf Y Country Club De Trujillo” de las Bach. Rosa Alessandra Tafur Morillas Y Lourdes Nadia Teresa Espinola Espinoza para optar por el título de Licenciatura en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, en el año 2013, el estudio se realizó con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del

Restaurante, Bar, Snack Cabaña y Cafetería del Golf y Country Club de Trujillo. Empleando una técnica de cuestionario considerando como muestra a los clientes asociados del Golf y Country Club de la ciudad de Trujillo. Los resultados de la investigación han permitido saber el nivel de satisfacción que tienen los asociados del Club con respecto a los servicios brindados por el Restaurante, Bar, Snack Cabaña y Cafetería del Golf y Country Club de Trujillo. De esta manera se ha logrado detectar que el nivel de satisfacción de los servicios no es compartido por todos los asociados del Club. Llegando a la conclusión que existe un nivel de satisfacción medio, esto se debe a que los distintos servicios de atención del Club ya sea Restaurante, Bar, Snack Cabaña y Cafetería, no cuentan con estándares de calidad de productos, servicios y nivel de atención.

- En la tesis, “Capacitación En Habilidades De Atención Al Cliente Para Mejorar La Calidad Del Servicio Brindado En “El Restaurant Mar Picante” De La Ciudad De Trujillo” de la Bach. María Del Carmen Sánchez Meza para optar por el título de Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Privada Antenor Orrego, de la ciudad de Trujillo, en el año 2014. El propósito del estudio es el de demostrar que las habilidades del personal del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo mejoran mediante la implementación de un plan de capacitación. Se utilizó el diseño en sucesión o en línea con un solo grupo que sirvió como experimental, empleando la técnica de la encuesta, para cuyos efectos se elaboró un cuestionario de 10 preguntas. Se consideró como muestra a 175 clientes del restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo quienes contestaron a la encuesta brindando una visión general de la situación de las habilidades de los trabajadores. Los resultados de la investigación han permitido conocer que mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño de las habilidades de los trabajadores del restaurant Mar Picante mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción de la calidad del servicio del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes, quienes antes de la implementación del plan de capacitación le otorgaban al desempeño de los trabajadores un puntaje promedio de 3.39 (en una escala de 0 a 10 donde 0 representaba lo más cercano al pésimo desempeño y 10 el óptimo desempeño) y luego de la implementación del plan le otorgaron un puntaje promedio de 7.83 medido en la misma escala. Esta evolución de promedios permitió probar la hipótesis mediante una



prueba estadística, en el periodo final del estudio se pudo comprobar la aceptación de la hipótesis: la capacitación en habilidades de atención al cliente mejora la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante.

## 2. Bases teóricas

### TURISMO

De acuerdo con la “Organización Mundial de Turismo” (OMT), en el libro “Introducción al turismo” (1998) *“El turismo, se basa en todas aquellas actividades que son realizadas por las personas durante sus viajes o estancias en lugares diferentes a su entorno habitual, por un periodo consecutivo mayor a un día e inferior a un año, con fines de ocio, por negocio, entre otras motivaciones.”* Tratándose de una definición desarrollada, cuenta con ciertas características principales importantes para el desarrollo de la actividad, así como las motivaciones de viaje y la delimitación de las actividades desarrolladas antes, durante y después del viaje, el periodo de estadía y la localización de la actividad turística como la actividad realizada fuera de su entorno habitual. La OMT (1995) establece que el “entorno natural”, consiste en una cierta área alrededor del lugar de residencia de una persona más todos aquellos lugares que visita frecuentemente

A través de la historia de la humanidad, los viajes, se han convertido en un factor predominante para el desarrollo social, interpersonal, espacial y cultural del ser humano. En sus inicios, solo se consideraban como desplazamientos poco relacionados con motivaciones de ocio o recreación, en cambio, estos eran relacionados predominantemente por actividades espirituales o religiosas (peregrinaciones), militares o exploraciones (conquistas). Hoy por hoy, el turismo se encuentra fuertemente vinculado al ocio, considerado como aquel tiempo libre que se genera fuera del horario laboral y el descanso, es allí donde el turismo toma lugar, caracterizándose por ser todas aquellas actividades de índole recreativa que son realizadas tanto personalmente como en conjunto, durante este tiempo libre mencionado.

### EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Son Prestadores de Servicios Turísticos, las personas naturales o jurídicas que operan en cualquiera de las siguientes actividades:



- Agencias del viaje y turismo.
- Empresas operadoras de turismo receptivo.
- Establecimientos de hospedaje en todas sus categorías.
- Restaurantes y Afines.
- Casinos de juego y similares.
- Empresas de transporte público.
- Uso turístico de fuentes de agua minero-medicinales.
- Uso y explotación de máquinas tragamonedas
- Arrendamiento de vehículos.
- Guías de Turismo, en sus diferentes especialidades.
- Empresas organizadoras de Congresos y Ferias internacionales.
- Otras que establezca el Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones comerciales internacionales, o aquellas pertenecientes a una resolución ministerial.

## RESTAURANTE

La palabra “Restaurante” fue utilizada por primera vez a mediados de los años 1700, esta describía a aquellos establecimientos públicos que ofrecían a las personas la opción de comer sopa y pan sin tener que prepararlos por su propia cuenta (Powers y Barrows, 2006); sin embargo a través del tiempo, el concepto de restaurante ha evolucionado.

En la actualidad, según la Enciclopedia de Turismo: Hotelería y Restaurantes (2007, p.617), un Restaurante es considerado como aquel “establecimiento público donde, a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local”. Del mismo modo, (Morfín, 2006) nos dice que adicional al cobro por los alimentos y bebidas consumidos, también debe efectuarse un cobro por el servicio prestado ya que dichos establecimientos no tiene como única finalidad ofrecer productos sino también brindar una atención y un servicio a los clientes que visitan el establecimiento.

Cómo definición de “Restaurante”, (Fernández, 1997), nos dice que: “Es un establecimiento donde se ofrece un menú, se presta un servicio y atención de calidad dentro de una atmósfera agradable. El término se deriva del latín “restaurare”, que quiere decir recuperar o restaurar.”

## TIPOS DE RESTAURANTES

Según Torruco y Ramírez (1997) los restaurantes pueden ser de cuatro tipos, y estos se clasifican en función de tres factores: costumbres sociales, hábitos y requerimientos personales (Morfín, 2006). A continuación se describen las principales características de cada uno de los tipos de restaurante.

- Restaurante Gourmet: Estos establecimientos también son conocidos como restaurantes de servicio completo, generalmente sus precios son altos debido a que existe una relación entre el servicio y la calidad de los alimentos, la decoración del lugar y su ubicación. En estos establecimientos, el servicio que se ofrece dentro del comedor es de etiqueta, teniendo los estándares más altos. El menú consta de una gran variedad de platillos a elección del cliente y se preparan en el momento, por lo que todos los alimentos pueden considerarse como frescos (Morfín, 2006).
- Restaurante de Especialidades: Este tipo de restaurantes ofrece una amplia variedad de platillos, teniendo uno o más como especialidad de la casa. Dentro de este tipo de restaurantes pueden encontrarse los que son de mariscos, aves, carnes, pastas u otras especialidades. Cabe mencionar que este tipo de restaurantes no son de tipo étnico, es decir, los que ofrecen lo más sobresaliente de la gastronomía de la cultura de algún país (Morfín, 2006).
- Restaurante Familiar: En este tipo de restaurantes el precio de los productos o platillos no es muy alto, siendo accesible para todo el público. Su característica principal es que el servicio ya está estandarizado. Por lo general estos establecimientos son de cadena, franquicia, existiendo la posibilidad de que sean manejados por los mismos dueños o su familia (Morfín, 2006).
- Restaurante Conveniente: Estos establecimientos también son conocidos como restaurantes de servicio limitado, ya que el servicio que ofrecen es rápido y el precio suele ser económico. Una de las características principales de estos lugares es la limpieza, con la cual se logra obtener la confianza y preferencia por parte de sus clientes, dando pauta a la generación de lealtad a la marca y clientes frecuentes (Morfín, 2006).

## CLASIFICACIÓN DE RESTAURANTES

Dentro de los tipos de restaurante, existen diversos criterios para poder clasificarlos, Torruco y Ramírez, (1987) nos comenta que estos se encuentran divididos por ser el resultado de las necesidades específicas del segmento de mercado al que se encuentren dirigidos Kotler, Bowen y Makens, (2004) y Torruco y Ramírez (1987) establecen 3 clasificaciones principales de restaurantes: por tipo de comida, por la variedad del servicio y por la categoría que poseen. A continuación se describe cada una de ellas a detalle.

### CLASIFICACIÓN POR EL TIPO DE COMIDA

Según Torruco y Ramírez (1987) esta clasificación de restaurantes se divide en cuatro grandes grupos: Restaurantes de comida vegetariana y macrobiótica. Restaurantes de pescados y mariscos. Restaurantes de carnes rojas. Restaurantes de aves.

### CLASIFICACIÓN POR LA VARIEDAD DEL SERVICIO

Esta clasificación está integrada por tres sub-clasificaciones (Torruco y Ramírez, 1987):

- Restaurantes de Autoservicio: usualmente se encuentran ubicados en centros comerciales o lugares concurridos como ferias y aeropuertos; la variedad de platillos es limitada y tienen poco personal.
- Restaurantes de Menú y a la Carta: los precios son moderados y los clientes tienen la opción de elegir un platillo dependiendo su gusto y presupuesto; estos a su vez pueden ser de lujo (comida internacional, servicio francés y carta de vinos), de primera y tipo medio (comida internacional o nacional, con servicio americano) y de tipo económico (servicio mínimo y comida sin mucha elaboración).
- Cafeterías, Drive-In, Restorutas y Similares: la comida es sencilla, rápida y los precios son muy accesibles; el servicio es casual y no poseen mucho personal.

### CLASIFICACIÓN POR CATEGORÍAS

Dentro de esta clasificación existen cinco categorías de restaurantes, cada una de ellas es realizada en función del menú, instalaciones, infraestructura, servicio y personal, estas son las siguientes (Torruco y Ramírez, 1987):

- Restaurante de Lujo: el servicio deberá ser personalizado y con detalles halagadores hacia el cliente; teniendo una puerta especial para el personal y otra para los comensales y además cuentan con servicio de valet parking.

Las instalaciones tienen que ser muy cómodas y lujosas además de contar con sala de espera, un comedor con decoración, ambiente agradable, climatización, sanitarios amplios e independientes, cocina funcional e innumerables servicios a disposición del cliente. Uso obligatorio de servilletas de tela durante su servicio. Existencia de cartas de bebidas divididas entre “alcohólicas” y “No alcohólicas”, al igual que presentación de cartas de vinos tanto locales como extranjeros. El menú debe incluir entradas, sopas, pastas, ensaladas, especialidades o sugerencias, carnes, aves y postres; cuentan con carta de vinos y bebidas alcohólicas.

- Restaurante de Primera Clase: cuenta con la mayoría de los servicios que un restaurant de lujo, la diferencia se encuentra en el menú ya que puede presentar entre 5 y 7 tiempos de servicio; el personal está altamente capacitado para brindar un servicio de calidad y las instalaciones deberán ser atractivas para los clientes. La carta de vinos y bebidas alcohólicas es más reducida que la de un restaurant de lujo.
- Restaurante de Segunda Clase: sus instalaciones son cómodas para los clientes; la puerta de acceso a clientes puede ser utilizada por el personal de servicio en horas que no haya atención a estos. El menú debe contar con no más de 6 tiempos, el servicio es de calidad y el personal debe estar presentable y uniformado.
- Restaurante de Tercera Clase: el acceso para clientes y personal es el mismo, el servicio y el mobiliario debe ser apropiado y sencillo, debe tener buena ventilación y el personal porta un uniforme sencillo pero bien aseado. El menú presenta 3 o 4 tiempos.
- Restaurante de Cuarta Clase: las instalaciones y el mobiliario es sencillo pero altamente aseado e impecable; el personal debe utilizar uniforme y el menú es simple y de no más de 3 tiempos.

#### SERVICIO COMPLETO

(Walker, 1999) nos menciona que esta clase de restaurantes debe ofrecer una amplia gama de productos en su menú, por lo general debe contar con al menos 15 platillos con disposición de orden. Pueden tratarse de establecimientos formales o de índole casual, en donde regularmente la calidad del servicio es equivalente al precio, por lo tanto, muchos de los restaurantes son de alta cocina.

## RESTAURANTES DE ESPECIALIDADES

Dentro de esta categoría se encuentran:

- Servicio de comida rápida: Cuentan con un menú limitado y precio accesible, ofreciendo productos como hamburguesas, pizza, etc. Habitualmente, se encuentran abiertos los siete días de la semana y en su oferta no incluyen bebidas alcohólicas.
- Restaurantes familiares.- Generalmente ofrecen un menú casero, simple con un rango de precio medio en base al ingreso promedio familiar. En ocasiones pueden tener licencia para vender cerveza o vinos. Las instalaciones se deben adecuar a las necesidades de las familias con una buena ubicación y estacionamiento. En la mayoría de los casos son operados por familias.
- Restaurantes étnicos.- Se originaron para dar a conocer las cualidades gastronómicas de ciertos grupos inmigrantes como son los italianos, chinos, mexicanos etc. (Coltman, 1993).
- Restaurantes temáticos.- Este tipo de restaurantes vienen de una tendencia antigua pero que aún se mantiene viva. Por lo general, estos establecimientos son grandes, tratando de combinar perfectamente desde la fachada, decoración interior, música, productos e incluso uniformes del personal para que juntos proyecten un mensaje en particular. (Snavelly, 2002).

Por lo tanto, los restaurantes temáticos o también ahora llamados “entertainment” son una combinación entre museos, y lugares para comer. Entre otros, este segmento ha crecido rápidamente dentro de la industria de la restauración, la mayoría pueden ser reconocidos dentro de diferentes categorías. (Ángelo, 1996). De esta manera, en este tipo de establecimientos, se sirve un menú limitado, el cuál debe encajar con la atmósfera. Es por esto, que incluye un elemento importante que es “la ambientación; en la que los objetos utilizados y su disposición, la iluminación y la decoración, citan algún estilo social fácilmente reconocible mediante el cual se invita al comensal a sumergirse en ese ambiente.” (Aprea, Lazzari y Martínez, 1998).

## DEFINICIÓN DE CALIDAD

Se trata de todos aquellos rasgos y características que puede tener un producto y/o servicio que tiene por función principal el satisfacer las

necesidades y expectativas del cliente, cumpliendo con todas aquellas especificaciones con las que fue diseñado u organizado.

En la actualidad el concepto de la calidad ha evolucionado en tal medida que es considerado como una nueva forma de gestión, que involucra al concepto de mejora continua para cualquier entidad que decida adoptarlo. El interés por la calidad surge de diversas maneras y se justifican gracias a la aspiración de las empresas que buscan una mayor competitividad teniendo siempre como norte tres objetivos principales:

1. La búsqueda activa por la satisfacción del cliente, prevaleciendo siempre la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
2. Fomentar una nueva cultura organizacional, dirigiendo la atención hacia una mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que faciliten este objetivo.
3. Motivar a los colaboradores para que logren una autonomía en la producción de productos o en brindar un adecuado servicio aspirando a la alta calidad.

La calidad puede afectar a una empresa de cuatro maneras distintas:

1. Costos y participación en el mercado: A consecuencia de una mejora en la calidad, puede conllevar a una participación en el mercado y el ahorro de costos. Se ha demostrado que las empresas con una mayor calidad llegan a ser más productivas en el tiempo. Cuando se consideran los costos, se ha determinado que estos llegan a ser mínimos cuando el 100% de los bienes o servicios se encuentran en perfecto estado y libres de fallas.
2. La reputación de la empresa: una empresa que no desarrolla un programa de calidad, con el tiempo adquirirá una imagen poco conveniente y el trabajo para poder convertir aquella imagen en positiva, deberá ser mayor.
3. Responsabilidad del producto: Las empresas que diseñan productos o servicios defectuosos, pueden con el tiempo ser responsabilizadas por daños o lesiones causadas a sus consumidores.
4. Implicaciones internacionales: Como competencia efectiva dentro de una economía global, cada uno de los productos o servicios deben cumplir con las expectativas de calidad y precio. Los que no cumplan con ella, le ocasionan un daño a la empresa y a las naciones, tanto de manera nacional como internacional.

## PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Según, “Ministerio de Fomento, del Gobierno Español” en su estudio acerca de la calidad (2000), un principio de gestión de la calidad es una regla universal bajo la cual una organización debe regirse para ejercer una adecuada operación, teniendo dentro de sus intenciones el ayudar a sus colaboradores el tener un éxito empresarial. La gestión empresarial debe basarse en ocho principios, los cuales proporcionarían la “Calidad Total”:

1. Enfoque al cliente: tiene como principal objetivo la satisfacción plena del cliente. Para ello debe conocerse las expectativas y necesidades de los clientes, ya que bajo este enfoque, un cliente satisfecho representa mayores ganancias y trabajo.
2. Liderazgo: Todas las organizaciones necesitan líderes que sirvan de guía. Las ideologías de un líder, deben de traer beneficios para todos. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. Participación del personal: es necesaria la implicación de todo el personal en la organización, ya que es de este modo por el cual se obtienen las mejores ideas para la mejora continua, deben estar involucrados los colaboradores de todas las áreas de la organización.
4. Enfoque basado en procesos: Cada actividad y recurso deben ser gestionados en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales puedan llevar sus controles de manera individual. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. Enfoque fundamentado en sistemas: Se debe identificar, entender y gestionar los procesos que se encuentren interrelacionados como un sistema que contribuya a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. Mejora continua: La organización debe comprender y llevar a cabo nuevos y mejores métodos de trabajo y procesos organizativos para no estancarse e ir mejorando continuamente en su actividad. Se realiza al examinar los resultados que se van obteniendo de forma continua y realizando las modificaciones que permitan mejoras o la superación de los problemas existentes.
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: A la hora de tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información que se

posea, y que garantice una baja posibilidad de errores o la no existencia de ellos.

8. Relación mutuamente beneficiosa con proveedores: Debe existir una correcta relación de interdependencia de manera que las condiciones y criterios para seleccionar proveedores se mantengan actualizados. Una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

## SERVICIO

El Servicio suele tener definiciones que son abordadas desde diferentes puntos de vista; se podría afirmar que cada persona tiene un propio concepto relacionado a ello. No obstante, resulta necesario reconocer el concepto desde la teoría de la Gerencia del Servicio. URIBE MACÍAS, Mario. (2011), señala que el servicio son el conjunto de prestaciones, adicionales al producto o servicio principal de la empresa, que el cliente espera recibir, en contraprestación al precio que paga y a la reputación de la organización que lo presta.

MÜLLER DE LA LAMA, Enrique. (1999). Por una parte, un servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. Ejemplos: Servir un plato de alimentos, reparar un teléfono, Llenar el tanque de gasolina.

Adicional a ello, el servicio genera una experiencia psicológica en el cliente según la manera como el proveedor del servicio proporciona. Ejemplos:

- Necesidad específica del cliente: La necesidad de alimentarse.
- Necesidad psicológica del cliente: Es decir la necesidad de sentirse apreciado, a gusto en el establecimiento que visita, así como el sentirse en alguna medida más importante.
- El servicio de calidad: Además de proporcionar los alimentos solicitados por el cliente, lo hace de una manera atenta, escuchando con atención a su cliente; demostrándole aprecio, afecto e interés de satisfacer todas sus necesidades.



## CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con Kotler et al. (2005) los servicios tienen 4 características; estas se muestran a continuación:



Como se puede observar en la figura anterior los servicios poseen ciertas características que los definen como tales, por lo que se puede decir que un servicio no se puede percibir hasta efectuar la compra, tienen que ser efectuados por sus proveedores, la calidad de estos dependerá de los factores que influyen en la prestación de servicios y por último, su tiempo de vida es limitado únicamente al momento del intercambio. Por lo que aplicando el esquema anterior al servicio en los restaurantes, se puede decir que el cliente no podrá percibir el servicio hasta ser atendido por el mesero y recibir sus alimentos y bebidas, los empleados del restaurante son los únicos que podrán prestarle este servicio, la calidad del servicio dependerá del restaurante al que vayan y de cómo sean atendidos por el mesero, y que el servicio iniciará desde que lleguen al establecimiento y se terminará en el momento que se vayan.

## SERVICIOS DE UN RESTAURANTE

Una vez identificado qué es un servicio y cuáles son sus características, a continuación se mencionarán de manera puntual algunas necesidades de servicio que debe tener un restaurante en función de cubrir las necesidades de sus clientes; ya que para que esto suceda, el establecimiento debe de contar con una serie de lineamientos enfocados a la comodidad y satisfacción sus comensales.

Los servicios con los que debe contar un restaurante son los siguientes (Escuela Daly de Hostelería y Turismo, 1998):

- Capacidad suficiente y estructura adecuada para prestar servicios.
- Buena ubicación y orientación para la iluminación natural.
- Servicios de atención al cliente.
- Climatización o ventilación adecuada.
- Decoración relacionada con el concepto del restaurante.
- Servicios complementarios como guardarropa y teléfono.
- Instalaciones complementarias al aire libre.
- Listas de precios y menú disponibles en la recepción.

## EL MOMENTO DE LA VERDAD

Le momento de la verdad es considerado como “Aquel instante en que el cliente y la persona que llega a prestar el servicio, establecen un contacto y de acuerdo al nivel de satisfacción generada por aquel momento es donde se formará la opinión acerca de la calidad del servicio o producto brindado” Ese primer contacto se puede generar en cualquier momento y por diferentes medios: el cliente visita a la empresa, el cliente llama a la empresa, el cliente es visitado por personal de la empresa, el cliente ingresa a la página web de la empresa. La empresa siempre debe anticipar la ocurrencia de los momentos de verdad, asegurar que independientemente del instante y del medio, el cliente potencial quede satisfecho con el contacto, pues así tendrá mucha más probabilidad de convertirlo en cliente real; o en el caso de que ya lo sea, generar con él relaciones de largo plazo.

URIBE MACÍAS, Mario. (2011), nos comenta que un buen servicio al cliente, es uno de los elemento más importantes para llegar a asegurar la fidelidad del cliente. Con el tiempo la exigencia va aumentado en todos los niveles y la controversia por los servicios prestados es cada vez mayor. Cuando un cliente no llega a tener una buena experiencia referente a un servicio brindado, suelen no regresar a aquella empresa. Son escasos los comensales que logran efectuar quejas y reclamos, más cuando se logra tener un registro de ello, es esta clase información la que resulta ser de gran valor a la empresa ya que menciona la causa de sus errores y ayuda a la eliminación o mejora de los mismos.

PEDIC, Fadil. (2004), señala que el servicio al cliente es una parte fundamental para que el cliente se encuentre satisfecho; la satisfacción del cliente es el grado en que se cumplen las expectativas del cliente con relación a un producto y el nivel que el producto satisface las necesidades del cliente (producto como bien tangible o intangible).

## EL TRIANGULO DEL SERVICIO

Para ALBRECHT, Karl (2005), el triángulo del servicio es aquella figura que fortalece la relación entre la empresa y los tres pilares fundamentales que garanticen el éxito del modelo del servicio: la estrategia del servicio, los sistemas y la sus colaboradores.

La estrategia del servicio trata acerca del servicio que la empresa le llega a brindar al cliente; esta clase servicio debe generar una experiencia tan única que pueda llegar a convertirse en un elemento diferenciador de la oferta de la empresa, generando aquel valor agregado en beneficio del cliente, para ello es recomendable alinear los esfuerzos del talento humano de la organización (lo que se denomina la dedicación oficial corporativa), para el cumplimiento oficial de aquella promesa. El segundo elemento, corresponde a los sistemas. Debe ser responsabilidad de la empresa contar con un diseño que le permita ser amable con el cliente, de tal manera que para él sea sencillo, fácil y agradable el uso de sus servicios.

Cuatro son los sistemas que debe diseñar la empresa: gerencial, reglas, regulaciones, técnico, y social. Una adecuada interrelación entre estos cuatro sistemas (centrados en el cliente) propiciará la generación de ventaja competitiva para la empresa. En cuanto a los colaboradores, se refiere al personal de la organización que se interrelacionarán con el cliente (debe tomarse en cuenta que todos en la organización prestan un servicio a alguien). En este caso se debe tener en cuenta, fundamentalmente, tres elementos: el aspecto educativo de la gerencia del servicio, el perfil de la gente y la generación de un conjunto de valores compartidos alrededor del servicio. En el primer elemento se debe tener en cuenta que es necesario desarrollar procesos educativos y de capacitación con el fin de generar transformación en la cultura organizacional, entendimiento, asimilación de la filosofía y las herramientas de la gerencia del servicio; con el segundo se genera un perfil actitudinal en la organización de tal forma que realmente el talento humano se convierta en factor diferenciador de la empresa y el tercero presenta la

necesidad de que se genere en la organización un conjunto de principios y valores que contribuyan significativamente para que el personal de la organización asimile el modelo de servicio y lo viva con el cliente.

## EL SISTEMA DEL SERVICIO

El Sistema de Servicio, son todos aquellos elementos (que puede llegar a brindar la organización a sus colaboradores para que estos a su vez puedan llegar a ser entregados a sus clientes. Los servicios al igual que los productos, también se producen, más se debe resaltar que sus resultados se reflejan de manera intangible la cual quedará plasmada en la experiencia del cliente. El sistema del servicio debe estar siempre enfocado hacia el cliente y está constituido por todos los procedimientos que la empresa misma debe desarrollar, para prestar su diferente gama de servicios hacia sus clientes. Es recomendable que éste esté constituido por un conjunto de actividades: es decir un soporte físico, formatos y registros que se derivan del procedimiento; personal responsable de la ejecución de las actividades y un ejercicio de autoridad para el procedimiento. El sistema del servicio es el resultado de un encadenamiento que se genera a partir de la estrategia del servicio, (diseñada en el triángulo del servicio) la cual es fundamental para definir al negocio; luego de ello se propone el paquete de servicios, que es el conjunto de productos, servicios y experiencias que se ofrecen al cliente (la cual define a la oferta), enmarcados en dos categorías: el conjunto de servicios principales, que es el motor principal de la oferta y que cumple al ejercicio del objeto social de la empresa y el paquete de servicios secundarios, que le agrega valor a la oferta y que está constituido por una serie de servicios de valor agregado, que generan ventaja diferenciadora en los mercados. Después de estas dos teorías surge el sistema del servicio, que es el encargado de producir el paquete de servicios, de tal forma que la empresa pueda cumplir con la promesa realizada al cliente en la estrategia del servicio. De tal modo, es igualmente importante el medir la satisfacción del cliente, entendiendo que ésta “evalúa el desempeño desde el punto de vista del cliente y brinda una plataforma para la alineación estratégica de los recursos organizacionales, con el fin de entregar lo que es más importante para sus clientes”.

## LA CALIDAD DEL SERVICIO

Existen diversas maneras de definir un servicio brindado, es allí donde entra la calidad del servicio, que logra ser sin duda uno de los elementos más importantes para su definición. Bajo esta premisa, es el consumidor quien puede ayudar a establecer las diferencias entre los servicios obtenidos de las diferentes empresas a las que suele acudir. En el ámbito de los servicios, muchas veces la calidad, llega a ser difícil de medir, ya que suele ser de consumo inmediato. La definición de la calidad no siempre suele ser concluyente. Existen demasiados matices que intervienen en dicho concepto, también son múltiples los enfoques y puntos de vista que se analizan, sin embargo existen fundamentalmente dos formas básicas de concebir la calidad. Desde una visión empresarial, el servicio, siempre será aquel que obedecerá a las especificaciones de su diseño. Es decir, cuando no se han logrado cometer errores durante el proceso el cual ha llegado a ser establecido desde el inicio de la prestación del servicio. Desde la perspectiva del cliente, el cual siempre será la única persona calificada para certificar la calidad del servicio que recibe y/o percibe. MAPCAL (1995).

Ya que las necesidades de los clientes llegan a variar constantemente, los servicios, deben contar con propiedades que puedan adecuarse a estas variantes. COBRA, M (2005), los servicios deben poseer atributos relacionados con su concepción y desempeño, adaptados a esas necesidades, por otra parte se debe recordar que las necesidades de los clientes cambian y por tanto deben ser foco de atención permanente. Entre las diversas concepciones de servicio destacan los siguientes:

- Atributos básicos: Son esenciales e inherentes al desempeño de un servicio.
- Atributos esperados: El consumidor espera lo que el servicio les proporciona.
- Atributos deseados: Son apreciados, pero no esperados.
- Atributos inesperados: Son los que sorprenden al cliente y añaden un valor que sobrepasa las expectativas normales. Existe una estrecha interrelación entre las necesidades (conocidas o desconocidas, implícitas o explícitas) que se modifican por las percepciones y a su vez modifican nuestras expectativas.

El nivel del servicio tiene una mayor relación con las expectativas por parte del cliente, lo que ellos consideran que deberían obtener a cambio, teniendo

siempre en cuenta las necesidades y percepciones de la oferta del servicio. Las expectativas no suelen ser ideadas, deben existir antecedentes de situaciones en los cuales el cliente haya tenido experiencias tanto positivas como negativas, con las cuales se pudo establecer un margen.

HOROVITZ, Jacques (2001). En “La relación entre las necesidades, percepción y expectativas” nos indica que la calidad del servicio debe ser evaluada bajo la percepción de los clientes. Cada cliente, tiene expectativas únicas según el servicio que busca encontrar. De este modo, en el momento de la prestación del servicio, se presentan tres posibles situaciones:

COLUNJA DÁVILA, Carlos. (1996) en “El paquete de Servicio”; señala que existen tres clases de servicio con las que toda empresa debe contar; el servicio principal, el servicio periférico y el servicio de valor agregado.

- El servicio principal: Se trata de la razón fundamental de la empresa, la razón de su existencia. Es aquel servicio por el cual genera la mayoría de sus ingresos y en la cual se basa la misión de la empresa. Un ejemplo de ello puede ser una empresa de transporte de pasajeros, en el cual su servicio principal será el traslado de personas de un punto a otro con distinciones en su atención. La determinación del servicio principal debe efectuarse para facilitar su administración.
- El servicio periférico: Son aquellos servicios que brinda la empresa y que se relacionan con el servicio principal. Su función principal es la de complementar o brindar un servicio adicional al del principal. Retomando el ejemplo anterior, en la empresa de transporte de pasajeros la empresa puede optar por brindar servicios adicionales como servicios interprovinciales, envío de encomiendas, correspondencias, servicios de mudanza entre otros, con el fin de complementar el primer servicio y adecuarse a las necesidades del cliente.
- El servicio de valor agregado: son aquellos servicios libres de costo que acompañan al servicio principal y/o a los servicios periféricos y cuya función es el incrementar el valor de los mismos. En la misma empresa de transportes, podría tratarse de juegos a bordo, brindarle al pasajero periódicos, revistas; aire acondicionado, cortesías; mejoras en la modernidad de buses y terminales, etc. Cumpliendo de este modo con

satisfacer y poder superar las necesidades y expectativas del cliente. También puede presentarse en la orientación de la solución de problemas sean grandes o pequeños que los clientes puedan tener durante su experiencia, estén estos problemas relacionados o no con los servicios que brinda la empresa.

#### NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

MÜLLER DE LA LAMA, Enrique. (1999). Nos indica los niveles de servicio a encontrar:

- Hacia la quiebra: Son aquellas empresas que están totalmente ajenas a sus clientes. Ocasionalmente con el tiempo, el posible cierre definitivo de su empresa.
- Búsqueda de la mediocridad: Son aquellas empresas que no tienen como meta el brindar un servicio de calidad. Algunos ejemplos son las oficinas de gobierno y entidades del estado, ya que no buscan generar utilidades.
- El mínimo indispensable: Son aquellas que son conscientes de pertenecer al ámbito del servicio y tienden a hacer lo mínimo indispensable o requerido. Cuentan con una participación en el mercado, como por ejemplo: Los bancos, tiendas departamentales y dentro del sector turístico empresas como hoteles y restaurantes.
- Inclinación hacia el esfuerzo: Son aquellas empresas que brindan un servicio de calidad como ventaja competitiva. Para ello se requiere mucha innovación, creatividad, toma de riesgos, replanteamiento de la figura del cliente y un enfoque estable de la organización, para cumplir con las expectativas del cliente.
- Servicio de excelencia: Son las compañías líderes en el mercado por el compromiso obsesivo para el cumplimiento de todos los niveles con el mayor impacto hacia el cliente. Algunos ejemplos de compañías que cumplen con este factor son: Marriot, Disney, hoteles y restaurantes famosos del mundo. La misión de la dirección es presentar y refinar la imagen de servicio sobresaliente, lograr una cultura de servicio que perdure. Excediendo de esta manera las expectativas de los clientes.

MÜLLER DE LA LAMA, Enrique. (1999) en "Las Dimensiones de la calidad", nos señala que los servicios son básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera bastante subjetiva, en las que las actividades de



producción y consumo se realizan de forma simultánea. Básicamente la calidad de un servicio tal y como es percibida por los clientes, tiene dos dimensiones a saber. GRÖNROOS, Christian (1994) en “La Calidad Técnica o de Resultados”, nos dice que también es llamada la “calidad interna”, la cual es el diseño del servicio de acuerdo a las necesidades y deseos de los clientes, adecuan con exactitud sus procesos de producción para cumplir con las especificaciones exigidas, responde a la pregunta ¿qué? servicios producir, es decir lo que el cliente perciba.

### 3. Definición de Términos Básicos

- Asociado (da). Persona que forma parte de una asociación o sociedad.
- Buen servicio. Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.
- Calidad. La Calidad es herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie.
- Clientes activos. Son aquellos que en la actualidad, están realizando compras o que lo hicieron dentro de un periodo corto de tiempo.
- Clientes inactivos. Son aquellos que realizaron su última compra hace bastante tiempo atrás, por tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.
- Comunicación. La comunicación es el proceso mediante el cual se transmite información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.
- Motivación. Se puede definir a la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En cambio, la satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo.
- Nivel de satisfacción. Acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar un apetito, compensar una exigencia, pagar lo que se debe, deshacer un agravio o premiar un mérito.



- Satisfacción del cliente. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
- Servicio al cliente. Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

### CAPITULO III: HIPOTESIS

#### 1. Formulación de la hipótesis

La calidad de servicio que ofrecen los Restaurantes presentes en la Campiña de Moche, es adecuada.

#### 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS RESTAURANTES	Se trata de la búsqueda activa por la satisfacción del cliente, prevaleciendo siempre la satisfacción de sus necesidades y expectativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A nivel Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de colaboradores locales contratados.</li> <li>• Aumento de ingresos para colaboradores locales</li> <li>• Contrataciones fijas.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A nivel económico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de dinero investido por parte del establecimiento en contratación de personal o empresas tercerizadas para capacitaciones.</li> <li>• Aumento en el nivel de ingresos del establecimiento como muestra de un resultado positivo a consecuencia de las capacitaciones brindadas</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de establecimientos</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones legales</li> </ul>	<p>formalizados con licencias de funcionamiento vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de colaboradores bajo contratos formales.</li> <li>• Número de establecimientos adecuadamente categorizados por la gerencia regional correspondiente.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones operativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de colaboradores debidamente capacitados.</li> <li>• Número de colaboradores que cuenten con un mínimo nivel de estudios de manera completa.</li> <li>• Número de colaboradores debidamente uniformados cada día de servicios.</li> </ul>

#### **CAPITULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS**

##### **1. Tipo de diseño de investigación**

La presente investigación se trata de un estudio No experimental ya que no existe la posibilidad de una manipulación en las variables, Transversal, ya que los datos serán recogidos en un periodo de tiempo determinado, Descriptiva, ya que se refiere a las condiciones que presentan los establecimientos de restauración en la actualidad para la prestación de sus servicios al público y observacional ya que su objetivo es el describir los fenómenos que ocurren en los ambientes en que se aplican las investigaciones.

Según Arias, F. (2006), los Diseños No experimentales, son aquellos en los que se identifica un conjunto de entidades que representan el objeto del

estudio y se procede a la observación de los datos. Es decir que los diseños no experimentales son aquellos que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables.

Según Campbell, D.T. y Stanley, J.C. (1973) la investigación descriptiva, trata de describir las características más importantes de un determinado objeto de estudio con respecto a su aparición y comportamiento o, simplemente el investigador buscará el describir las maneras o formas en que este se parece o se diferencia de él mismo en otra situación o contexto dado. Los estudios descriptivos también proporcionan información para el planteamiento de nuevas investigaciones y para desarrollar formas más adecuadas de enfrentarse a ellas. De esta aproximación, al igual que de la del estudio exploratorio, tampoco se pueden obtener conclusiones generales, ni explicaciones, sino más bien descripciones del comportamiento de un fenómeno dado.

## 2. Material de estudio

### 2.1 Población

El corredor de la Campiña de Moche cuenta con una amplia variedad de establecimientos prestadores de servicios turísticos. Entre ellos se encuentran por ejemplo: Restaurantes, Museos, Centros de venta de Artesanía, centros recreativos, entre otros.

La Municipalidad Distrital De Moche efectúa anualmente un inventario de todos los establecimientos y recursos con los que cuenta la región. En dicho inventario se menciona el número aproximado de establecimientos de restauración presentes a lo largo de todo el corredor de la Campiña de Moche que es de 53. Entre ellos están incluidas ramadas y restaurantes.

### 2.2 Muestra

Probabilístico, ya que se busca por medio de las encuestas conocer más acerca de la realidad de la zona y de este modo elaborar conclusiones y recomendaciones precisas para cada clase de caso.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

### **Tamaño de muestra para Población de la Campiña de Moche**

Dónde:

N: Tamaño de la Población (9 Restaurantes clasificados como tales)

n: Tamaño de la muestra

K: Nivel de confianza: (100% de confianza)

p: Proporción de pobladores que cuentan con todos los servicios básicos en su hogar

q: Proporción de pobladores que aún no cuentan con todos los servicios básicos en su hogar

e: Diferencia máxima (error) = 0.00 (0%)

Entonces:

Z: 1.96

p: 50%

q: 50%

e: 5%

n: 9 (Restaurantes clasificados a encuestar)

### **3. Técnicas, procedimientos e instrumentos**

#### **3.1 Para recolectar datos**

Para la recolección de datos del presente estudio se aplicaron tres clases de métodos, una encuesta a los propietarios o Administradores de los establecimientos bajo estudio, una encuesta a los colaboradores de los mencionados establecimientos y una ficha de observación aplicada a diversos ambientes de los locales.

En las encuestas aplicadas se tomaron en cuenta temas de contratación de personal, jornadas laborales, licencias de funcionamiento, servicios que ofrece el establecimiento, servicios básicos con los que cuenta, etc. Mientras que en las fichas de observación se tomó como base el reglamento nacional de restaurantes, manuales de buenas prácticas de servicio del CALTUR y la cartilla divulgativa de estándares de calidad para los establecimientos de alimentos y bebidas efectuada por el "Proyecto de Generación de Empleo y Mejora de ingresos de la Campiña de Moche"

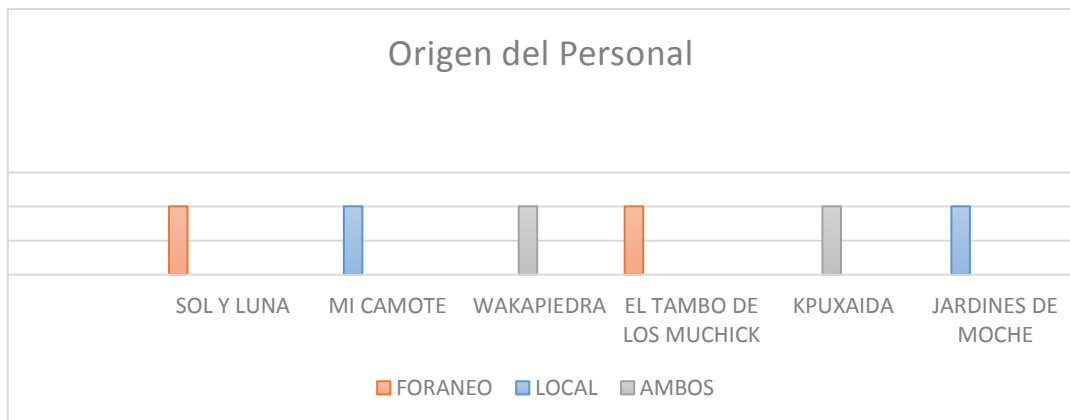
### 3.2 Análisis de datos

Se utilizaran tablas y gráficos de barras simples para el análisis de la información recolectada.

## CAPITULO 4. RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la Encuesta a Propietarios

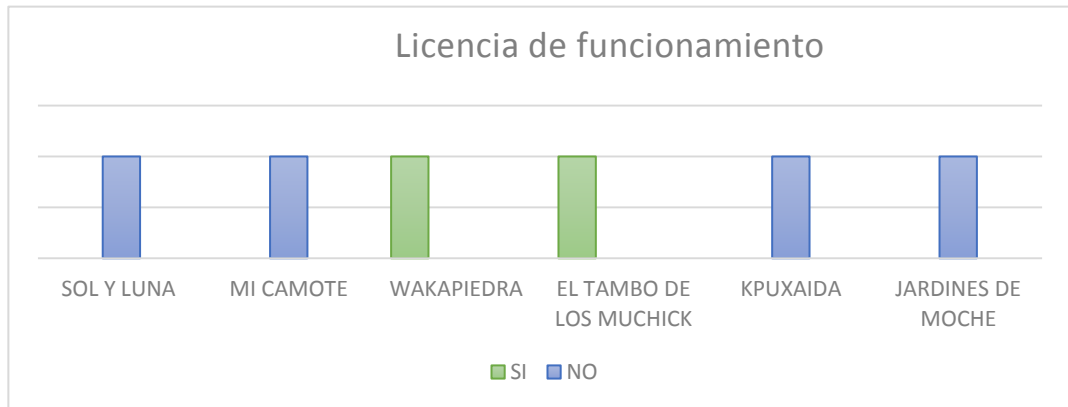
GRÁFICO 1: ORIGEN DEL PERSONAL



Fuente: Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Como se puede observar en el gráfico, los Restaurantes “Sol y Luna y el Tambo de los Muchick” cuentan con un personal de origen foráneo, de los Restaurantes “Mi Camote y Jardines de Moche” su personal es de origen local, mientras que locales como “Wakapietra y Kpuxaida” cuentan con personal de ambos orígenes.

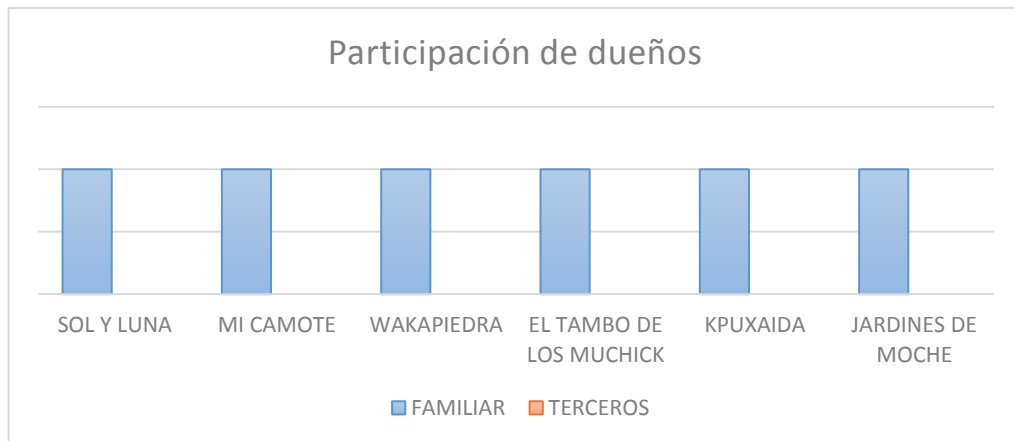
GRÁFICO 2: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO



Fuente: Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

En la actualidad Restaurantes como “Wakapietra” y “El tambo de los Muchick” cuentan con licencia de funcionamiento vigente, mientras que los demás restaurantes aún no cuentan con ella por temas de renovaciones.

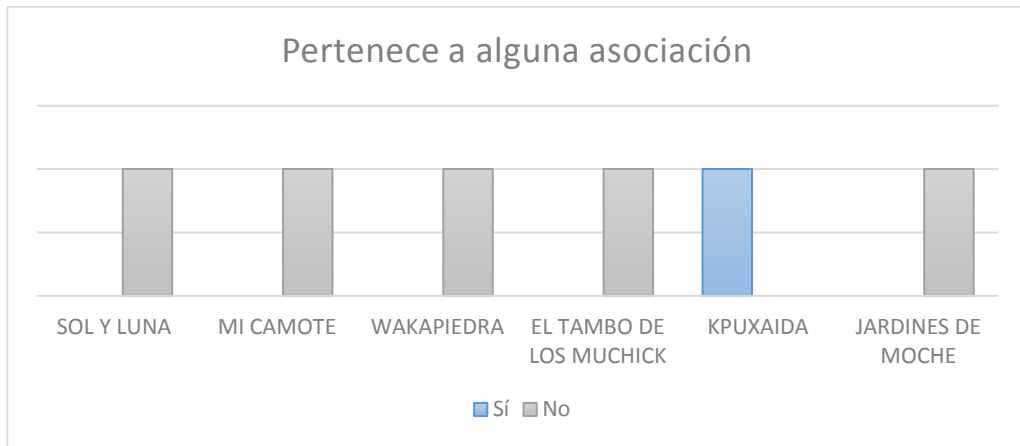
GRÁFICO 3: PARTICIPACIÓN DE DUEÑOS



Fuente: Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Todos los establecimientos cuentan con una administración familiar en la actualidad.

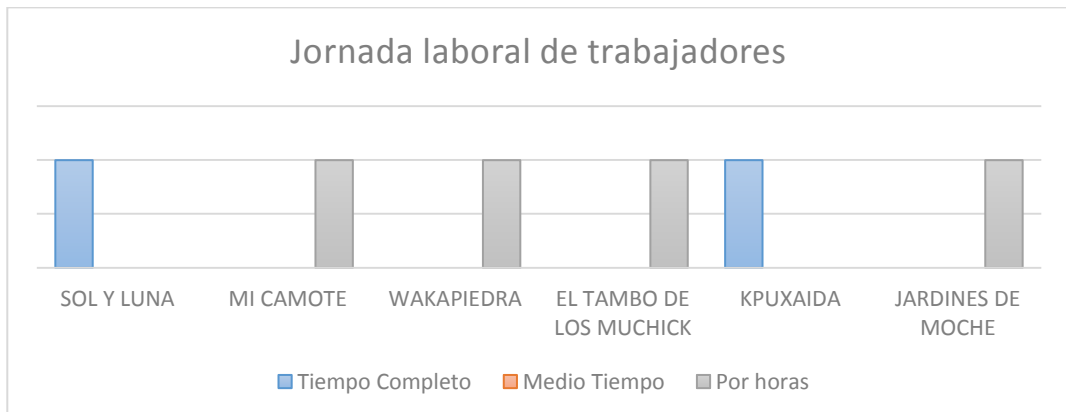
GRÁFICO 4: PERTENENCIA A ALGUNA ASOCIACIÓN



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Únicamente el Restaurante “Kpuxaida” logra pertenecer a una asociación la cual tiene relación con los proyectos del Patronato de las Huacas del Sol y la Luna

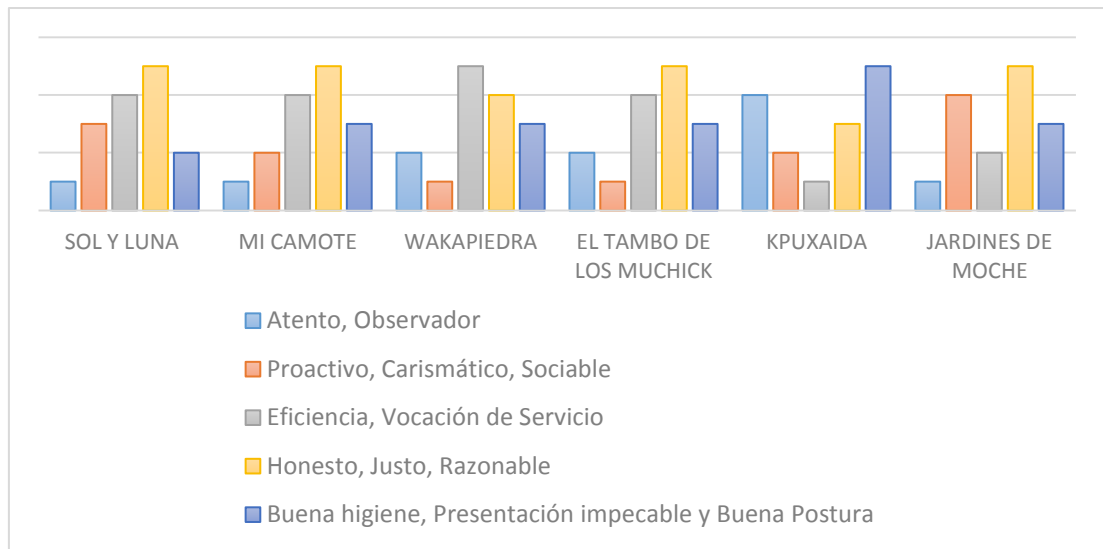
GRÁFICO 5: JORNADA LABORAL DE LOS TRABAJADORES



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Restaurantes como el “Sol y Luna” y “Kpuxaida” contratan a su personal por jornadas de tiempo completo, mientras que los demás restaurantes cuentan con personal por horas ya estos restaurantes suelen atender en su mayoría únicamente fines de semana.

GRÁFICO 6: LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE SUELEN SER MÁS IMPORTANTES A LA HORA DE CONTRATAR A SU PERSONAL



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

El restaurante “Sol y Luna” considera como la honestidad del trabajador como uno de los factores más importantes en el momento de la contratación, seguido de la eficiencia y la vocación del servicio, continuando la proactividad, la buena higiene y presentación, mientras que como último factor considera la amabilidad y la capacidad de observación que puede llegar a tener.

El restaurante “Mi Camote”, considera que la honestidad es también un factor muy relevante en el personal es por aquella razón que casi la totalidad de su personal es familia; seguido de la eficiencia y vocación por el servicio, como tercer factor consideran a la buena higiene y presentación, mientras que en últimos lugares se encuentra la proactividad y el factor de la atención y observación.

El restaurante “Wakapietra” piensa que la eficiencia y la vocación al servicio es el factor principal que debe buscarse en el personal a contratar; como segundo factor considera la honestidad, como tercer factor consideran la buena presentación e higiene, seguido de atención y por último la proactividad.

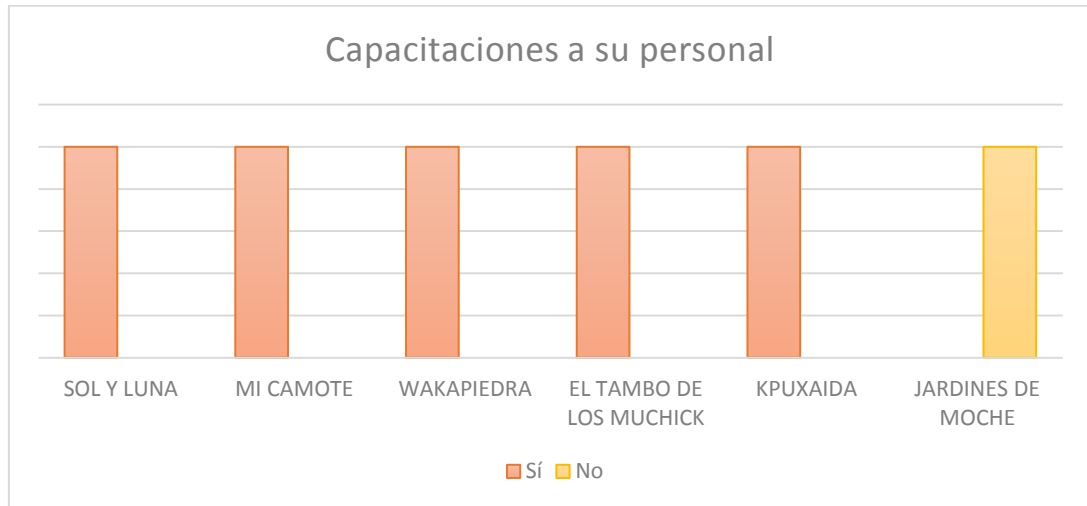
El “El tambo de los Muchick” considera a la honestidad la más importante de las características que buscan dentro de su personal, seguido de la eficiencia, la buena higiene y presentación y considerando a la proactividad como último factor.

En el Restaurante “Kpuxaida” consideran la buena higiene como factor primordial dentro de los patrones de contratación, en segunda instancia el ser atento y observador, seguido de la honestidad, a continuación la proactividad y como última teniendo la eficiencia y la vocación por el servicio.



El Restaurante “Jardines de Moche” consideran la honestidad como su principal factor, la proactividad como segundo, la buena higiene como tercero, la eficiencia como cuarto factor, mientras que el ser atento y observador como último factor.

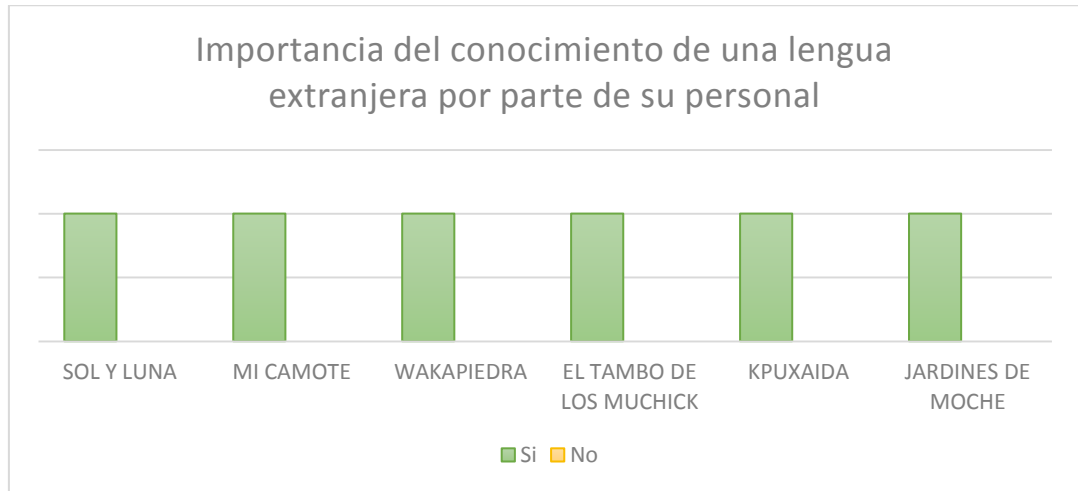
**GRÁFICO 7: CAPACITACIONES AL PERSONAL**



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

El único restaurante que no efectúa capacitaciones en su personal es “Jardines de Moche” mientras que los demás si suelen efectuarlas periódicamente en diversos temas mencionados más adelante.

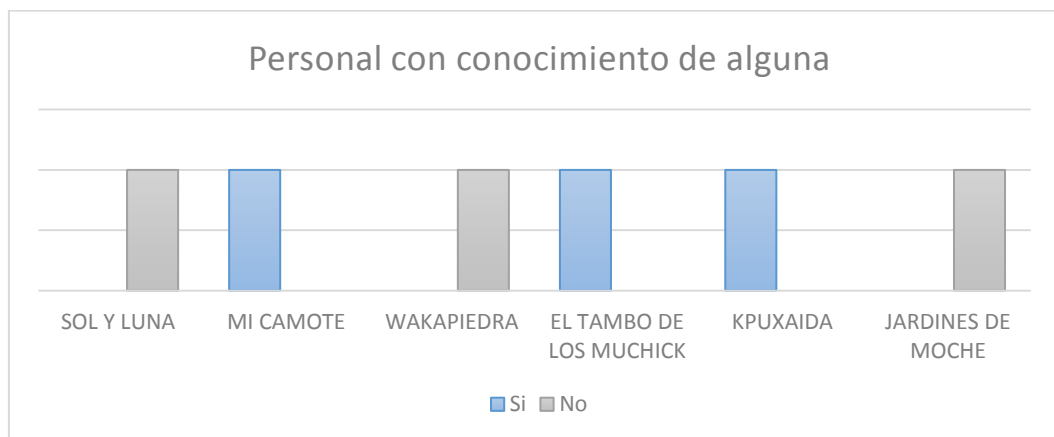
GRÁFICO 8: CONSIDERACIÓN DE LA IMPORTANCIA DEL CONOCIMIENTO DE UNA LENGUA EXTRANJERA POR PARTE DEL PERSONAL DE UNA LENGUA EXTRANJERA POR PARTE DEL PERSONAL



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Todos los restaurantes bajo estudio están de acuerdo con la importancia de que su personal debe contar al menos con una lengua extranjera por conocimiento general.

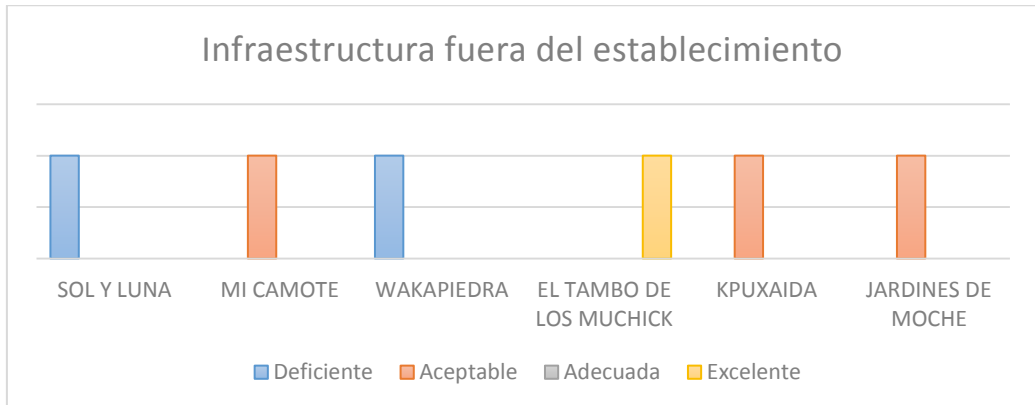
GRÁFICO 9: EL PERSONAL CONTRATADO CUENTA CON EL CONOCIMIENTO DE ALGUNA



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

A diferencia del cuadro anterior son únicamente tres restaurantes (Mi camote, El tambo de los Muchick y Kpuxaida) que cuenta con personal con conocimientos de una lengua extranjera (Inglés).

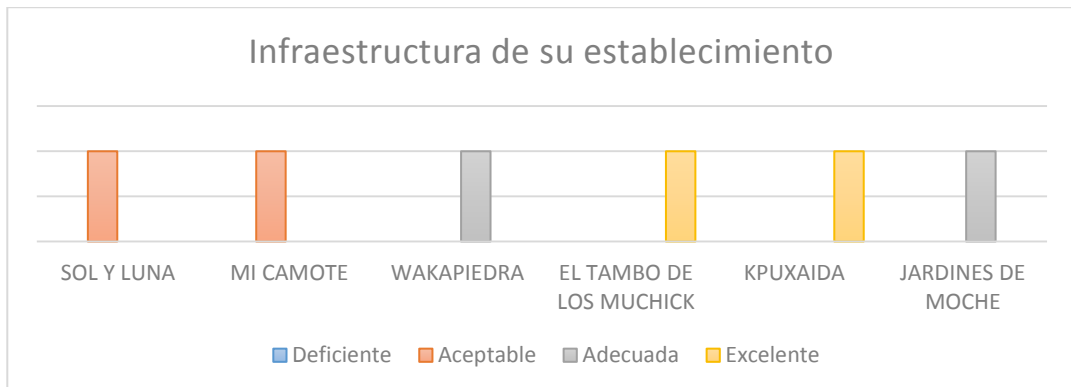
GRÁFICO 10: OPINION DEL ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LA ZONA FUERA DEL ESTABLECIMIENTO



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Sol y Luna” y “Wakapietra” consideran a la infraestructura que rodea a su establecimiento como deficiente, restaurantes como “Mi Camote” “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” la consideran aceptable, mientras que el “Tambo de los Muchick” la considera de una clasificación excelente.

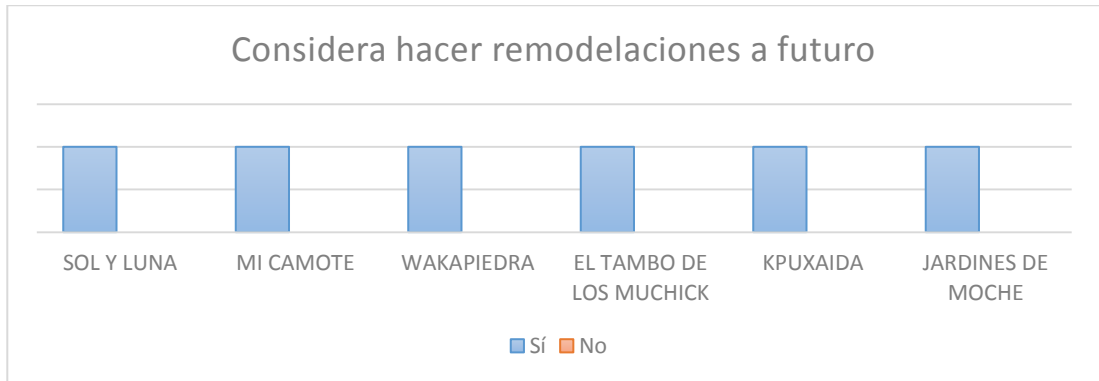
GRÁFICO 11: CONSIDERACIÓN PERSONAL ACERCA DE LA INFRAESTRUCTURA DE SU ESTABLECIMIENTO



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Sol y Luna” y “Mi Camote, consideran que su establecimiento cuenta con una aceptable, “Wakapietra” y “Jardines de Moche” la consideran adecuada, mientras que “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” consideran que sus establecimientos cuentan con una infraestructura excelente.

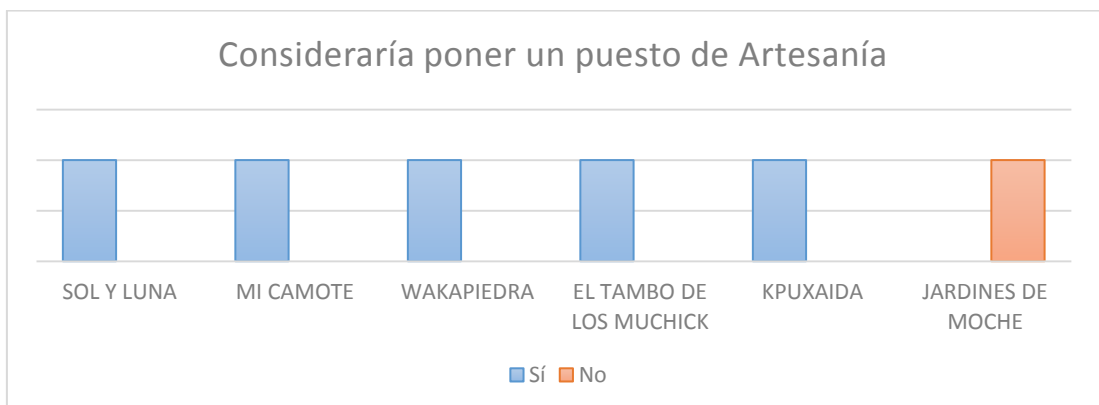
GRÁFICO 12: CONSIDERACIÓN PARA EFECTUAR REMODELACIONES EN LOS ESTABLECIMIENTOS A FUTURO



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Todos los establecimientos de restauración ubicados en la campiña de Moche, bajo estudio, se encuentran dispuestos a efectuar remodelaciones en un futuro inmediato. Así mismo vale el mencionar que varios de estos establecimientos ya se encuentran efectuando dichas remodelaciones y mejoras.

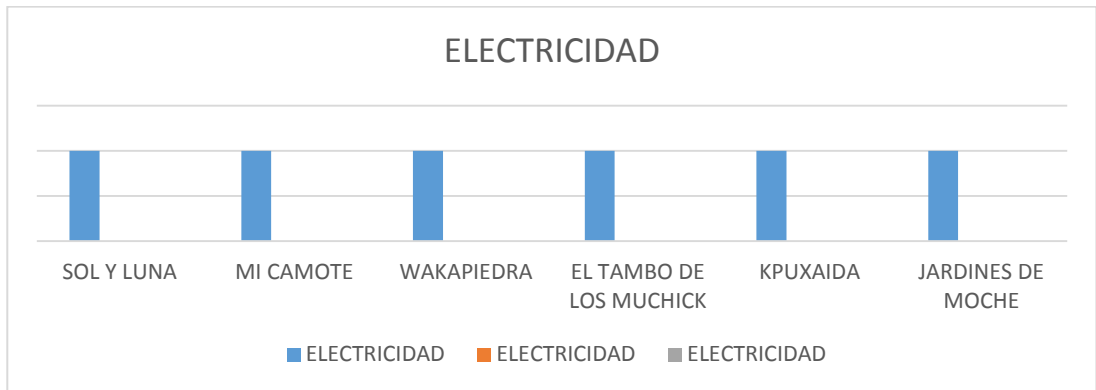
GRÁFICO 13: CONSIDERACIÓN POR UN PUESTO DE ARTESANÍA



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Casi la totalidad de los establecimientos mostraron interés en colocar un puesto de artesanía en un futuro, mientras que el restaurante “Jardines de Moche” no lo consideró relevante para su desarrollo empresarial.

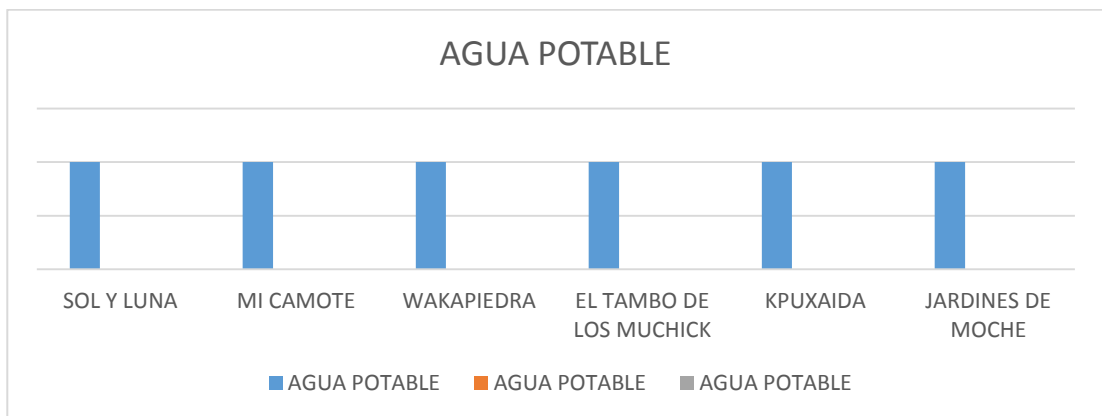
GRÁFICO 14: ELECTRICIDAD



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Todos los establecimientos bajo estudio cuentan con electricidad de modo permanente.

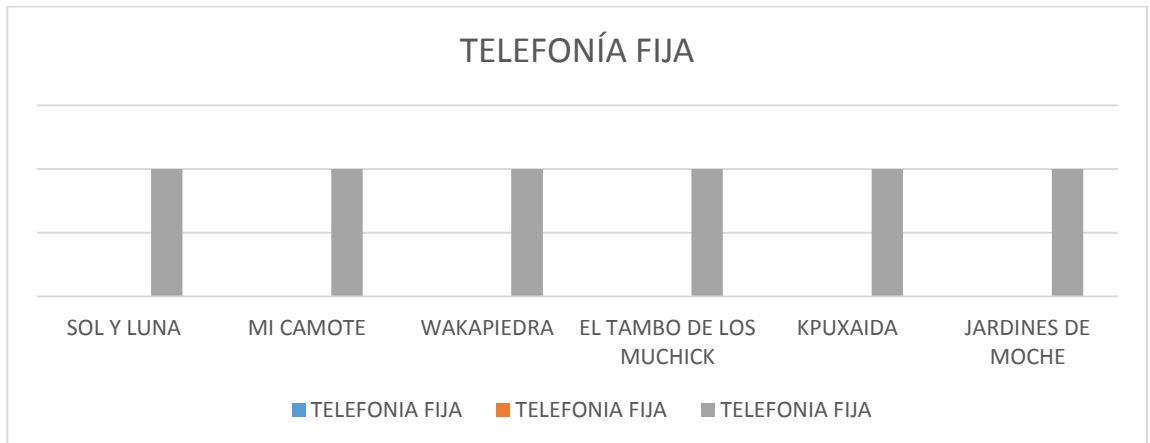
GRÁFICO 15: AGUA POTABLE



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Todos los establecimientos cuentan en la actualidad con agua potable permanente.

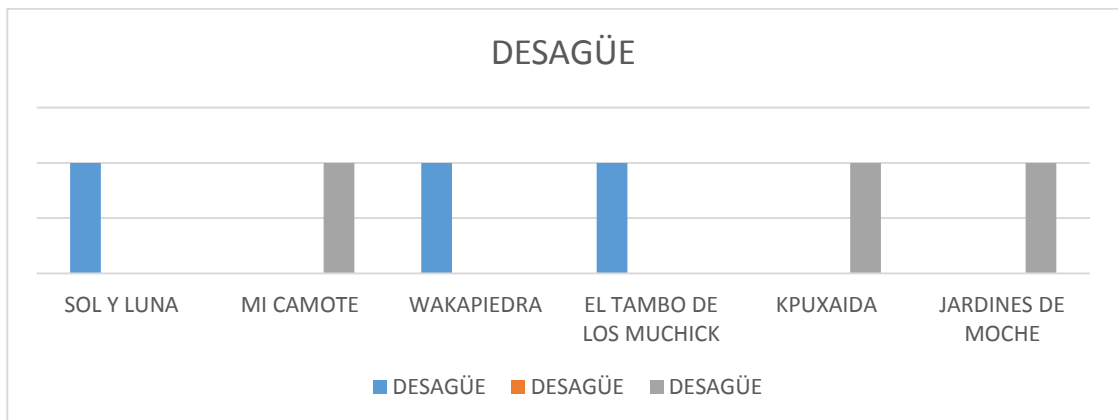
GRÁFICO 16: TELEFONÍA FIJA



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

La telefonía fija en el lugar lamentablemente no está habilitada en ninguno de los establecimientos.

GRÁFICO 17: DESAGÜE

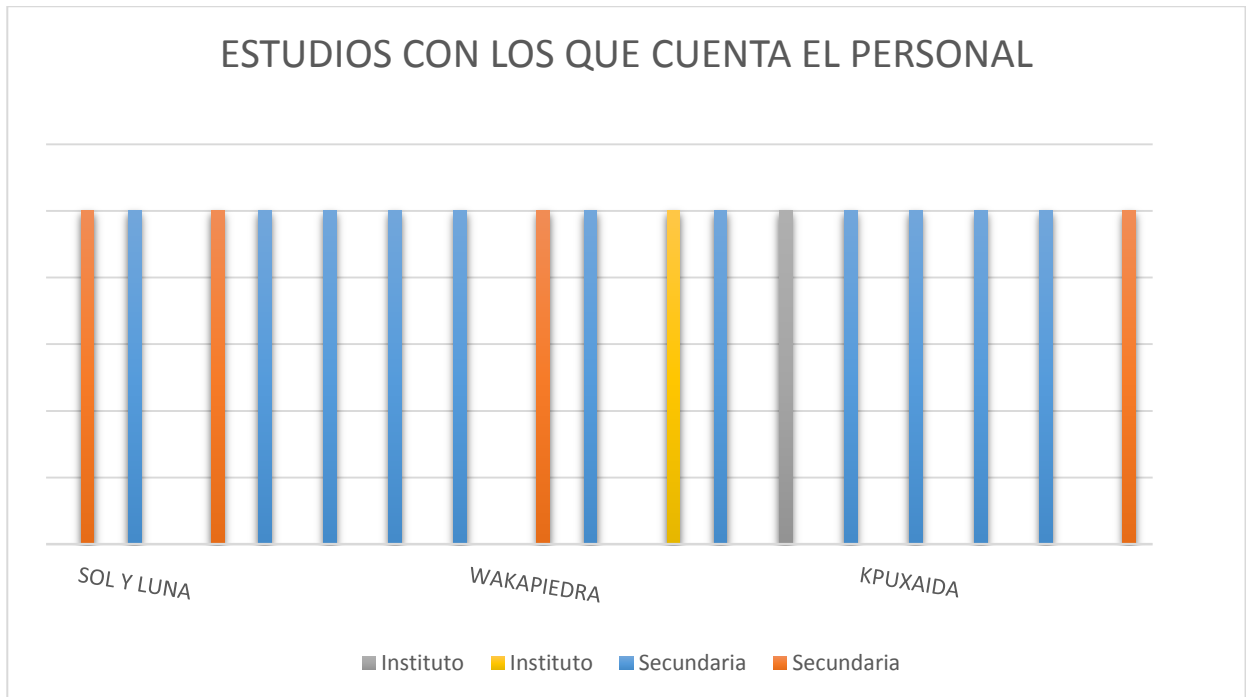


**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Sol y Luna”, “Wakapietra” y el Tambo de los Muchick” cuentan con desagüe de modo permanente mientras que los restaurantes “Mi Camote”, Kpuxaida” y “los Jardines de Moche” no cuentan por el momento con Desagüe.

ENCUESTA A COLABORADORES

GRÁFICO 18: ESTUDIOS CON LOS QUE CUENTA EL PERSONAL



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Sol y Luna” cuenta con estudios de secundaria incompleta, mientras que uno con secundaria completa.

Tres de los colaboradores encuestados del restaurante “Mi Camote” cuentan con secundaria completa.

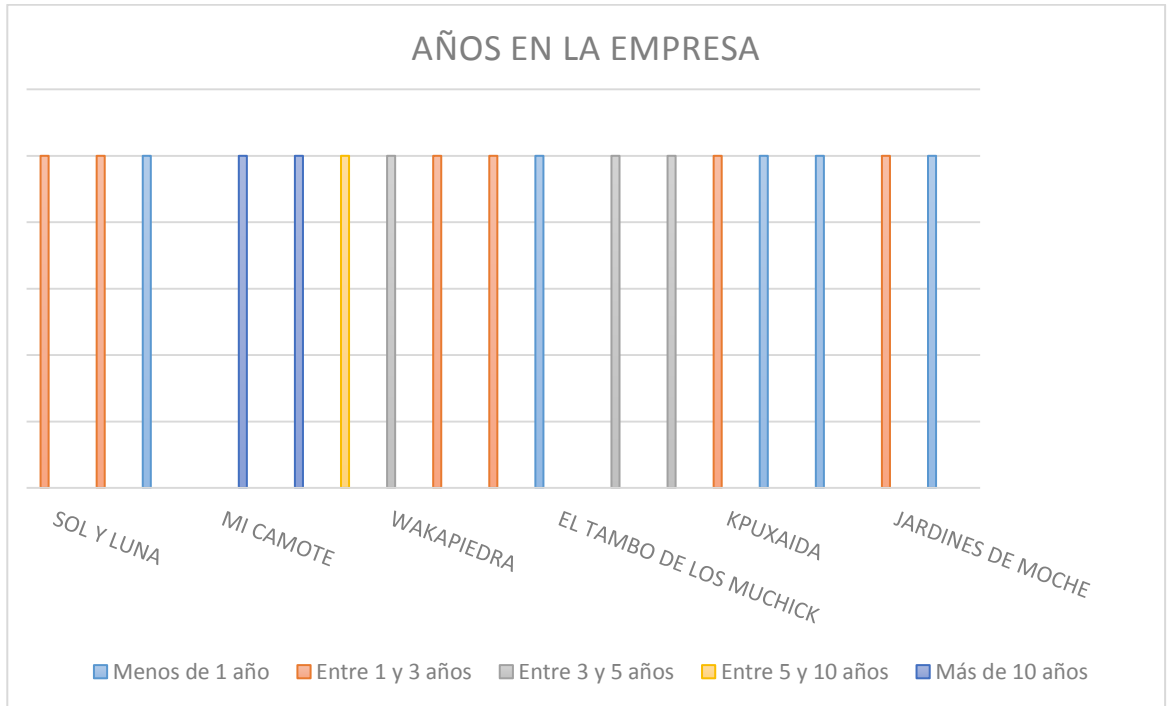
Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Wakapiedra” cuentan con secundaria completa y uno con incompleta.

El restaurante “El Tambo de los Muchick” cuenta con un personal con estudios de instituto incompleto, uno con secundaria completa y uno con instituto completo.

Todo el personal de “Kpuxaida” cuenta con secundaria completa.

Mientras que el personal de “Jardines de Moche” cuenta con secundaria completa e incompleta.

GRÁFICO 19: AÑOS LABORANDO EN LA EMPRESA



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Sol y Luna” ha laborado en la empresa de entre 1 a 3 años, mientras que uno de ellos sólo ha laborado menos de uno.

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Mi Camote” laboran en el establecimiento más de 10 años y uno de entre 5 a 10 años.

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Wakapietra” han laborado de entre 1 a 3 años mientras que el restante, entre 3 a 5 años.

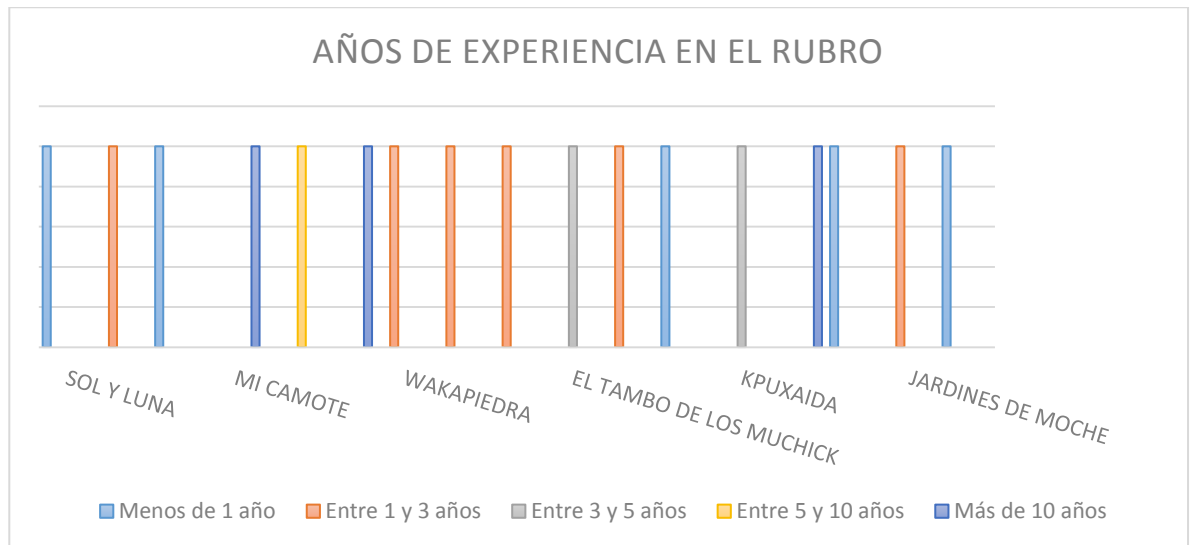
El restaurante “El Tambo de los Muchick” cuenta con dos colaboradores de más de 3 a 5 años y uno de menos de un año.

En el personal de “Kpuxaida” dos de ellos se encuentran menos de un año y uno de entre 1 a 3 años.

El personal de “Jardines de Moche” uno de ellos los acompaña entre 1 a 3 años y el segundo menos de un año.



GRÁFICO 20: AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL RUBRO POR PARTE DEL PERSONAL



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Sol y Luna” han logrado estar en el rubro por menos de un año, mientras que uno adicional se encuentra ya de 1 a 3 años dentro de la plataforma de servicios.

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Mi Camote” cuentan con una amplia experiencia de más de 10 años, mientras uno de ellos está entre los 5 y 10 años

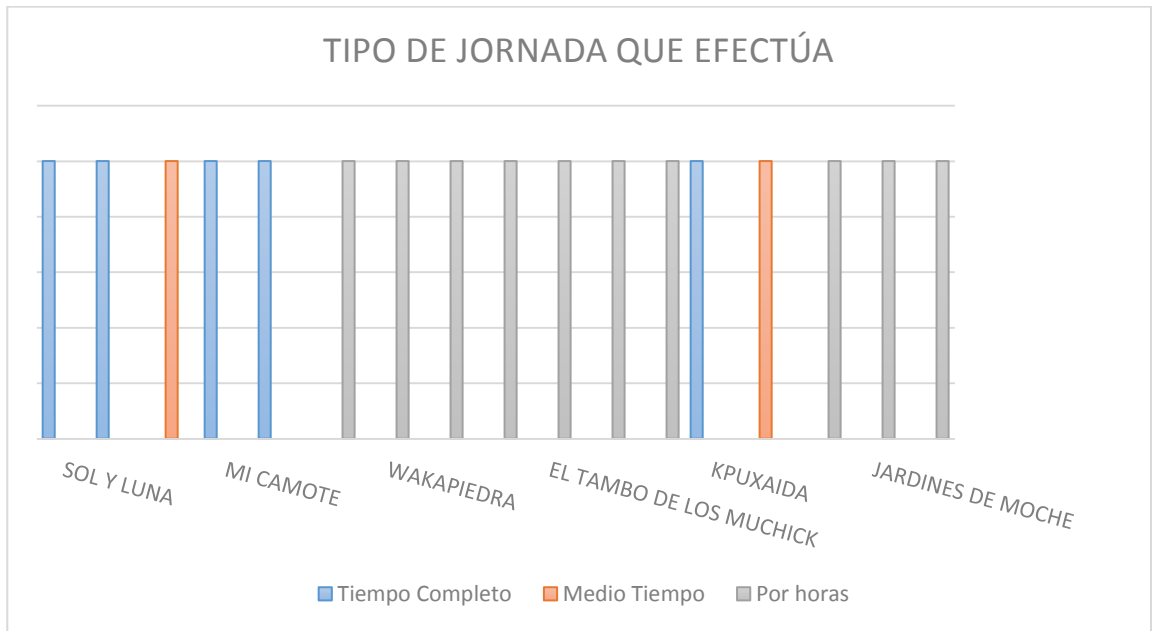
Todos los colaboradores del restaurante “Wakapietra” han laborado en el rubro de 1 a 3 años anteriormente.

El restaurante “El Tambo de los Muchick” cuenta con un trabajador con experiencia en el rubro de entre 3 y 5 años, uno con entre 1 a 3 años y un último con menos de un año de experiencia previa en el rubro.

En el personal de “Kpuxaida” uno de sus colaboradores cuenta con entre 3 y 5 años de experiencia previa, uno con más de 10 años de experiencia y un último con menos de un año de experiencia.

El personal de “Jardines de Moche” uno de ellos los cuenta con una experiencia de entre 1 a 3 años y el segundo de menos de un año.

GRÁFICO 21: TIPO DE JORNADA LABORAL QUE EFECTÚA



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Sol y Luna” laboran de tiempo completo, mientras uno en jornada de medio tiempo.

Dos de los colaboradores encuestados del restaurante “Mi Camote” laboran igualmente a tiempo completo y uno adicional en una jornada por horas

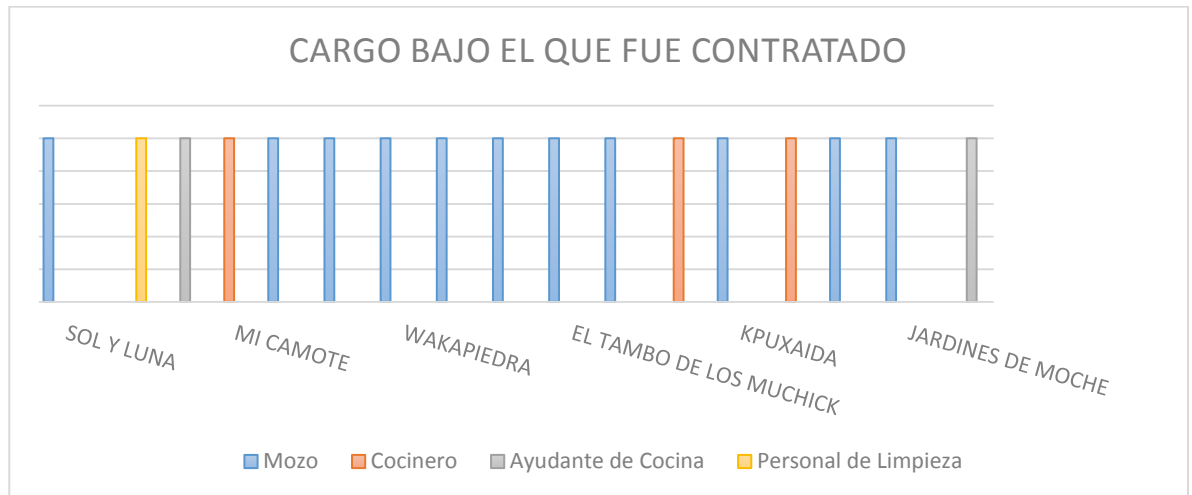
Todos los colaboradores del restaurante “Wakapiedra” ejercen una jornada laboral por horas.

“El Tambo de los Muchick” cuenta con una jornada laboral dividida en horas, por fines de semana

En el personal de “Kpuxaida” cada uno de los colaboradores encuestados ejerce una jornada laboral diferente, una de manera completa, otra parcial y una por horas.

El personal de “Jardines de Moche” labora en una jornada por horas.

GRÁFICO 22: CARGO BAJO EL CUAL FUE CONTRATADO



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Dentro del personal encuestado del restaurante “Sol y Luna” existió una variedad de cargos. Entre ellos un mozo, un auxiliar de limpieza y un ayudante de cocina.

En el restaurante “Mi Camote” se obtuvo la colaboración de la cocinera y dueña principal y dos mozos, uno de ellos el esposo de la dueña y una de sus hijas.

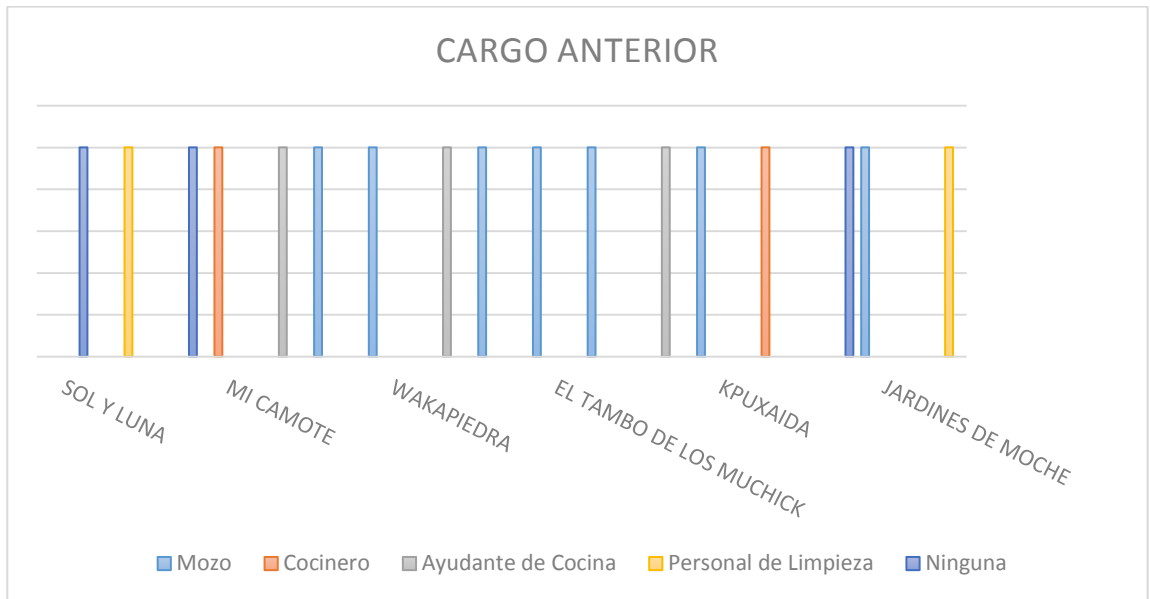
Los colaboradores encuestados del restaurante “Wakapietra” tenían por cargo el ser mozos.

“El Tambo de los Muchick” nos brindó su colaboración con el tiempo de dos mozos y su cocinero principal.

En el personal de “Kpuxaida” colaboró con dos mozos y su cocinera principal.

Mientras que el personal de servicio del restaurante “Jardines de Moche” sólo consta de dos mozos, a uno de ellos aplicada la encuesta y a un ayudante de cocina presente.

GRÁFICO 23: CARGO ANTERIOR QUE DESEMPEÑÓ



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Algunos de los cargo anteriores desempeñados por el personal del restaurante “sol y Luna” son como personal de limpieza, mozo o ninguno en particular.

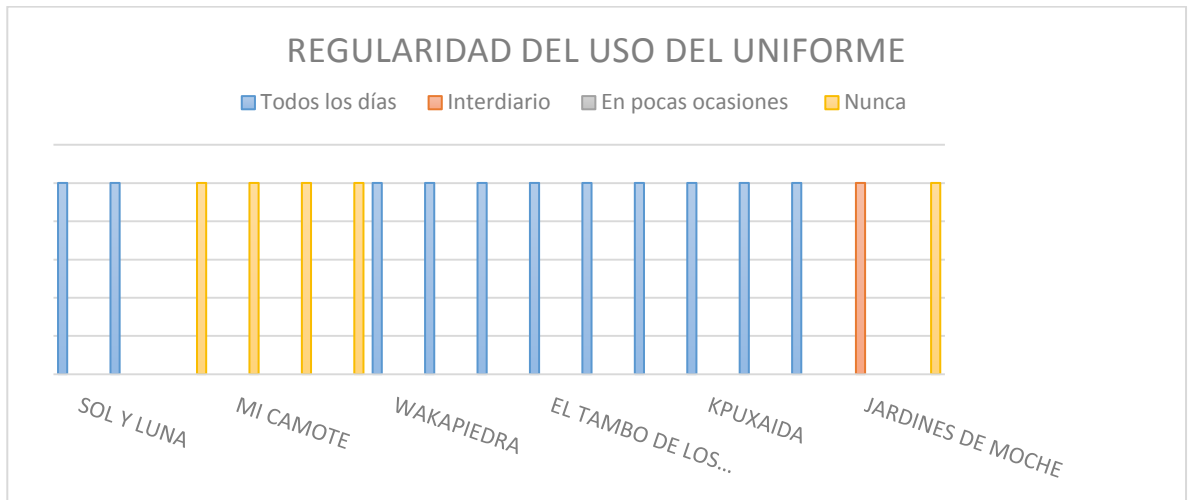
En el restaurante “Mi Camote” se desempeñaron en cargos como cocinero, ayudante de cocina y mozo.

En el restaurante “Wakapiedra” y “El Tambo de los Muchick” el personal se desempeñó anteriormente como mozo y ayudante de cocina.

“Kpuxaida” cuenta con personal con experiencia previa como mozos y cocinero.

“Jardines de Moche” cuenta con personal con experiencia previa como mozo y ayudante de limpieza.

GRÁFICO 24: REGULARIDAD EN EL USO DEL UNIFORME



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

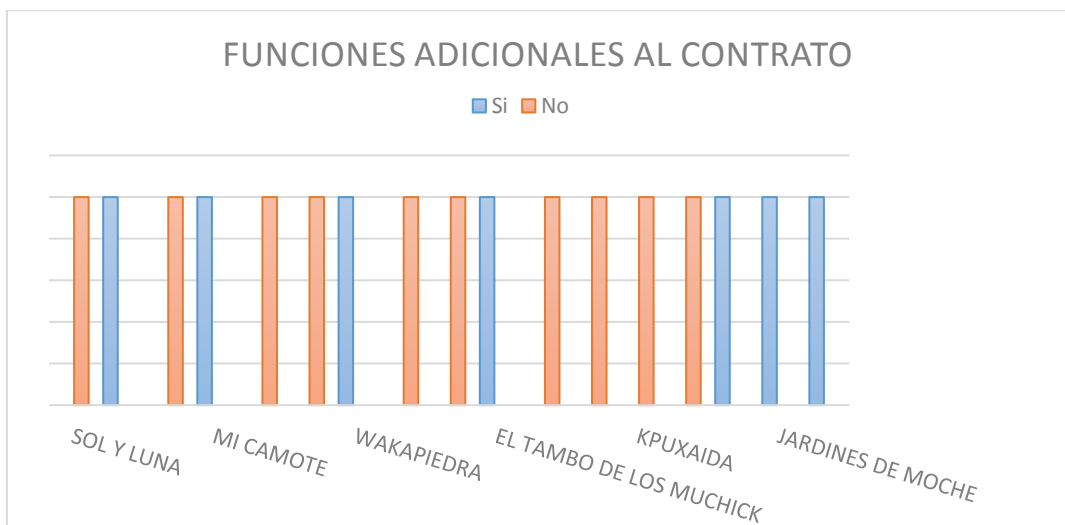
En el restaurante “Sol y Luna”, dos de los colaboradores encuestados, hacen uso de su uniforme de manera diaria, mientras uno de ellos no hace uso del mismo.

Los trabajadores del restaurante “Mi camote”, no hacen uso del uniforme durante su periodo de servicio.

Los restaurantes “Wakapietra” “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida”, el uso del uniforme se efectúa todos sus días laborables.

En el restaurante “Jardines de Moche” uno de sus colaboradores usa el uniforme de manera interdiaria, mientras que el segundo no suele usar uniforme nunca.

GRÁFICO 25: FUNCIONES ADICIONALES AL CARGO



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Uno de los colaboradores del restaurante “Sol y Luna”, cumple con funciones adicionales a su contrato, por ejemplo de modo específico un mozo, ayuda con ordenar las compras de los insumos para cocina.

En el caso del restaurante “Mi Camote”, la cocinera y dueña efectúa del mismo modo funciones administrativas, siendo el único puesto que cumple con funciones adicionales a su cargo.

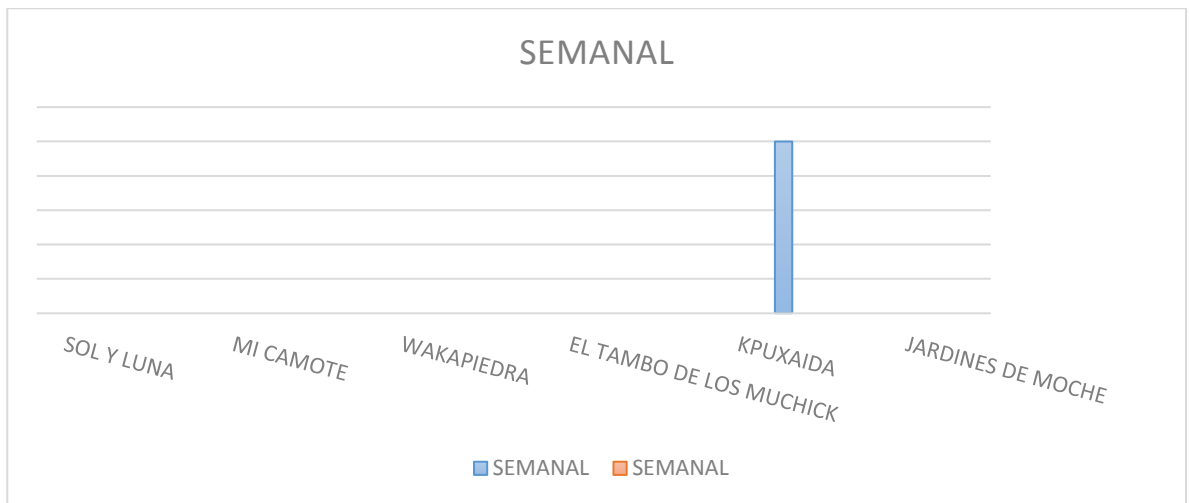
“Wakapietra” cuenta con jefe de mozos que cumple la función adicional del control de la música que se reproduce en el establecimiento.

En el “Tambo de los Muchick” uno de los mozos cumple con funciones adicionales como ayudante de cocina cuando existe la ocasión de apoyo.

En “Kpuxaida” uno de los mozos cumple también funciones de almacenero.

Mientras que en “Jardines de Moche” el mozo cumple también funciones de ayudante de limpieza y el ayudante de cocina cumple funciones de limpieza de baños y corrales.

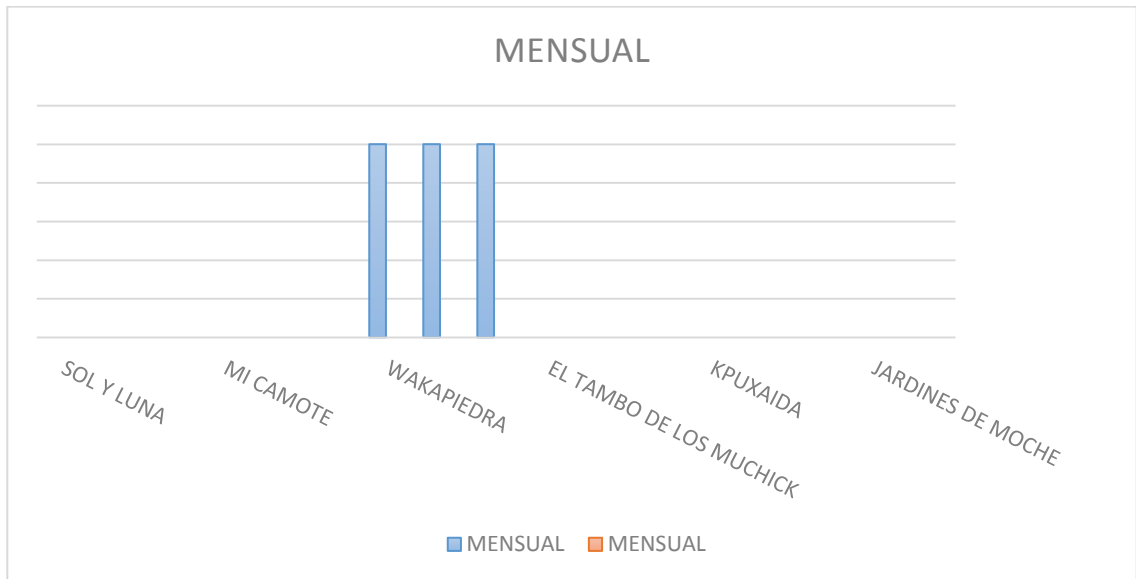
GRÁFICO 26: INTERVALO DE CAPACITACIÓN SEMANAL



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

El restaurante “Kpuxaida” es el único que efectúa capacitaciones se manera semana y se debe mencionar que es el personal de cocina quienes la recibe.

GRÁFICO 27: INTERVALO DE CAPACITACIÓN MENSUAL



Fuente: Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

El restaurante “Wakapietra” efectúa sus capacitaciones para todo el personal de modo mensual.

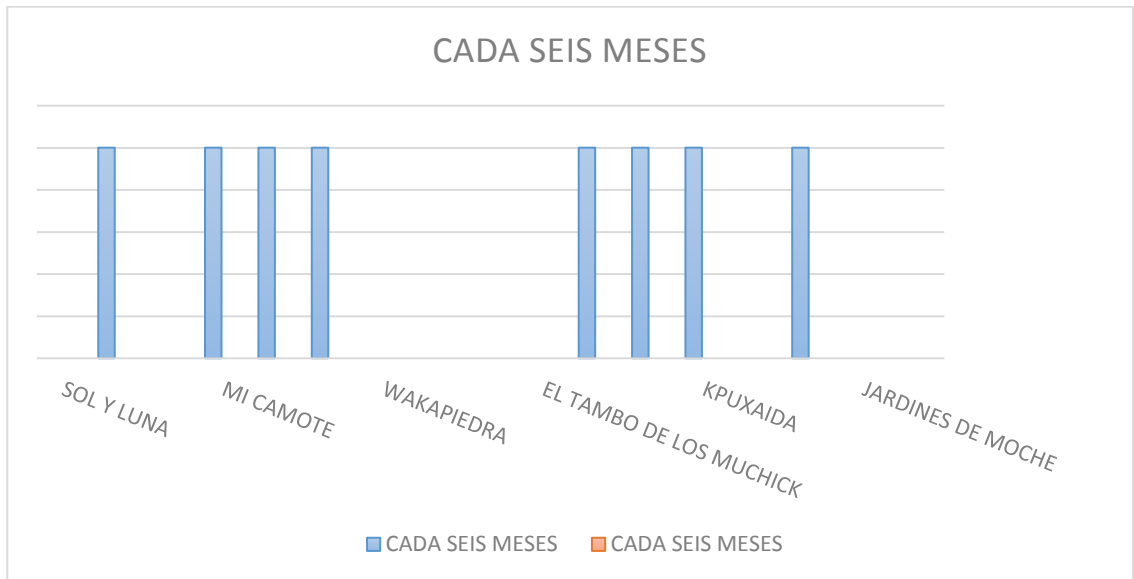
GRÁFICO 28: INTERVALO DE CAPACITACIÓN CADA DOS MESES



Fuente: Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

En el “Tambo de los Muchick” sólo uno de los mozos encuestados recibe capacitados de modo bimestral.

GRÁFICO 29: INTERVALO DE CAPACITACIONES CADA 6 MESES



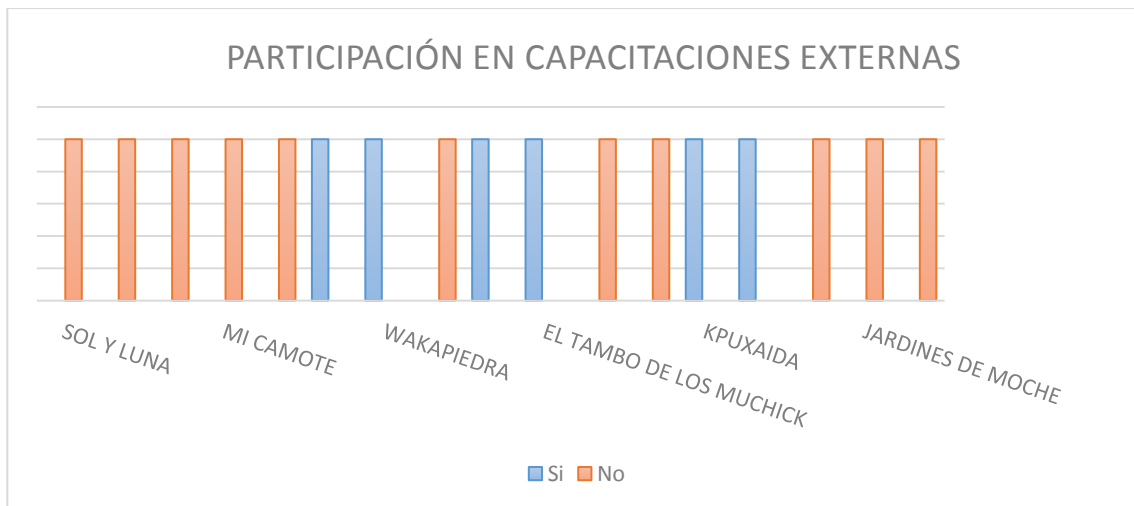
Fuente: Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

En el restaurante “Sol y Luna” el personal de limpieza es capacitado cada seis meses.

Los cocineros y mozos de los restaurantes “Mi Camote” y “Tambo de los Muchick”, son capacitados igualmente cada seis meses.

Los mozos del restaurante “Kpuxaida” son capacitados cada seis meses.

GRÁFICO 30: PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES EXTERNAS

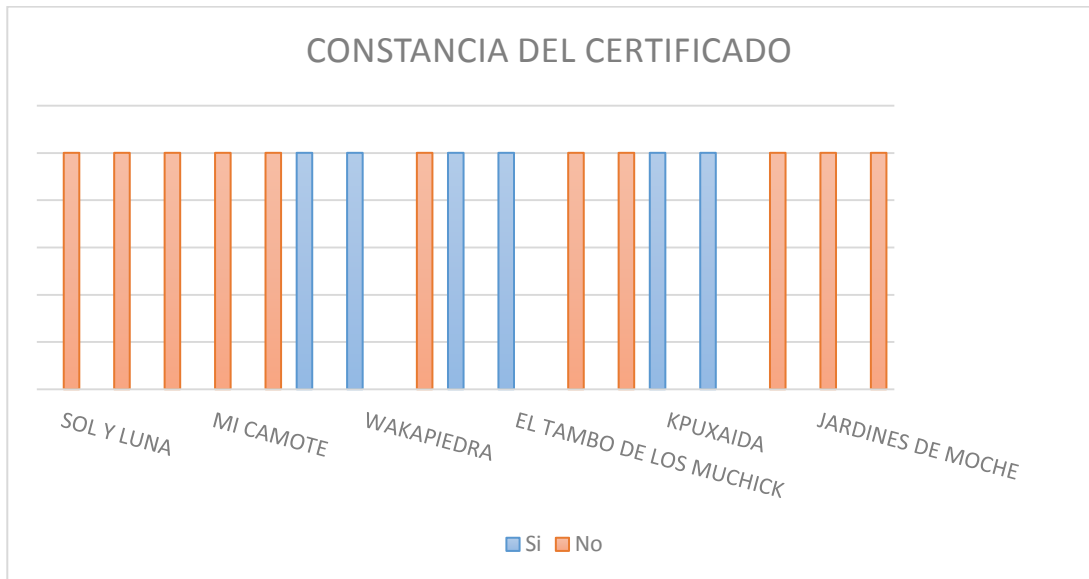


Fuente: Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Colaboradores de los restaurantes “Mi Camote”, “Wakapietra” y “Kpuxaida” han participado de capacitaciones de manera externa. Adquiridas por parte del Patronato de las Huacas y la misma municipalidad distrital de Moche.



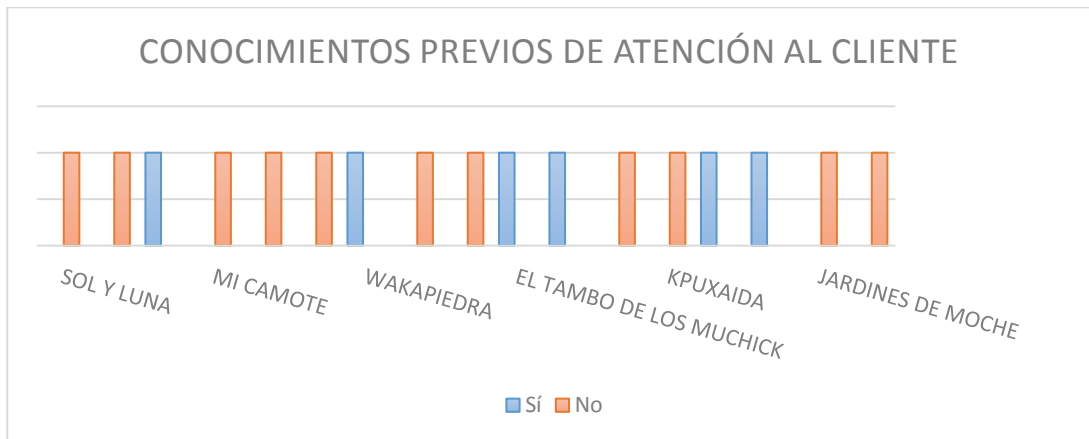
GRÁFICO 31: CONSTANCIA DEL CERTIFICADO



Fuente: Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Sólo uno colaboradores de los Restaurantes “Mi Camote”, “Wakapietra” “el Tambo de los Muchick” y dos colaboradores de “Kpuxaida” recibieron certificado de las capacitaciones a las cuales asistieron. Así como uno del restaurante “

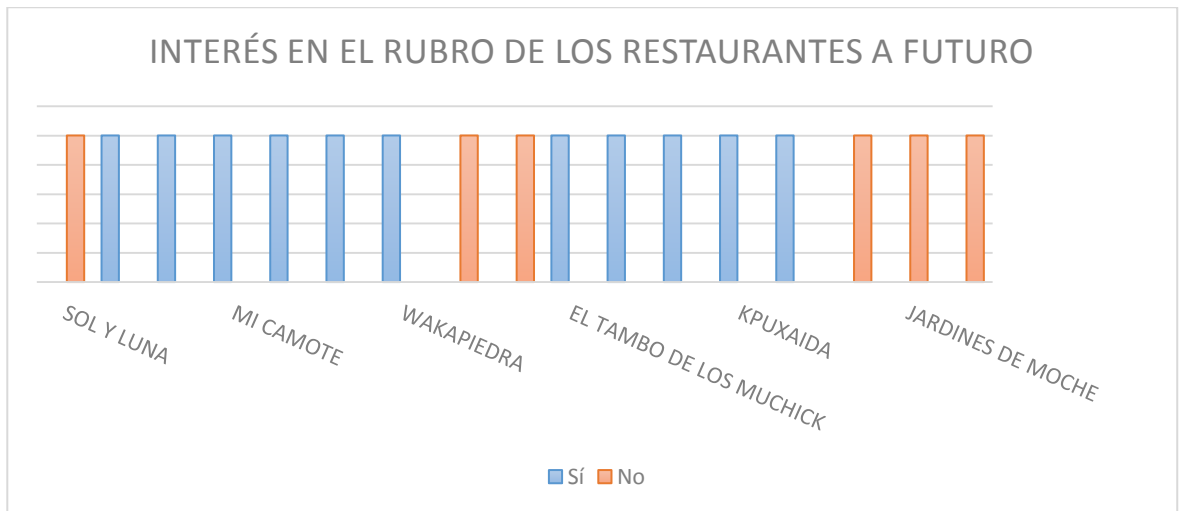
GRÁFICO 32: CONOCIMIENTOS PREVIOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Colaboradores de los restaurantes “Sol y Luna”, “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” ya contaban con conocimientos previos en atención al cliente adquiridos ya sea por instrucción propia, conocimientos empíricos, entre otros motivos.

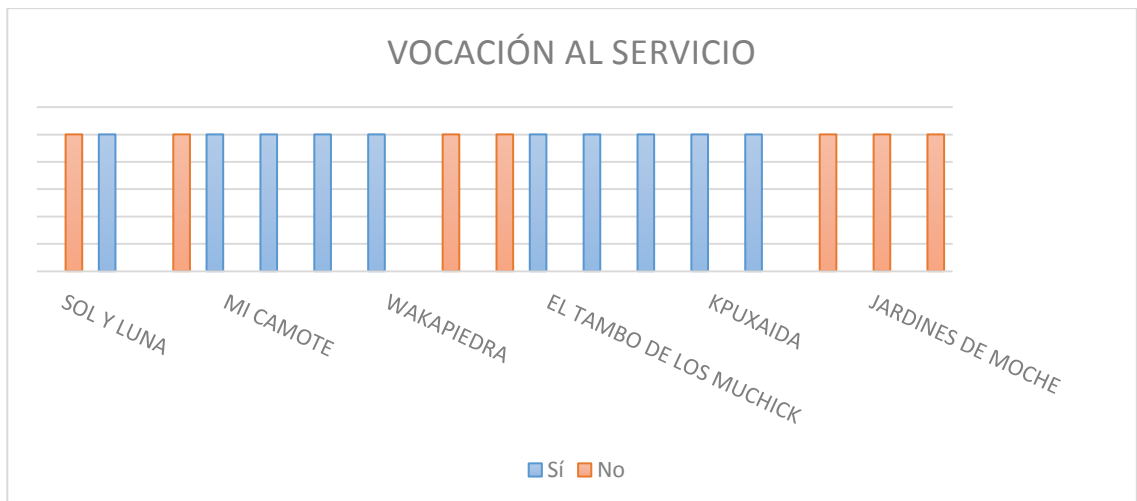
GRÁFICO 34: INTERÉS EN EL RUBRO DE LOS RESTAURANTES A FUTURO



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Uno de los colaboradores del restaurante “Sol y Luna”, dos colaboradores “Wakapietra”, un trabajador del restaurante “Kpuxaida” y los dos colaboradores encuestados de los “Jardines de Moche”; no estarían interesados de desarrollarse en el rubro de los restaurantes en el futuro.

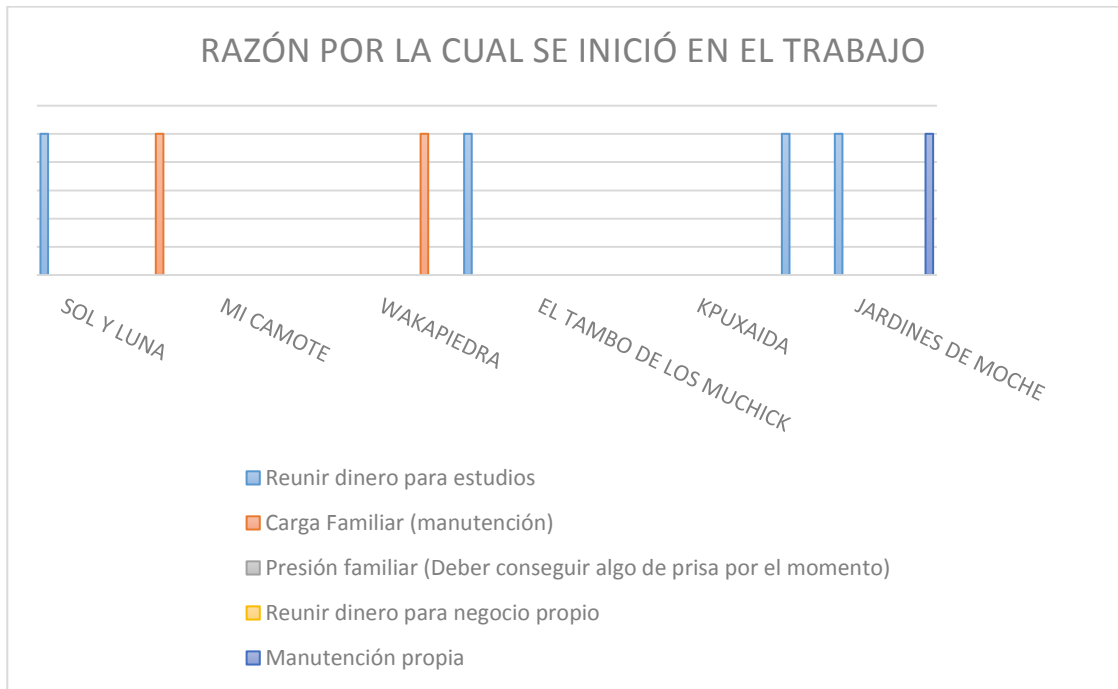
GRÁFICO 35: VOCACIÓN AL SERVICIO



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Diez de los diecisiete colaboradores encuestados consideran tener una vocación hacia el servicio que los impulsa a mantenerse en el rubro.

GRÁFICO 36: RAZÓN DE INICIO EN EL RUBRO



**Fuente:** Encuesta a Colaboradores/ Elaboración Propia

Un colaborador encuestado (mozo) del restaurante “Sol y Luna” admite que su motivación para permanecer en el trabajo es que necesita dinero para sus estudios. Mientras que un segundo colaborador, admite que mantiene aquel empleo ya que cuenta con una carga familiar.

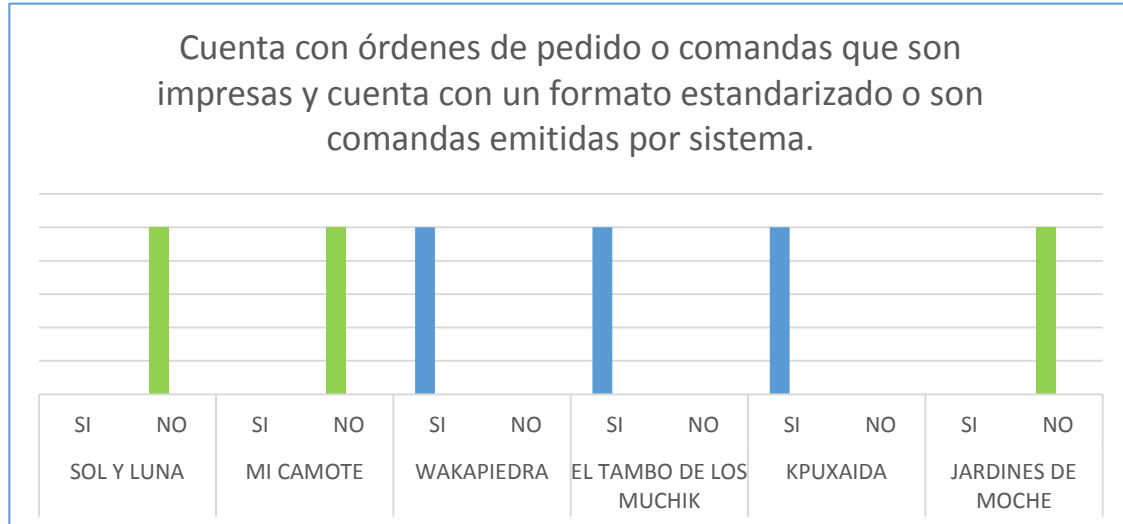
En el restaurante “Wakapietra” sucede el mismo caso, uno de los colaboradores encuestados, desea reunir dinero para sus estudios mientras que un segundo cuenta con una carga familiar la cual debe sustentar.

En el restaurante “Kpuxaida” dos de tres colaboradores encuestados mantienen su empleo ya que desean reunir dinero para sus estudios posteriores.

En “Jardines de Moche” uno de los dos colaboradores encuestados, admite que mantiene el trabajo por motivos de manutención propia.

RESULTADOS: FICHA DE OBSERVACIÓN

GRAFICO 37: ÓRDENES DE PEDIDO O COMANDAS IMPRESAS DE FORMATO ESTANDARIZADO O COMANDAS EMITIDAS POR SISTEMA



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los colaboradores de los establecimientos “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” cuentan con órdenes de pedido o comandas que son impresas y cuentan con un formato estandarizado de lo contrario son comandas emitidas por un sistema. Sin embargo los demás establecimientos no cuentan con órdenes de pedido de formato estandarizado impresas y/o comandas emitidas por un sistema.

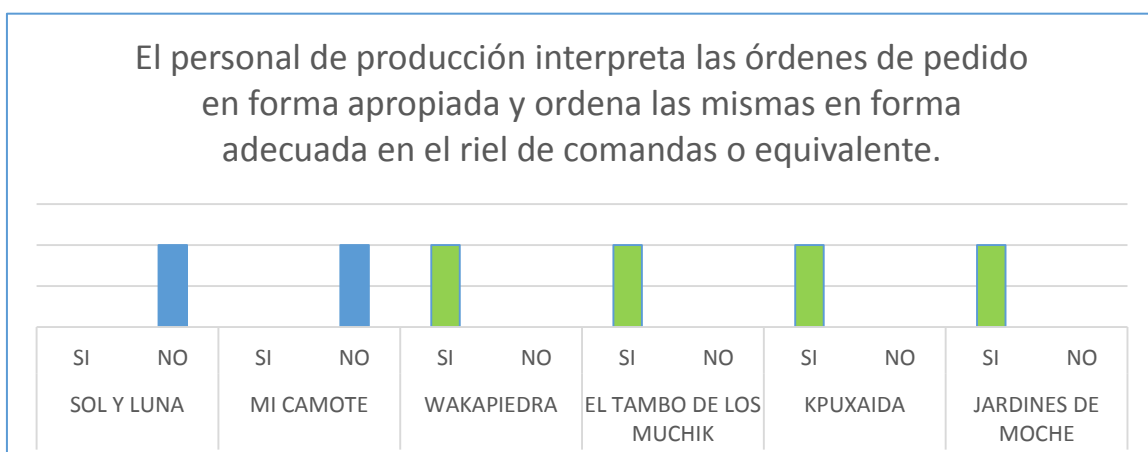


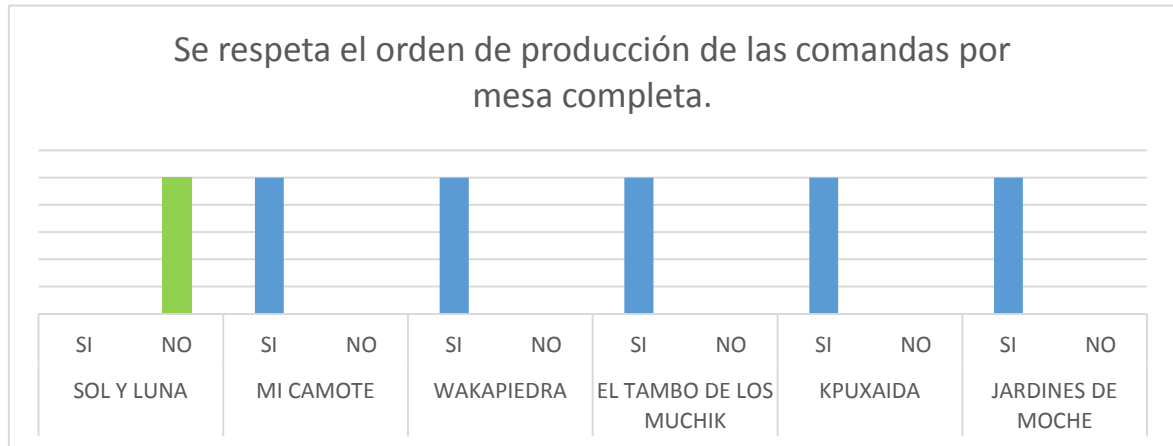
GRAFICO 38: INTERPRETACIÓN DE ÓRDENES DE PEDIDO

Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El personal de producción de los restaurantes “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche”. Interpreta las órdenes de pedido en

forma apropiada y ordena las mismas de una forma adecuada en el riel de pedidos mientras que en los restaurantes “Sol y Luna” y “Mi camote” el personal de producción no realiza estas funciones.

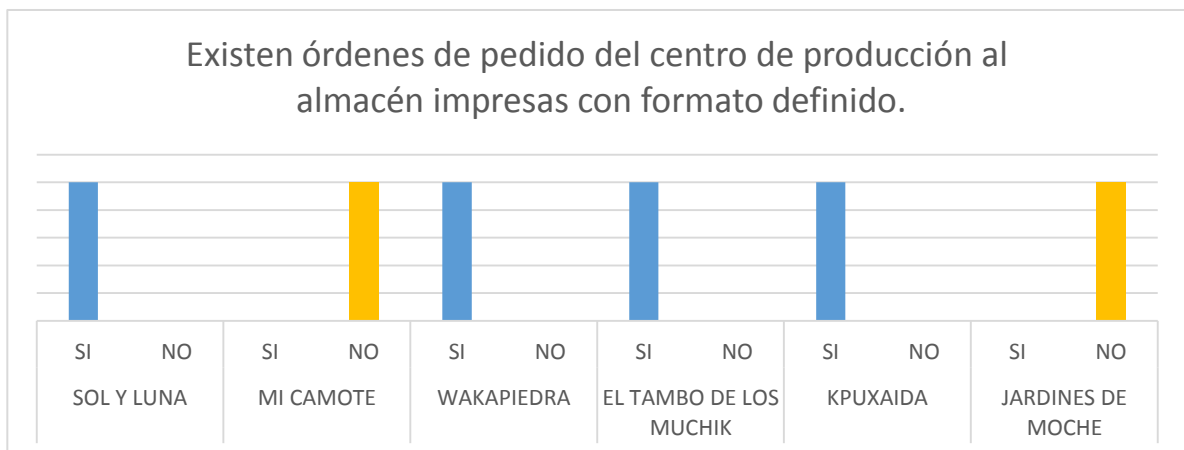
GRAFICO 39: RESPETA EL ORDEN DE PRODUCCION DE LAS COMANDAS POR MESA COMPLETA



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos “Mi Camote”, “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” si respetan el orden de producción de las comandas por mesa completa. En cambio, el restaurante “Sol y Luna” no sigue éste orden.

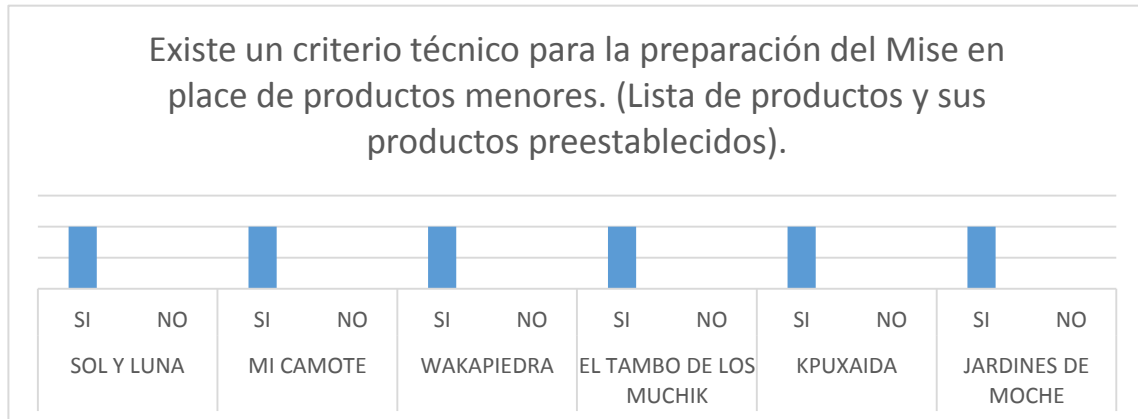
GRAFICO 40: ÓRDENES DE PEDIDO DEL CENTRO DE PRODUCCION AL ALMACÉN IMPRESAS CON FORMATO DEFINIDO



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Dentro de la lista de encuestados, los restaurantes “Sol y Luna”, “Waka Piedra”, “El Tambo de los Muchik” y “Kpuxaida” elaboran ordenes de pedido del centro de producción al almacén impresas con formato determinado. Mientras tanto, “Mi Camote” y “Jardines de Moche” no cuentan con órdenes de pedido del centro de producción al almacén con formato definido.

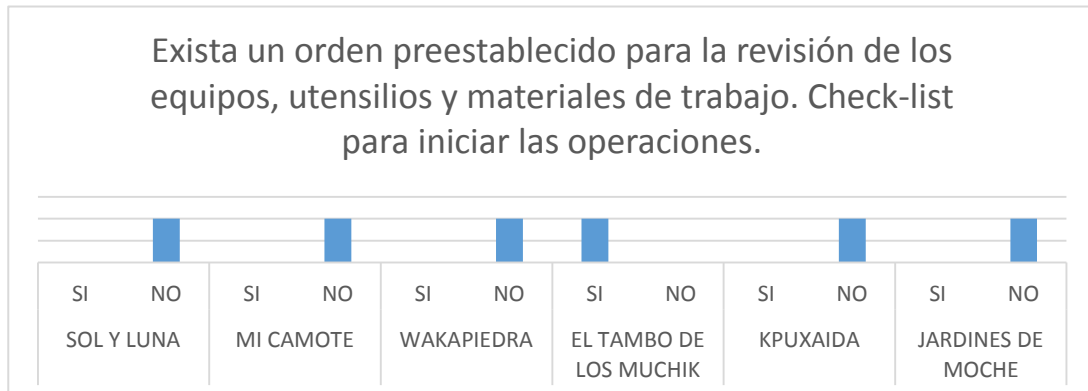
GRAFICO 41: EXISTE UN CRITERIO TECNICO PARA LA PREPARACION DEL MISE EN PLACE DE PRODUCTOS MENORES (LISTA DE PRODUCTOS Y SUS PRE ESTABLECIDOS)



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Todos los establecimientos encuestados cuentan con criterios establecidos para la preparación del mise en place de productos menores (lista de productos y sus pre establecidos)

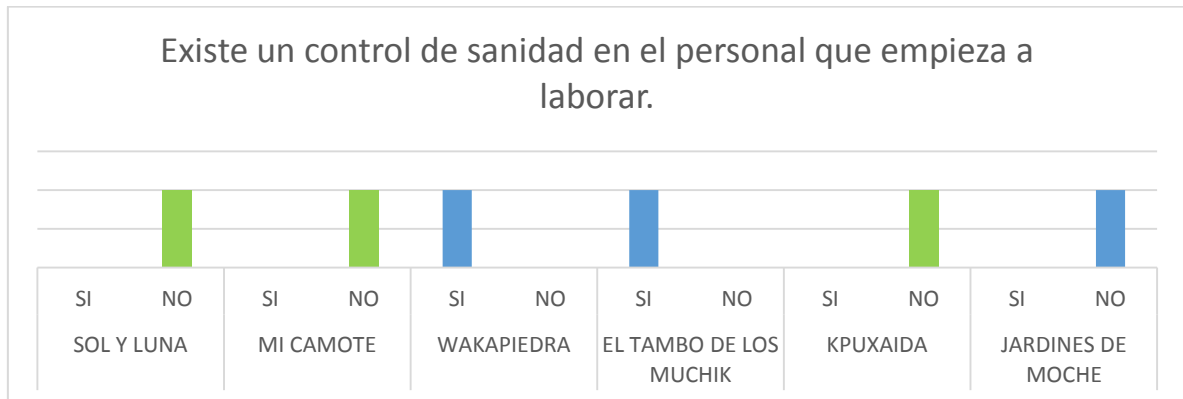
GRAFICO 42: EXISTE ORDEN PRE ESTABLECIDO PARA LA REVISION DE LOS EQUIPOS, UTENSILIOS Y MATERIALES DE TRABAJO. CHECK – LIST PARA INICIAR LAS OPERACIONES



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

De la lista de establecimientos encuestados el único que cuenta con un orden preestablecido para la revisión de los equipos, utensilios y materiales de trabajo es el restaurante “El Tambo de los Muchik”. “Sol y Luna”, “Mi Camote”, “Wakapiedra”, “Kpuxaida” Y “Jardines de Moche” no cuentan con un orden preestablecido y/o check-list para el inicio de sus operaciones.

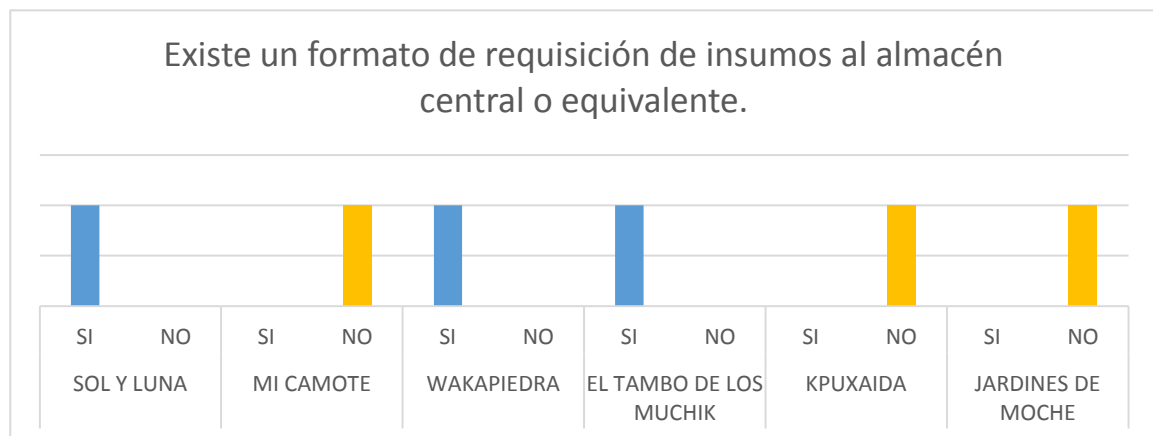
GRAFICO 43: EXISTE UN CONTROL DE SANIDAD EN EL PERSONAL QUE EMPIEZA A LABORAR



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Establecimientos como “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick” y “Jardines de Moche” cumplen con tener un control acerca de la sanidad en el personal que inicia sus labores. Mientras que los restantes lamentablemente no cumplen con esta medida.

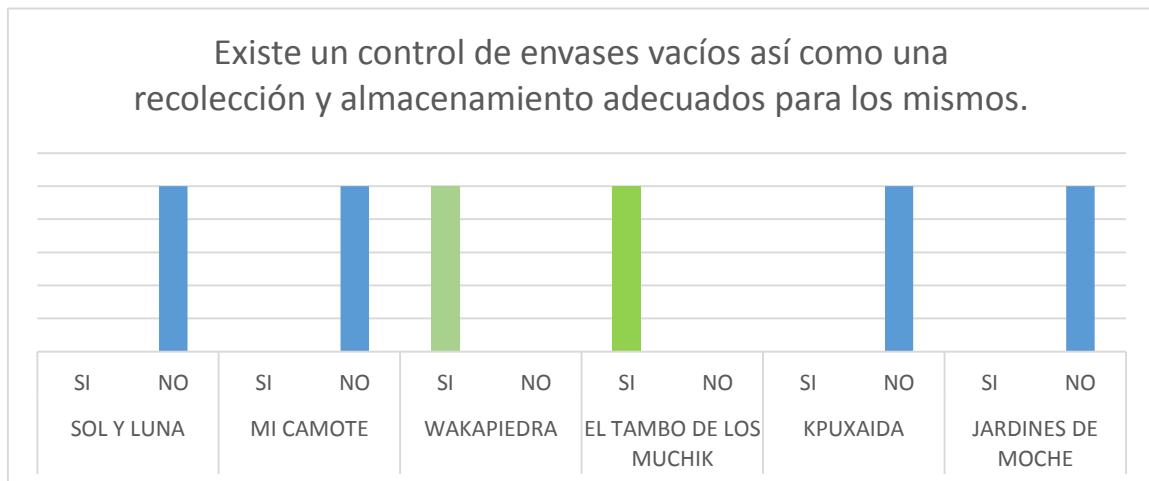
GRAFICO 44: EXISTE UN FORMATO DE REQUISIÓN DE INSUMOS AL ALMACÉN CENTRAL O EQUIVALENTE



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos “Sol y Luna”, “Wakapietra”, y “Tambo de los Muchick” cuentan con un formato de requisición de insumos al almacén central o equivalente. Mientras que, “Mi Camote”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” no cuentan con el mismo formato.

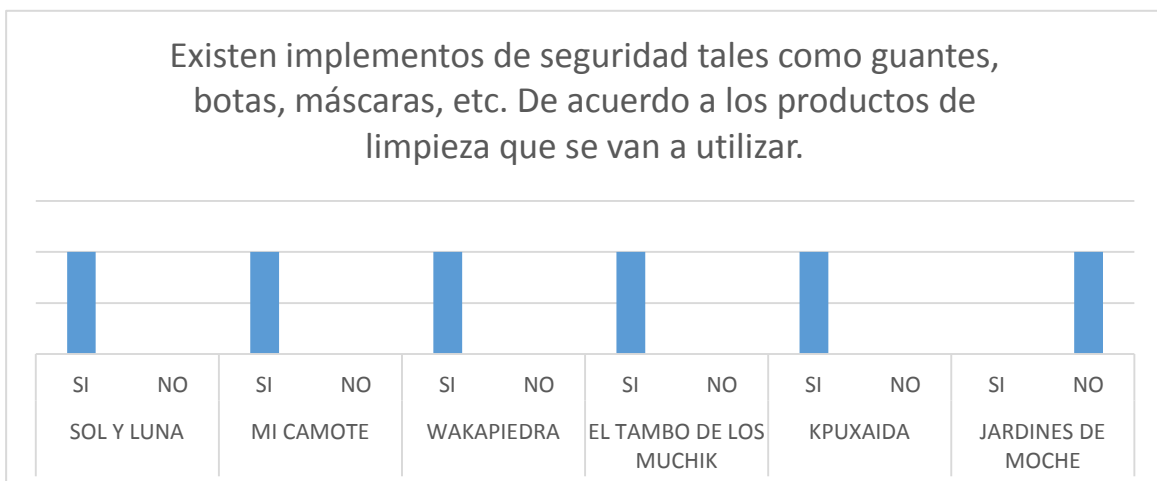
GRAFICO 45: CONTROL DE ENVASES VACIO: RECOLECCION Y ALMACENAMIENTOS ADECUADOS PARA LOS MISMOS



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Dos de los restaurantes encuestados: “Wakapietra” y “El Tambo de los Muchick” sí cuentan con control de envases vacíos así como una recolección y almacenamiento adecuados para los mismos. “Sol y Luna”, “Mi Camote”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” no cuentan con dicho control para sus envases vacíos.

GRAFICO 46: IMPLEMENTOS DE SEGURIDAD DE ACUERDO A LOS PRODUCTOS DE LIMPIEZA QUE SE VAN A UTILIZAR

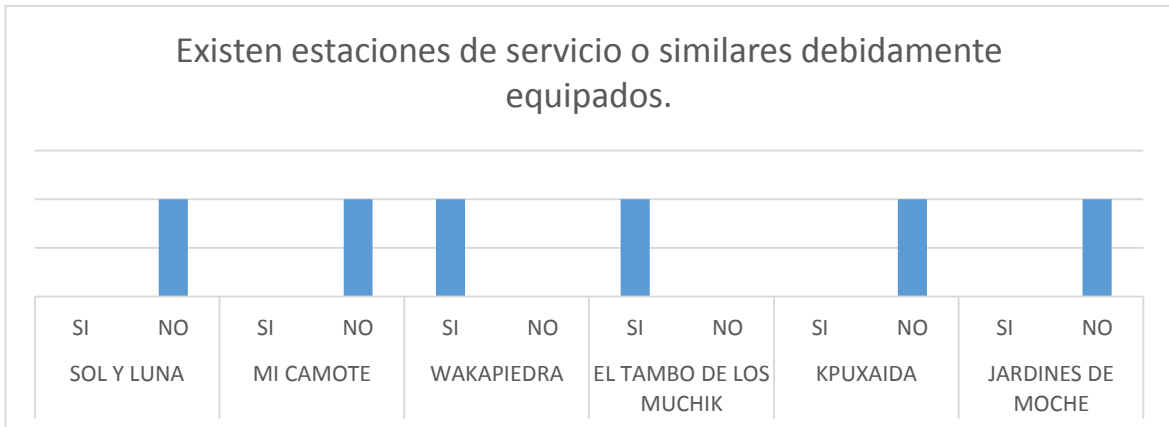


Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

La mayoría de los establecimientos encuestados cuentan con implementos de seguridad tales como guantes, botas, máscaras, etc. de acuerdo a los productos de limpieza que se van a utilizar entre ellos están: “Sol y Luna”, “Mi Camote”, “El Tambo de los Muchik” y “Kpuxaida”. El único que no cuenta con estos implementos es “Jardines de Moche”



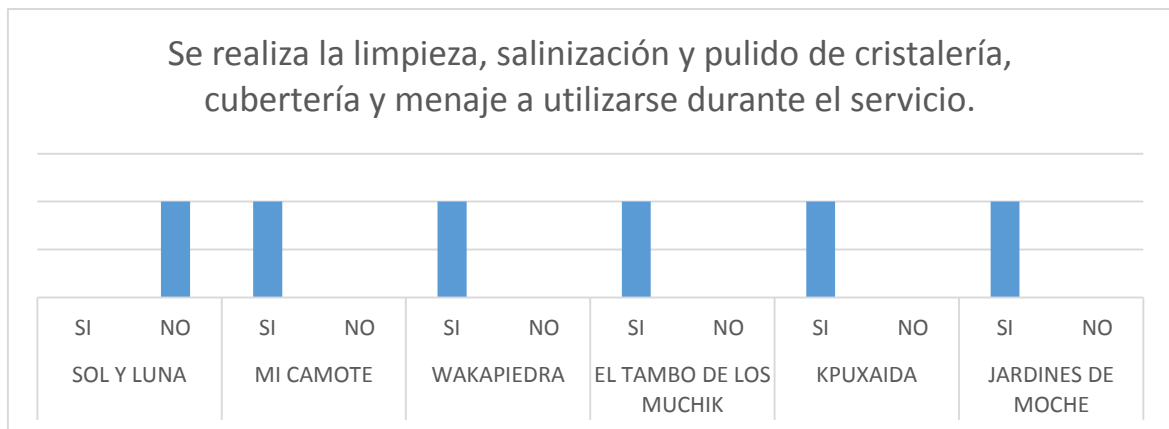
GRAFICO 47: EXISTEN ESTACIONES DE SERVICIO O SIMILARES DEBIDAMENTE EQUIPADOS



Fuente: Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

Los establecimientos “Wakapietra” y “El Tambo de los Muchick” si cuentan con estaciones de servicio o similares debidamente equipados. “Sol y Luna”, “Mi Camote”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” no cuentan con ninguna estación de servicio o similar.

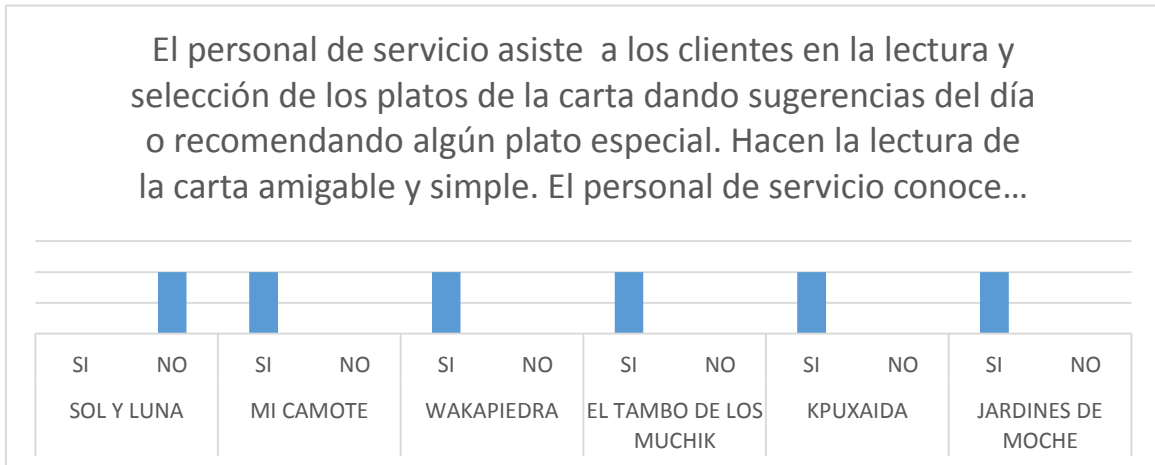
GRAFICO 48: SE REALIZA LA LIMPIEZA, SANTNIZACION Y PULIDO DE CRISTALERIA, CUBERTERIA Y MENAJE A UTILIZARSE DURANTE EL SERVICIO



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

De los restaurantes encuestados la mayoría realiza la limpieza, salinización y pulido de cristalería, cubertería y menaje a utilizarse durante el servicio solamente el restaurante “Sol y Luna” no realiza dichas actividades.

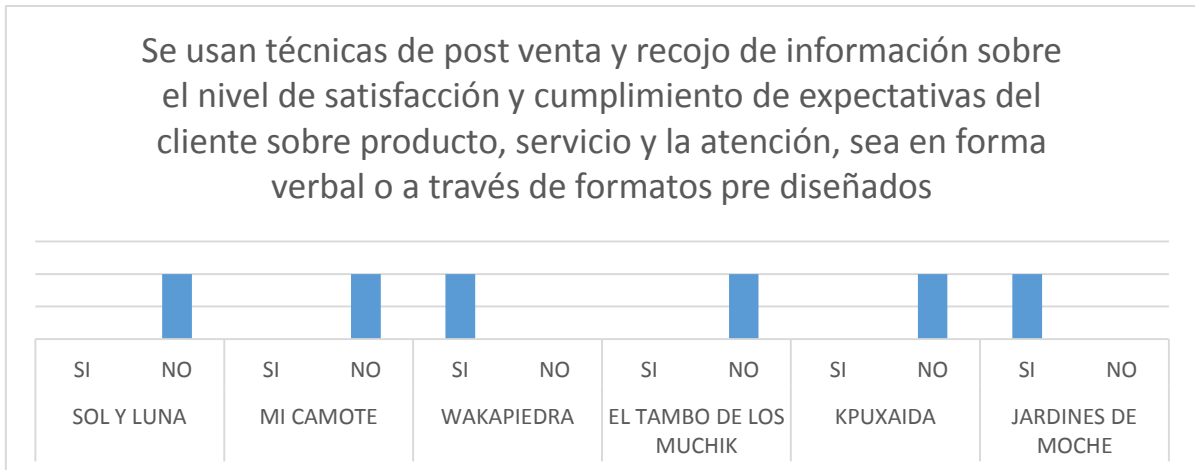
GRAFICO 49: EL PERSONAL DE SERVICIO ASISTE A LOS CLIENTES EN LA LECTURA Y SELECCIÓN DE LOS PLATOS DE LA CARTA



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los restaurantes “Mi Camote”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” el personal de servicio asiste a los clientes en la lectura y selección de los platos de la carta dando sugerencias del día o recomendando algún plato en especia como las recomendaciones del día.

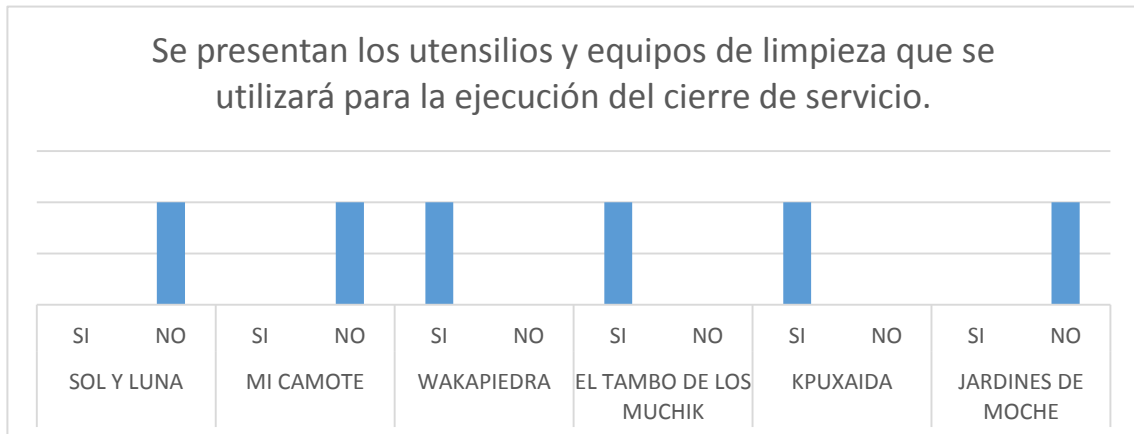
GRAFICO 50: TECNICAS DE POST VENTA Y RECOJO DE INFORMACION SOBRE EL NIVEL DE SATISFACCION Y CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

“Wakapiedra” y “Jardines de Moche” emplean técnicas de post venta y recojo de información sobre la satisfacción del cliente en cuanto a producto, servicio y atención. Mientras tanto, “Mi Camote”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Sol y Luna” no emplean estas técnicas.

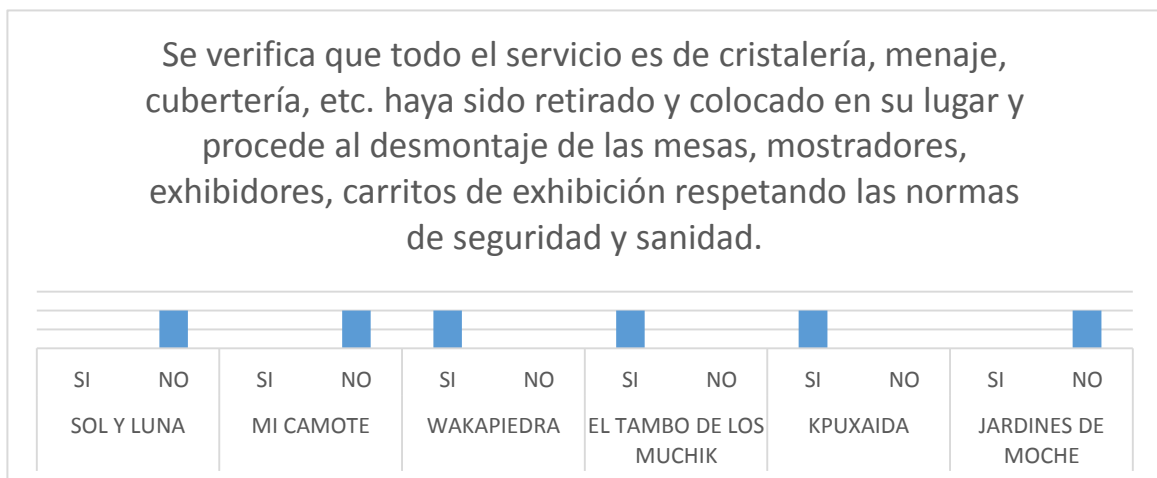
GRAFICO 51: PRESENTACION DE UTENSILIOS Y EQUIPOS DE LIMPIEZA PARA CIERRE DE SERVICIO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

De los restaurantes encuestados “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik” y “Kpuxaida” cuentan con utensilios de limpieza para ejecutar el cierre del servicio. Los restaurantes: “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche” no presentan los utensilios para dicha actividad.

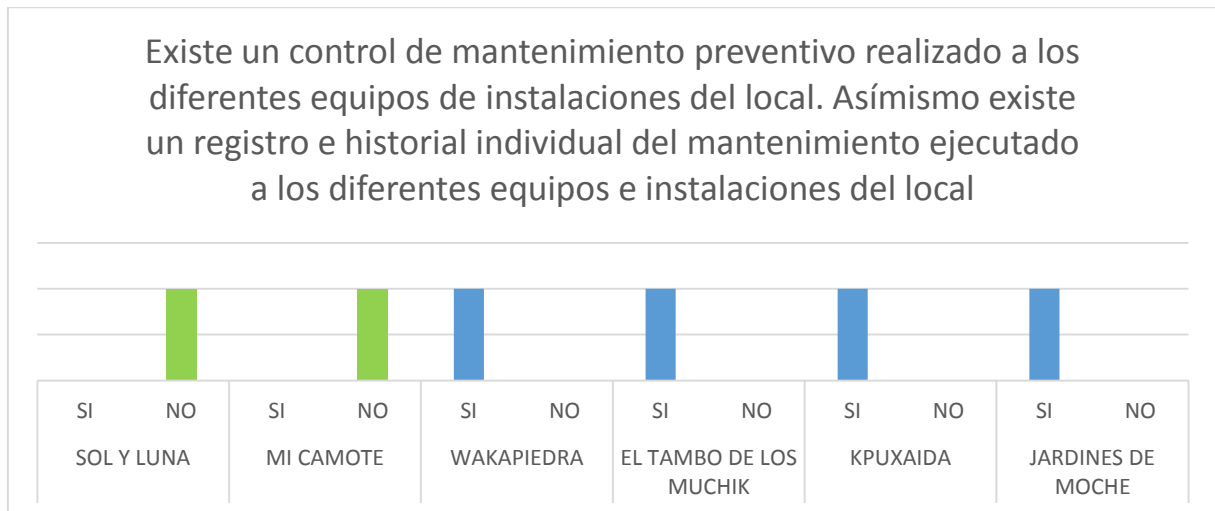
GRAFICO 52: RETIRO DE CUBERTERIA, MENAJE, CRISTALERIA Y DESMONTAJE DE MESAS SEGÚN NORMAS DE SEGURIDAD Y SANIDAD



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik” y “Kpuxaida” si verifican el correcto retiro de menaje, cubertería y cristalería de las mesas así como el desmontaje de las mismas respetando las normas. “Mi Camote” y “Jardines de Moche” no realizan dicha verificación.

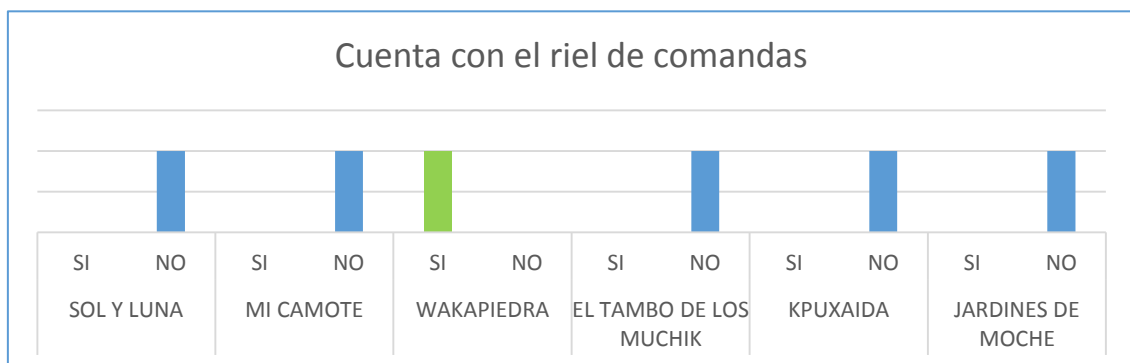
GRAFICO 53: MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS E HISTORIAL DE MANTENIMIENTO EJECUTADO.



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Dos de los establecimientos encuestados: “Sol y Luna” y “Mi Camote” no realizan un control del mantenimiento a sus equipos y no cuentan con un historial del mismo. Mientras que: “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” si realizan este procedimiento en cuanto al mantenimiento de sus equipos.

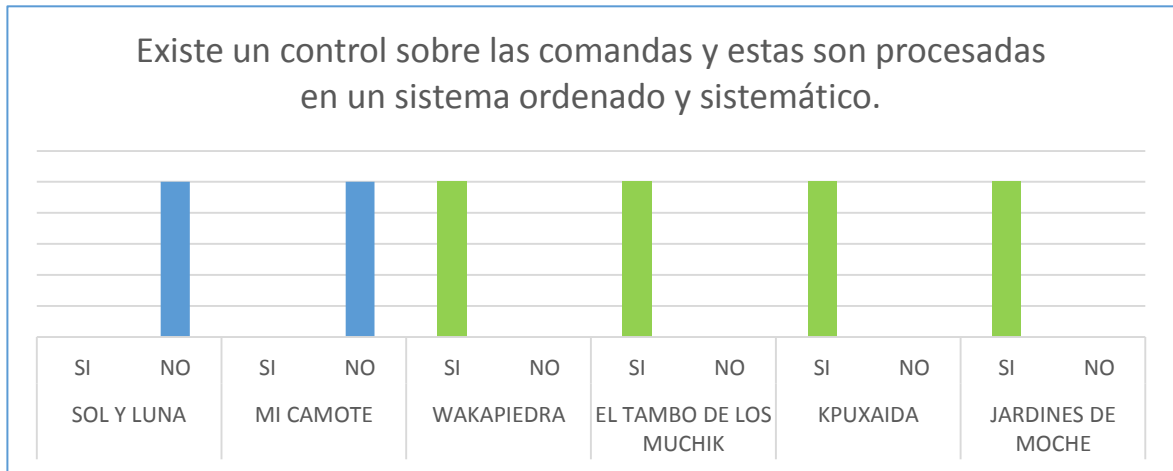
GRAFICO 54: RIEL DE COMANDAS



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Solo el restaurante “Wakapietra” cuenta con un riel de comandas mientras que los demás encuestados no: “Sol y Luna”, “Mi Camote”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche”.

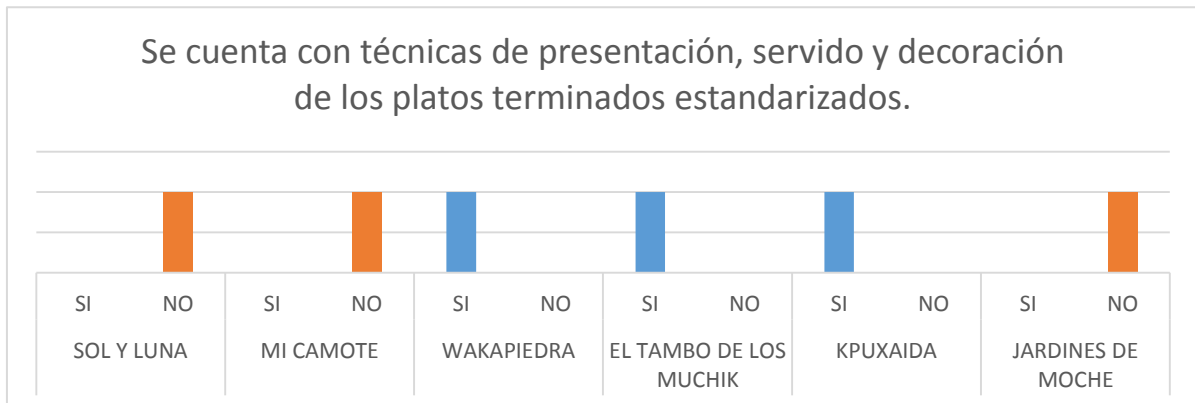
GRAFICO 55: COMANDAS CONTROLADAS Y PROCESADAS ORDENADA Y SISTEMATICAMENTE



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Dentro de la relación de encuestados cuatro restaurantes llevan un control de las comandas de pedido de forma ordenada y sistemática. Estos son “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche”. “Sol y Luna” y “Mi Camote” por el contrario no llevan un control ordenado de sus comandas de pedido.

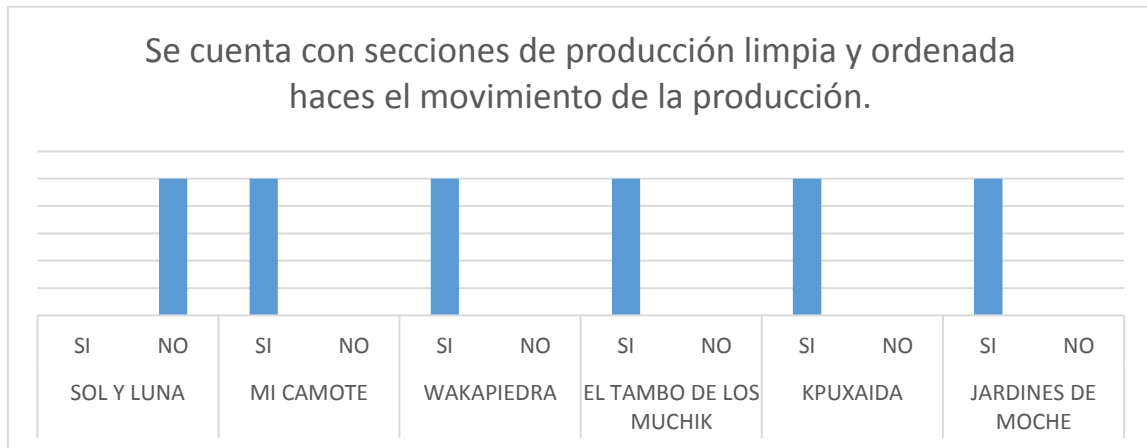
GRAFICO 56: PRESENTACION, SERVIDO Y DECORACION DE LOS PLATOS



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik” y “Kpuxaida” cuentan con técnicas de presentación, servido y decorado de sus platos mientras que en “Sol y Luna” y “Jardines de Moche” no cuentan con los mismos.

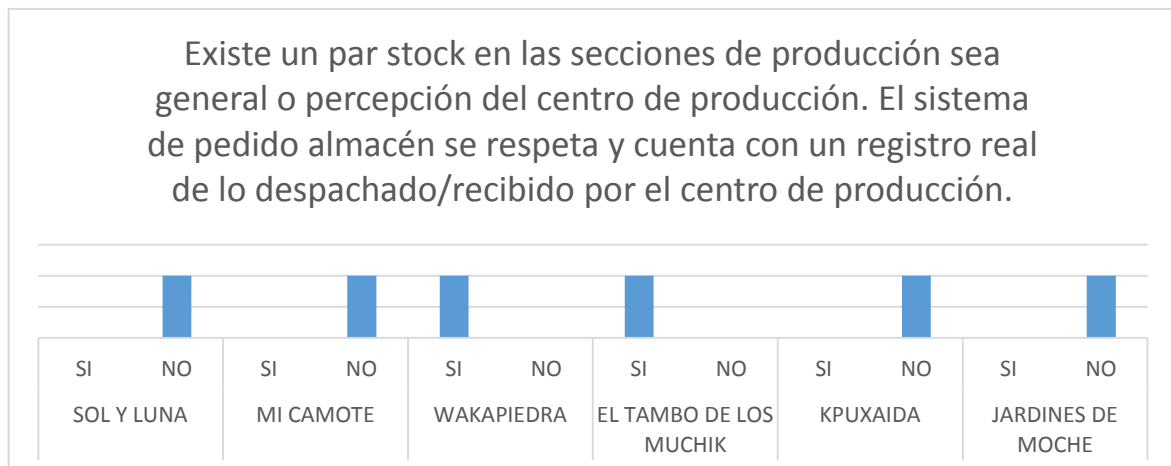
GRAFICO 57: SECCIONES DE PRODUCCION LIBRES Y ORDENADAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los restaurantes “Mi Camote”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” cuentan con secciones de producción limpias y ordenadas hacia el movimiento de la producción. “Sol y Luna”, no cuenta con una sección de producción.

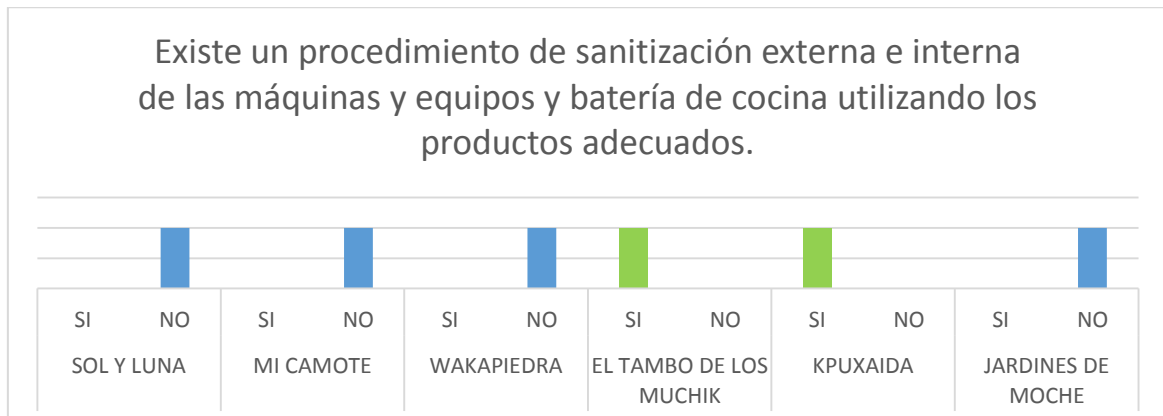
GRAFICO 58: REGISTRO DE DESPACHO/ RECIBO ENTRE EL ALMACEN Y EL CENTRO DE PRODUCCIONCENTRO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

La mayoría de los restaurantes encuestados no cuentan con un registro de despacho y recibo entre el centro de producción y el almacén central. Solamente “Wakapiedra” y “El Tambo de los Muchik” cuentan con dicho sistema de pedido entre las áreas mencionadas.

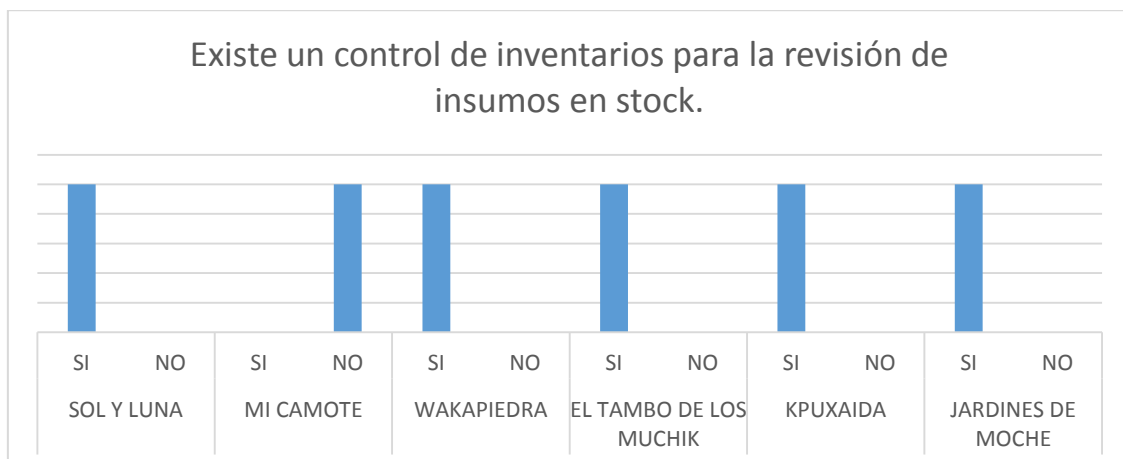
GRAFICO 59: SANITIZACION EXTERNA E INTERNA DE LAS MAQUINAS Y EQUIPOS



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Para los restaurantes como “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” si cuentan con procedimientos de sanitización de los equipos que usan para el desarrollo de sus actividades.

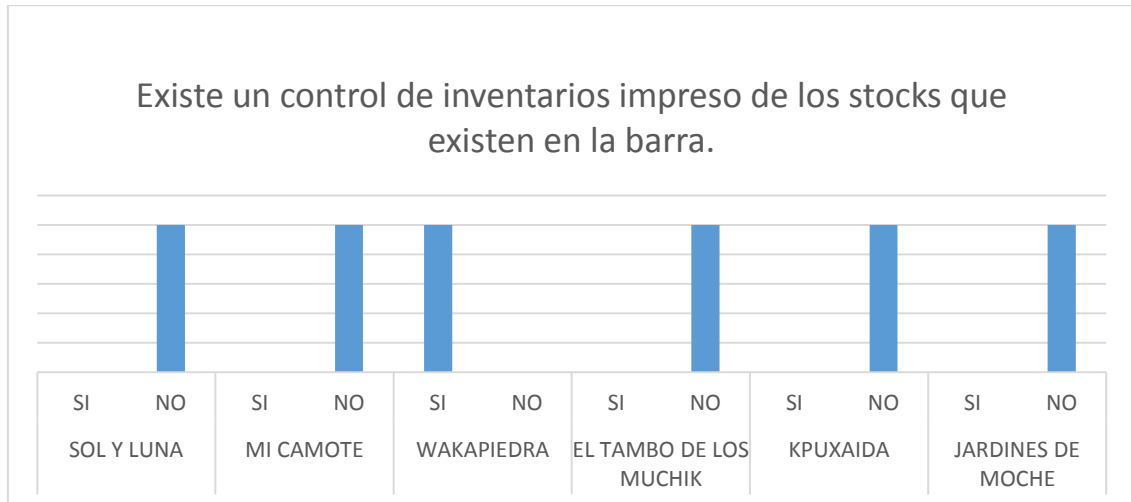
GRAFICO 60: CONTROL DE INVENTARIOS PARA REVISION DE INSUMOS EN STOCK



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos: “Sol y Luna”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” cuentan con control de inventarios para la revisión de insumos en stock. Mientras que el restaurante “Mi Camote” no cuenta con un control de inventarios.

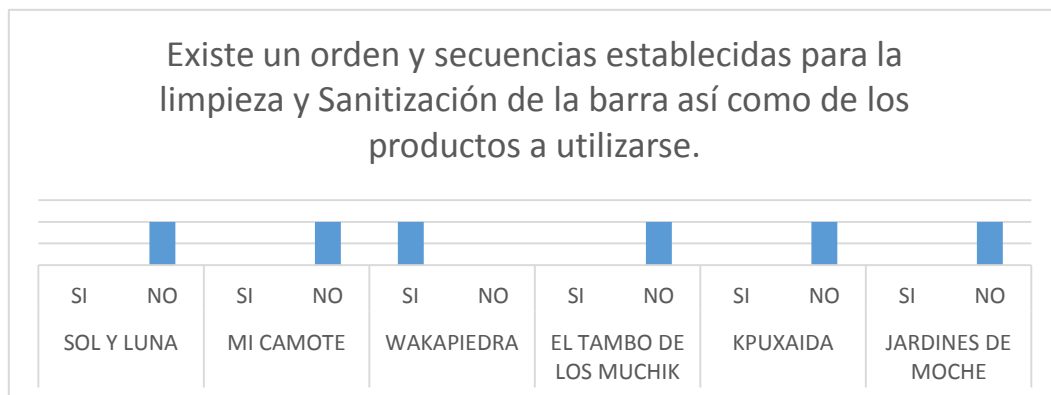
GRAFICO 61: CONTROL DE INVENTARIOS IMPRESO DE STOCKS QUE EXISTEN EN LA BARRA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El único restaurante de la lista de encuestados que cuenta con un control de inventarios impreso es el restaurante "Mi Camote" mientras que los otros 5 restaurantes no cuentan con ningún control impreso de este proceso.

GRAFICO 62: ORDEN Y SECUENCIAS PARA LA LIMPIEZA Y SANITIZACION DE LA BARRA Y PRODUCTOS.

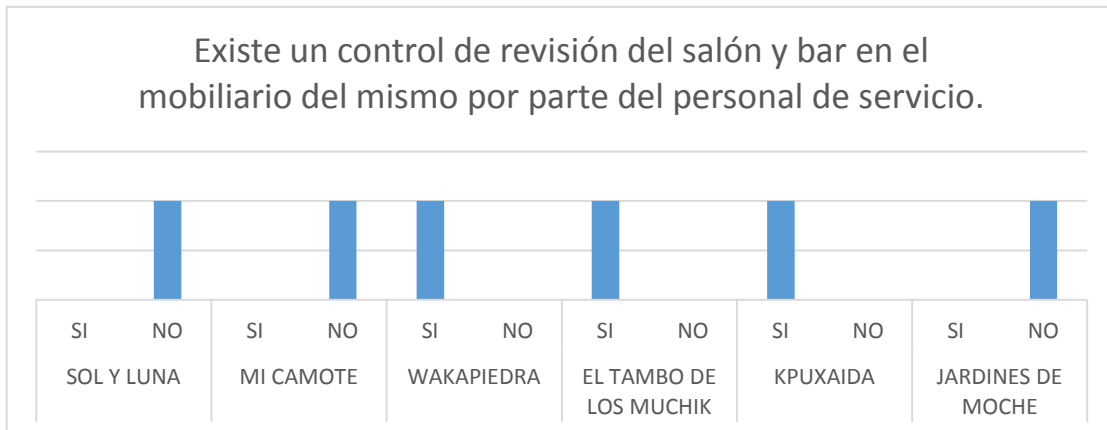


**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos "Sol y Luna", "Mi Camote", "El Tambo de los Muchick", "Kpuxaida" y "Jardines de moche" no cuentan con un orden y secuencia establecida para la limpieza y sanitización de la barra y productos a utilizar. "Wakapietra" si cuenta con los mismos.



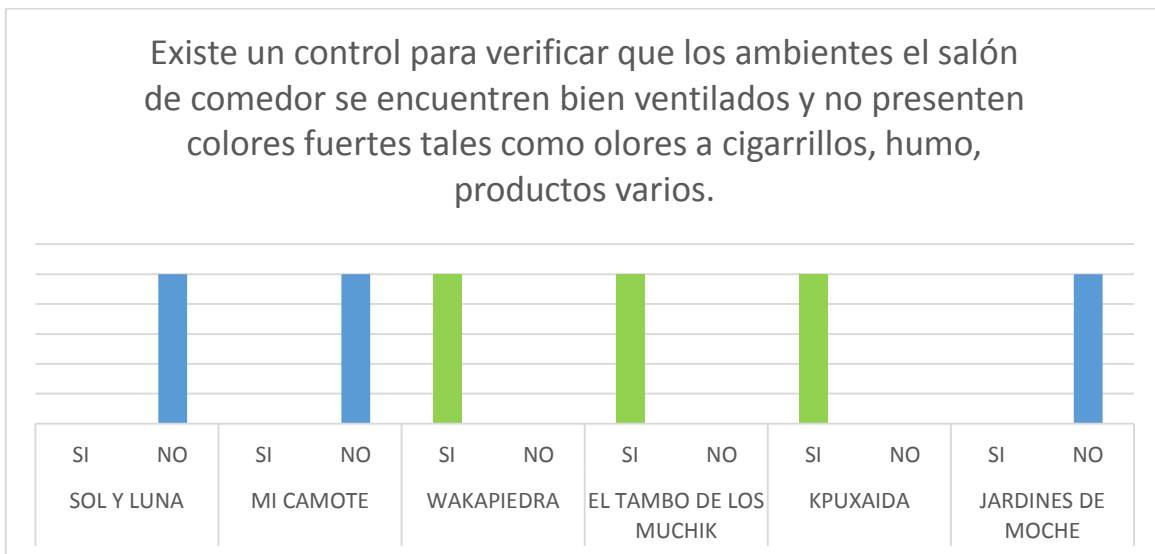
GRAFICO 63: REVISION DEL MOBILIARIO DE SALON Y BAR POR PARTE DEL PERSONAL DE SERVICIO



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los establecimientos “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik” y “Kpuxaida” se realiza la revisión al mobiliario del salón y bar por parte del personal de servicio. Mientras que en “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche” no realizan la revisión del mobiliario de estos ambientes.

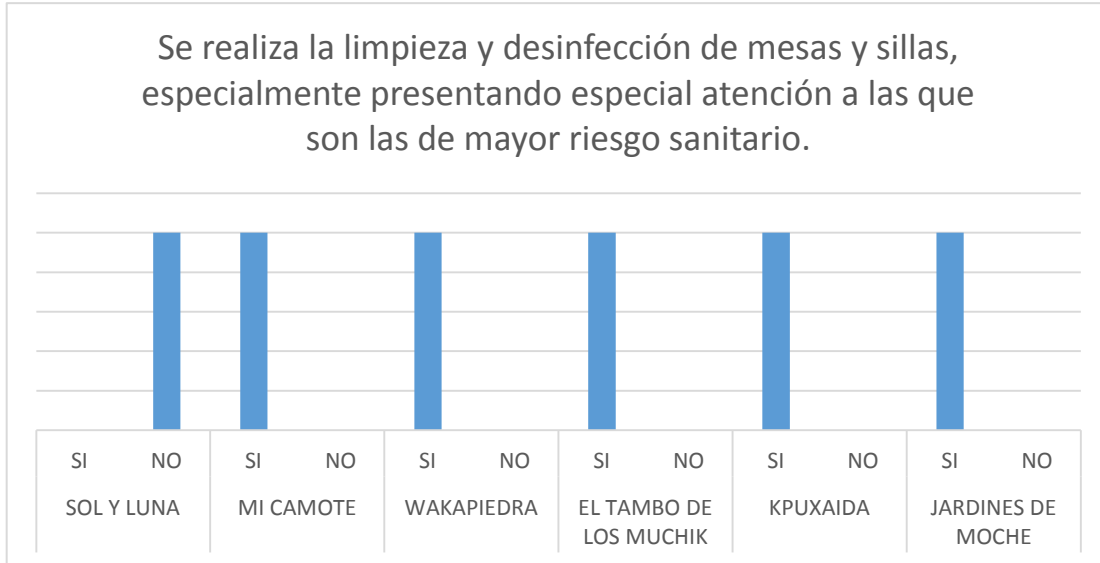
GRAFICO 64 PREVENCIÓN DE OLORES DENTRO DE LOS AMBIENTES DEL SALON Y COMEDOR



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Esta premisa se lleva a cabo por los restaurantes “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida”.

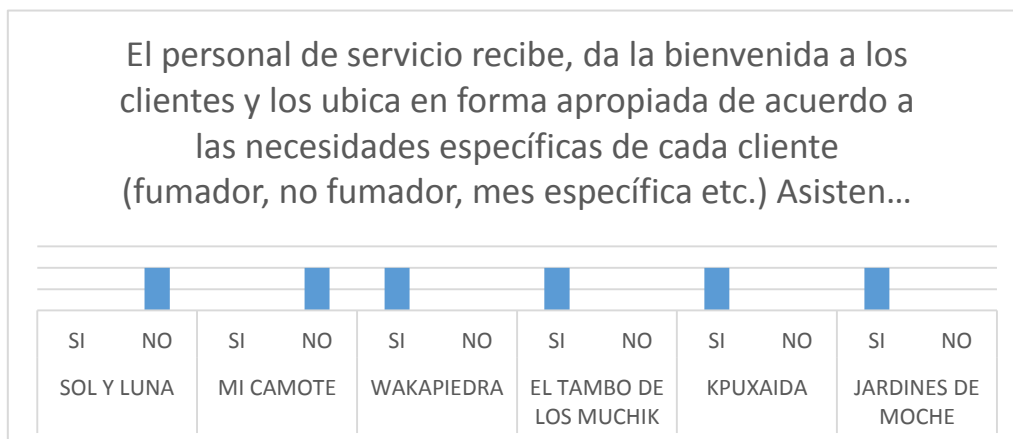
GRAFICO 65: LIMPIEZA Y DESINFECCION DE SILLAS Y MESAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos “Mi Camote”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” si realizan la desinfección de sillas y mesas prestando atención a las que son de mayor riesgo sanitario. El restaurante “Sol y Luna” no realiza este proceso.

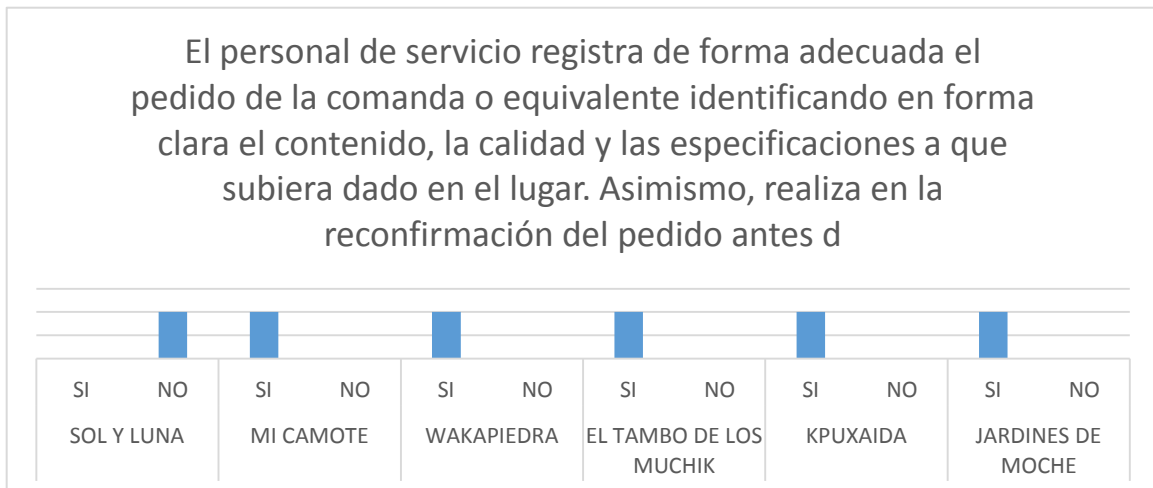
GRAFICO 66: RECEPCION Y UBICACIÓN DE LOS CLIENTES



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los establecimientos “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” el personal recibe, da la bienvenida y ubica según sus necesidades a los comensales. Mientras que en “Sol y Luna” y “Mi Camote” el personal no realiza estas funciones.

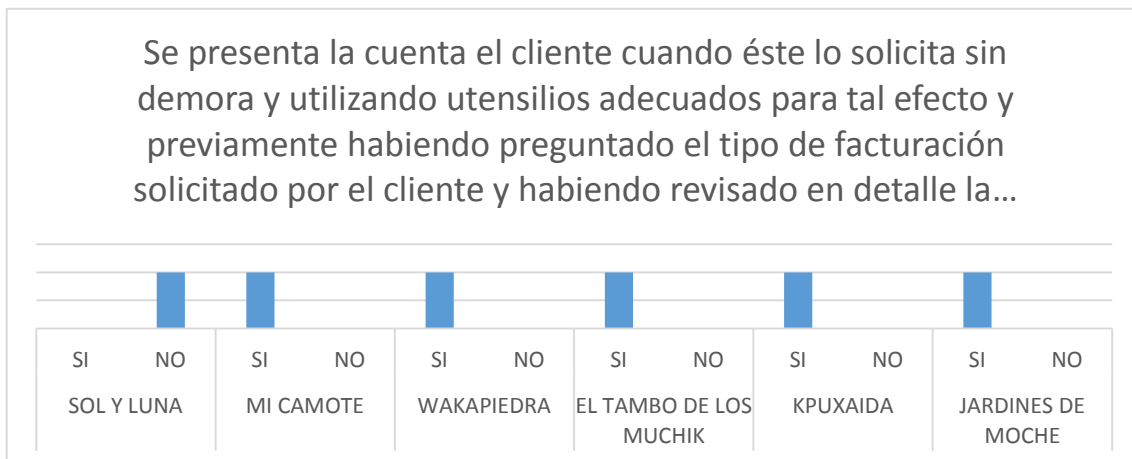
GRAFICO 67: REGISTRO Y RECONFIRMACIÓN DEL PEDIDO



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los restaurantes “Mi Camote”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” el personal registra de forma adecuada los pedidos de las comandas mientras que en el restaurante “Sol y Luna” no se realiza el mismo procedimiento.

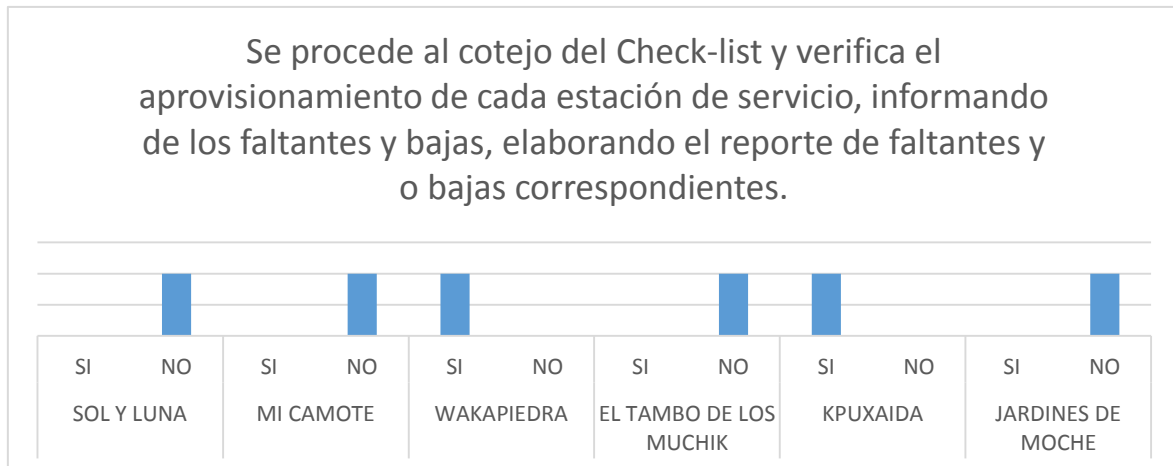
GRAFICO 68: PRESENTACION DE LA CUENTA Y TIPO DE FACTURACION



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los restaurantes “Mi Camote”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” el personal presenta la cuenta cuando es solicitada, utiliza los utensilios apropiados e indaga sobre el tipo de facturación preferido mientras que en el restaurante “Sol y Luna” no se realiza el mismo procedimiento.

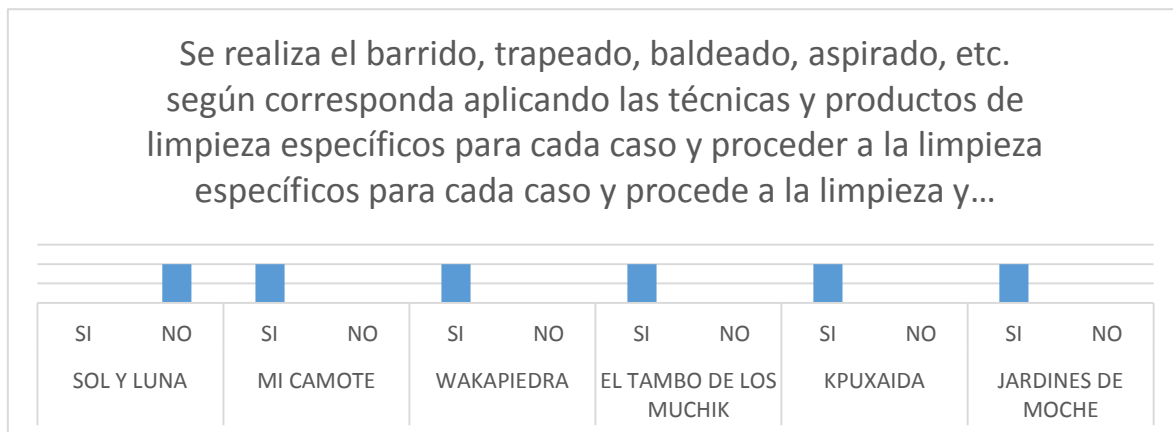
GRAFICO 69: CHECK- LIST Y VERIFICACION DE APROVISIONAMIENTO DE CADA ESTACION DE SERVICIO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los restaurantes “Wakapiedra” y “Kpuxaida” realizan el cotejo del check-list y verifican el aprovisionamiento de cada estación reportando los faltantes y bajas. En cambio “Mi Camote”, “El Tambo de los Muchik” y “Jardines de Moche” no realizan estos procedimientos.

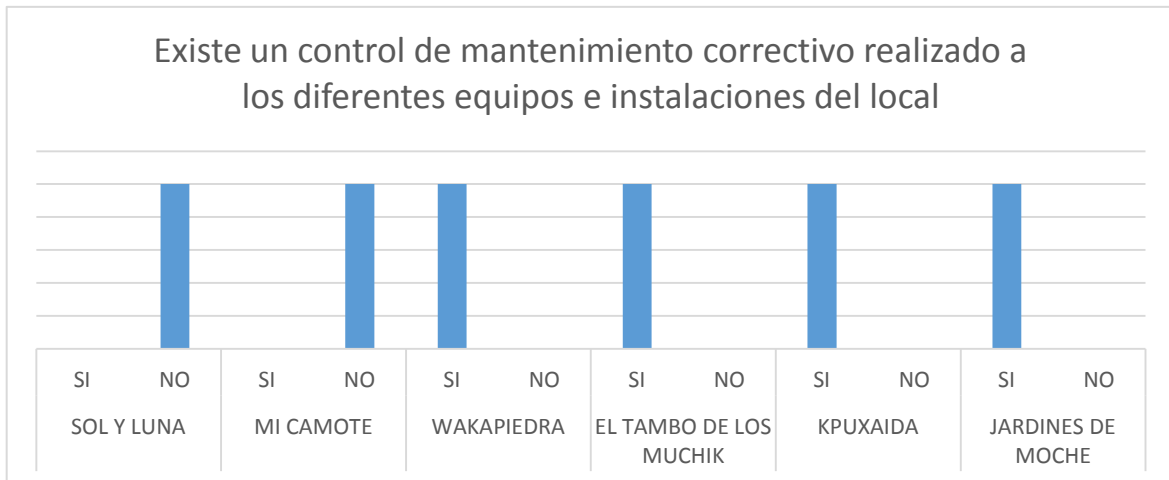
GRAFICO 70: LIMPIEZA DE LAS AREAS Y DESINFECCION DEL MOBILIARIO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los restaurantes “Mi Camote”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” el personal realiza el barrido, trapeado, baldeado, etc. de las áreas empleado productos apropiados así como la desinfección del mobiliario de las mismas, mientras que, en el restaurante “Sol y Luna” no se realiza el mismo procedimiento.

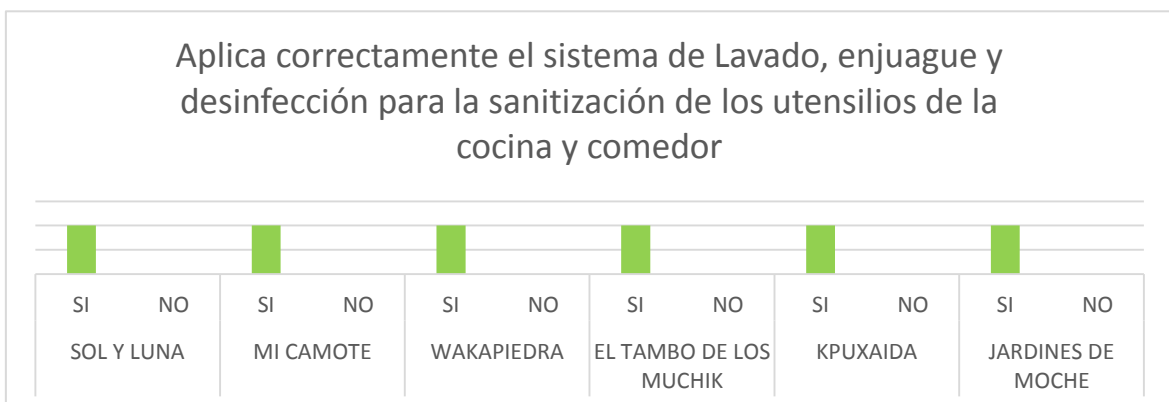
GRAFICO 71: CONTROL DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS E INSTALACIONES



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los restaurantes “Mi Camote”, “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchik”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” existe un control de mantenimiento correctivo de equipos e instalaciones del local, mientras que, en el restaurante “Sol y Luna” no se realiza el mismo procedimiento.

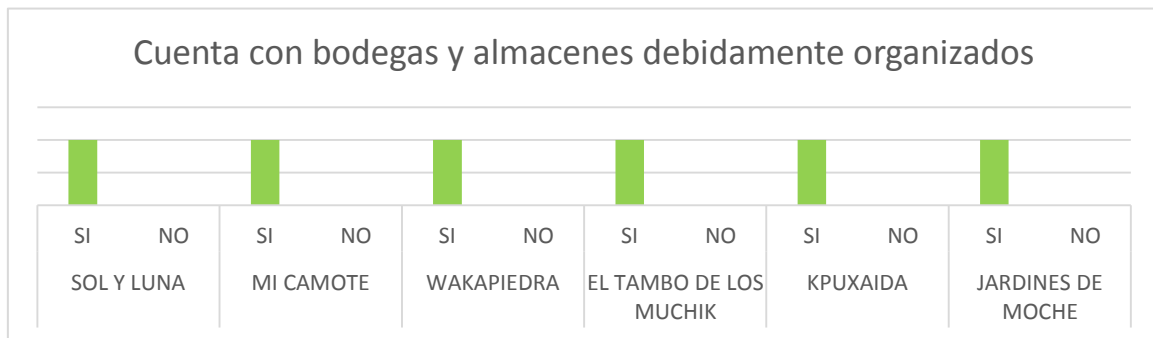
GRÁFICO 73: APLICACIÓN DE SISTEMAS DE LAVADO



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Todos los restaurantes bajo estudio cumplen con la aplicación de un sistema de lavado, enjuague y desinfección de los utensilios de la cocina y el comedor.

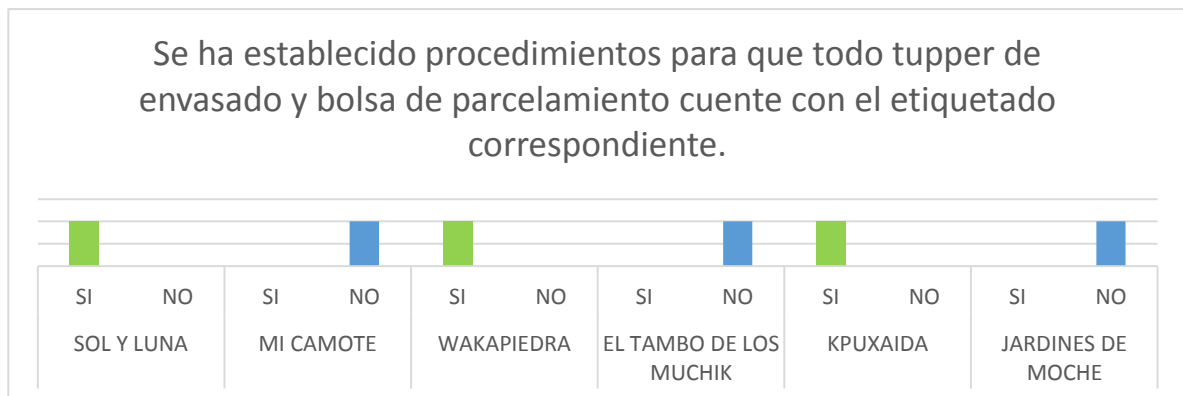
GRÁFICO 74: BODEGAS Y ALMACENES



**Fuente:** Ficha de observación/ Elaboración Propia

Si bien es cierto que todos los restaurantes bajo estudio cuentan con bodegas o almacenes organizados, son habitaciones en algunos casos hogareñas que han sido ambientadas para cumplir con aquel motivo.

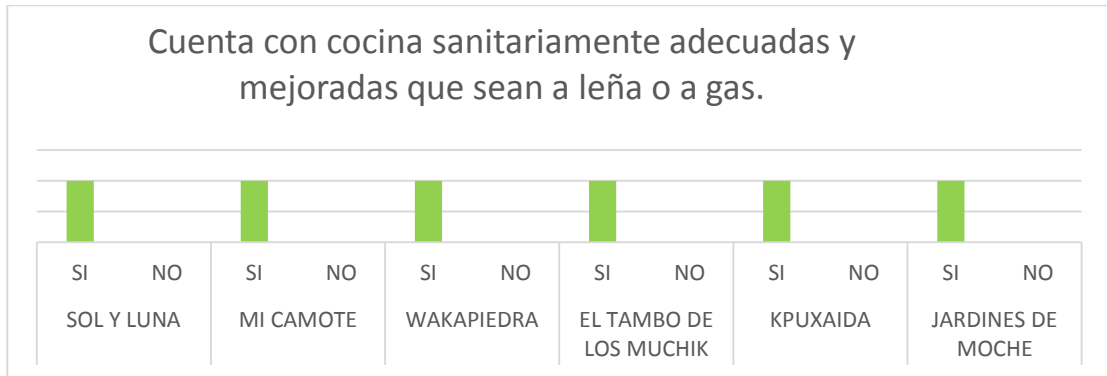
GRÁFICO 75: ETIQUETADO DE TUPPER Y EVASADOS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Sol y Luna”, “Wakapiedra”, y “Kpuxaida” cuentan con un sistema de etiquetado de todo alimento que ingresa o sale de almacén, sin embargo restaurantes como “Mi Camote”, “El Tambo de los Muchick” y “Los Jardines de Moche” aún no adoptan aquella medida.

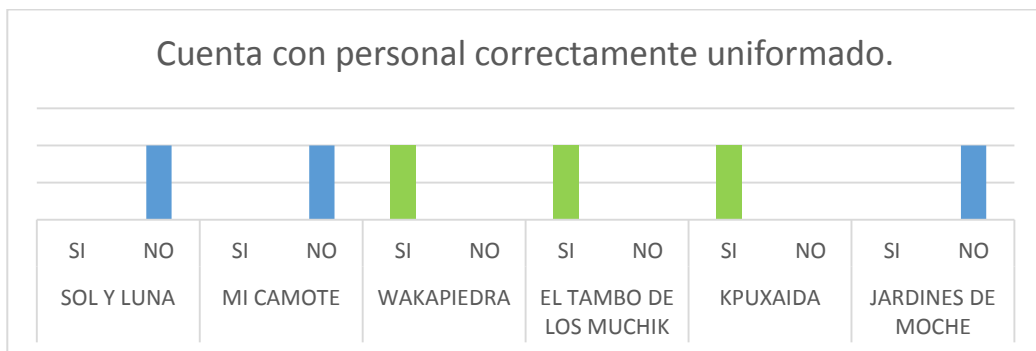
GRÁFICO 76: CUENTA CON COCINA SANITARIAMENTE ADECUADAS Y MEJORADAS QUE SEAN A LEÑA O A GAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Todos los establecimientos bajo estudio cuentan con las medidas de sanidad correspondientes sea el caso de las cocinas a leña o a gas.

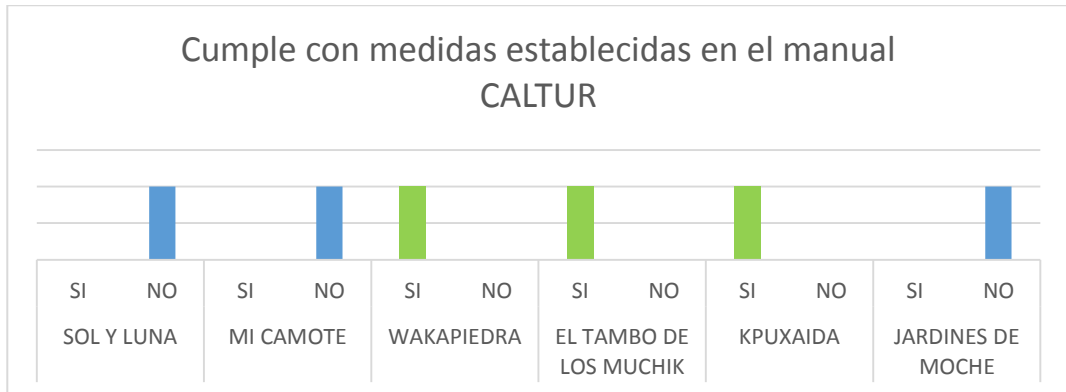
GRÁFICO 77: CUENTA CON PERSONAL CORRECTAMENTE UNIFORMADO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Únicamente los restaurantes como “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida cuentan con su personal correctamente uniformado, sin embargo en los demás casos el uso de uniforme es irregular y de manera ocasional.

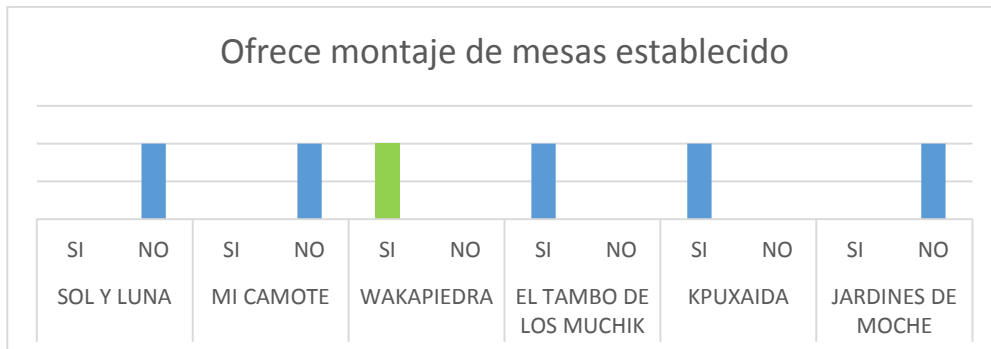
GRÁFICO 78: EL MOBILIARIO CUMPLE CON LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS POR EL MANUAL DE CALTUR



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” cuentan con un mobiliario que cumple con las medidas establecidas por el manual de CALTUR, sin embargo aún restaurantes como “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche” aun no son conscientes de aquellas medidas.

GRÁFICO 79: OFRECE MONTAJE DE MESAS ESTABLECIDO

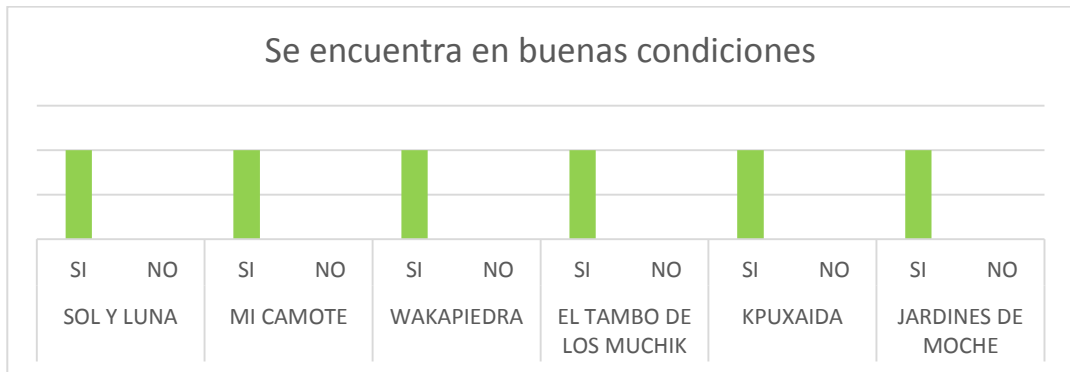


Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Únicamente el restaurante “Wakapietra” llega a ofrecer un montaje de mesas adecuado, mientras que los demás no llegan a ofrecerlo de la manera correspondiente.



GRÁFICO 80: BUENAS CONDICIONES DE MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Pese a no ser de los materiales adecuados, en algunos casos, las condiciones generales de los mobiliarios empleados se encuentran en buenas condiciones para su utilización.

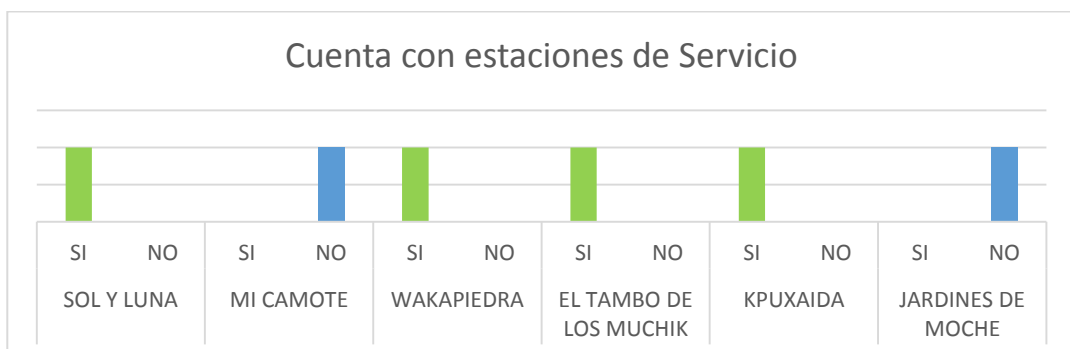
GRÁFICO 81: MOBILIARIO LIMPIO Y DE BUENA PRESENTACIÓN.



**Fuente:** Encuesta a Propietarios/ Elaboración Propia

A excepción del restaurante “Sol y Luna” todos los demás restaurantes cuentan con mobiliario limpio y con buena presentación.

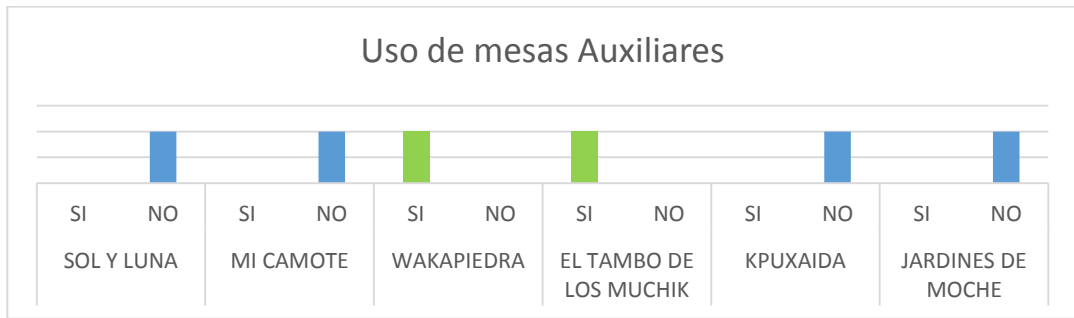
GRÁFICO 82: PRESENCIA DE ESTACIONES DE SERVICIO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

“Sol y Luna”, “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” cuentan con estaciones de servicio. No siempre suelen ser de uso particular, pero dentro de su existencia cumplen con su función principal.

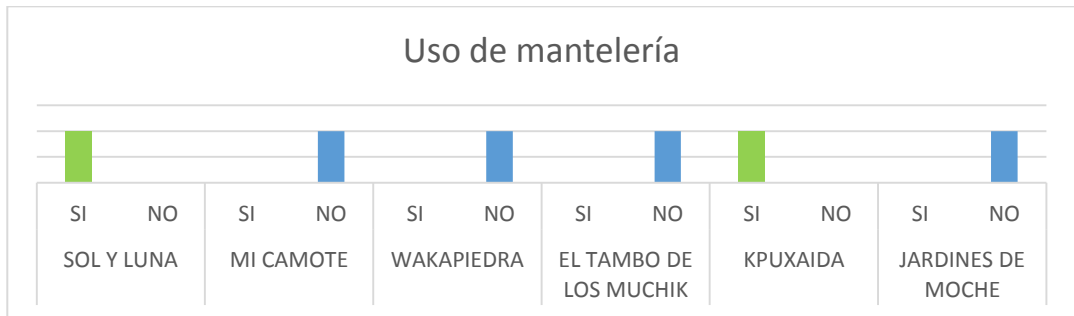
GRÁFICO 83: USO DE MESAS AUXILIARES



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Únicamente los restaurantes “Wakapiedra” y “El Tambo de los Muchick” cuentan con mesas auxiliares para cumplir adecuadamente con sus funciones en el servido de mesa.

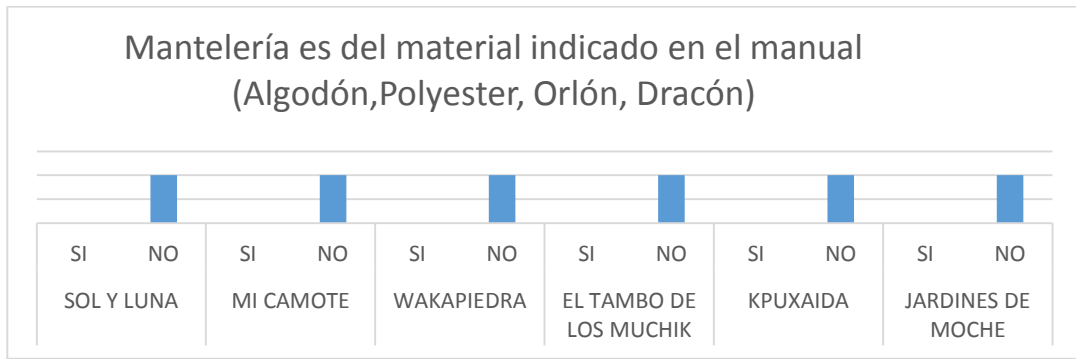
GRÁFICO 84: USO DE MANTELERÍA



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Sol y Luna” y “Kpuxaida” son los únicos que cuentan con mantelería en sus establecimientos.

GRÁFICO 85: MATERIAL DE MANTELERÍA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En ninguno de los casos se usan materiales de mantelería establecidos por el manual de CALTUR.

GRÁFICO 86: MANTELES CUMPLEN CON MEDIDAS INDICADAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Ya que son escasamente dos los establecimientos que usan mantelería, en estos no se han establecido medidas en para el uso de su mantelería y está siempre depende del material y medida del mobiliario.

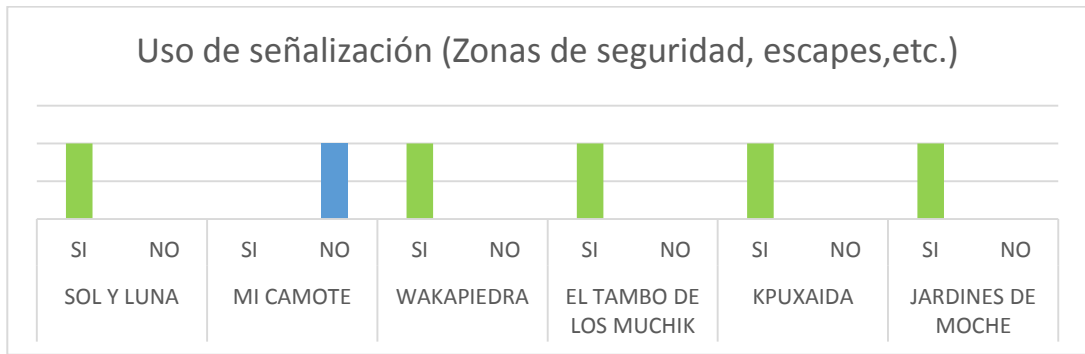
GRÁFICO 87: ILUMINACIÓN ADECUADA CORRESPONDIENTE AL ÁREA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

La iluminación en todos los casos es adecuada para cada tipo de ambiente y a pesar de no ser uniforme se encuentra en buen estado.

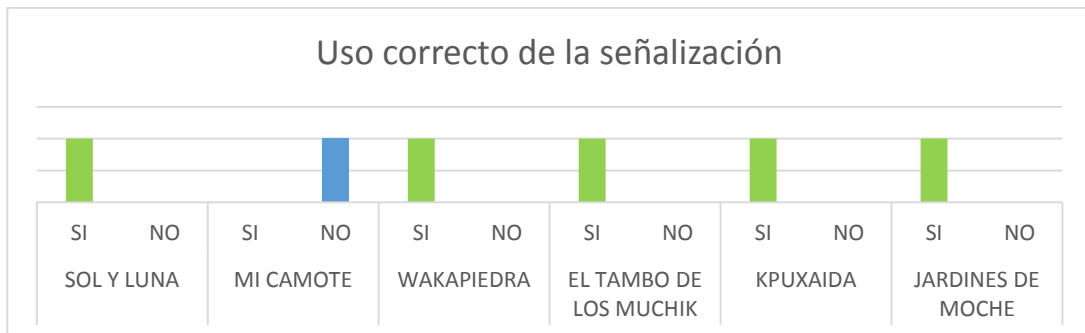
GRÁFICO 88: USO DE SEÑALIZACIÓN



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

“Mi Camote” es el único restaurante en donde se nota la ausencia de cualquier tipo de señalización en ninguna de las áreas en donde se desarrolla el restaurante.

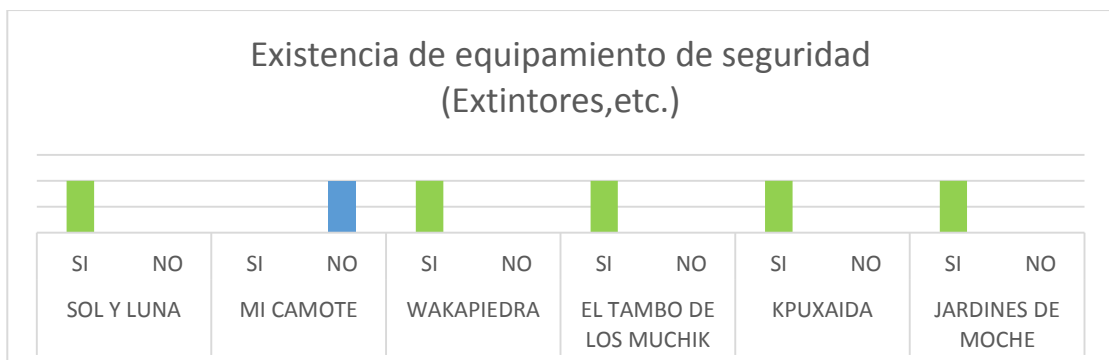
GRÁFICO 89: USO CORRECTO DE LA SEÑALIZACIÓN



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El uso de la mencionada señalización es adecuado y acertado en cada una de las áreas en donde fue observada, sin embargo vale resaltar una vez más que dicha señalización es inexistente en el restaurante “Mi Camote”.

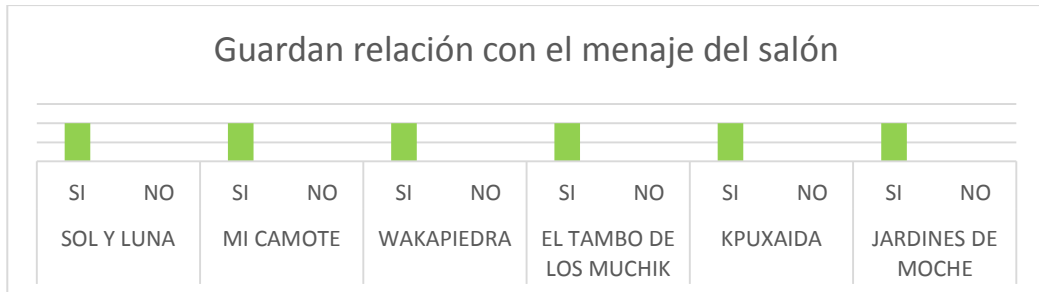
GRÁFICO 90: EXISTENCIA DE EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Existen extintores y materiales de apoyo en caso de accidentes en la mayoría de establecimientos, sin embargo no se notó la existencia de luces de emergencia ni planos de evacuación, simplemente señalizaciones.

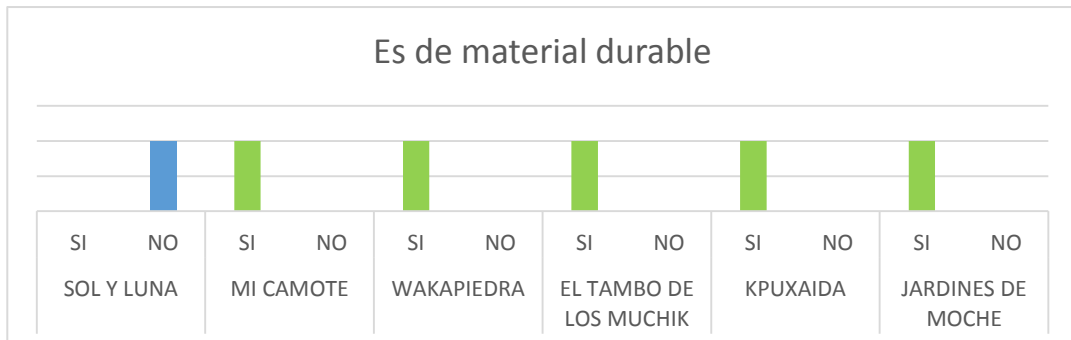
GRÁFICO 92: TIPOLOGÍA DE MENAJE GUARDA RELACIÓN CON EL SALÓN



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Debido al ambiente en donde se desarrollan estos establecimientos el menaje debe mantener una relación con el entorno. Es por ello que todos los establecimientos cumplen con aquella regla.

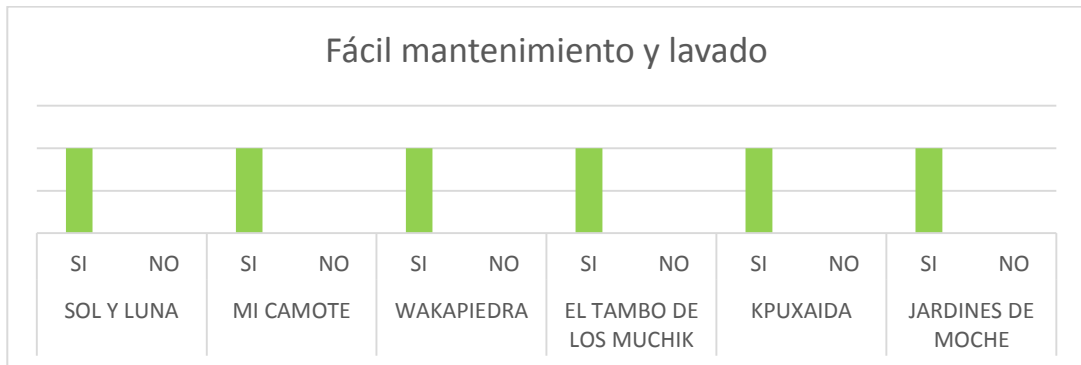
GRÁFICO 93: DURABILIDAD DEL MENAJE



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Cada uno de los establecimientos toma muy en serio la clase de servicio que brinda es por ello que la gran mayoría cuenta con material durable para el servido de sus alimentos, sin embargo el restaurante “Sol y Luna” no parece estar del todo consciente del tema.

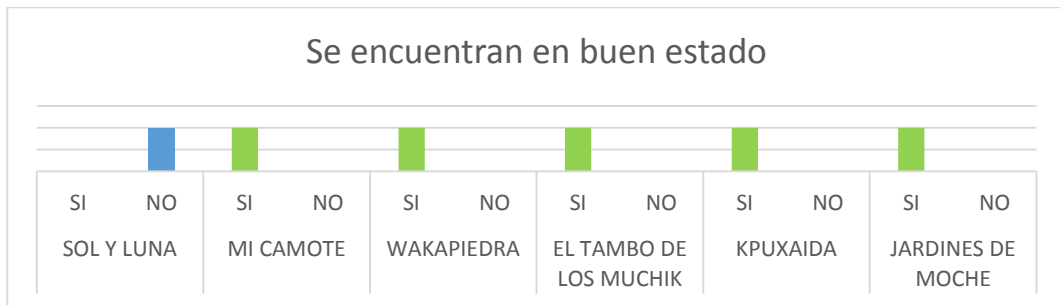
GRÁFICO 94: MENAJE DE FÁCIL MANTENIMIENTO Y LAVADO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El menaje de cada uno de los establecimientos proyecta un fácil mantenimiento y lavado del mismo.

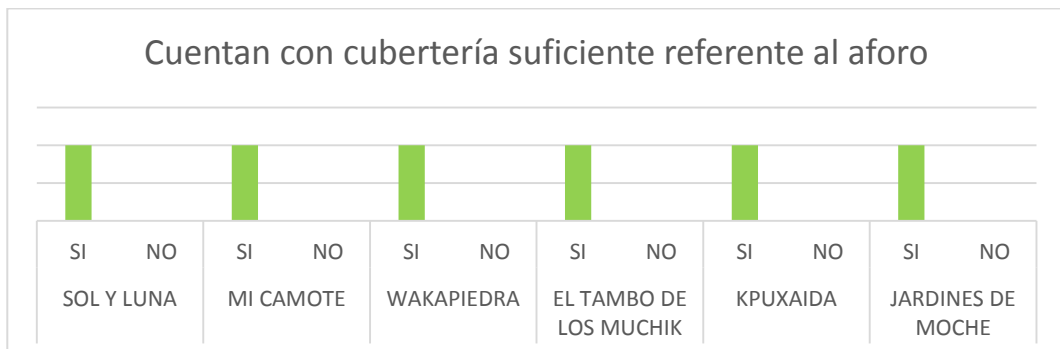
GRÁFICO 95: BUEN ESTADO DE CONSERVACIÓN



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En su gran mayoría de casos, el menaje proyecta un buen estado, mientras tanto aún existe un restaurante que no toma en cuenta estos detalles dejando que sus platillos de presentación no demuestren un buen estado.

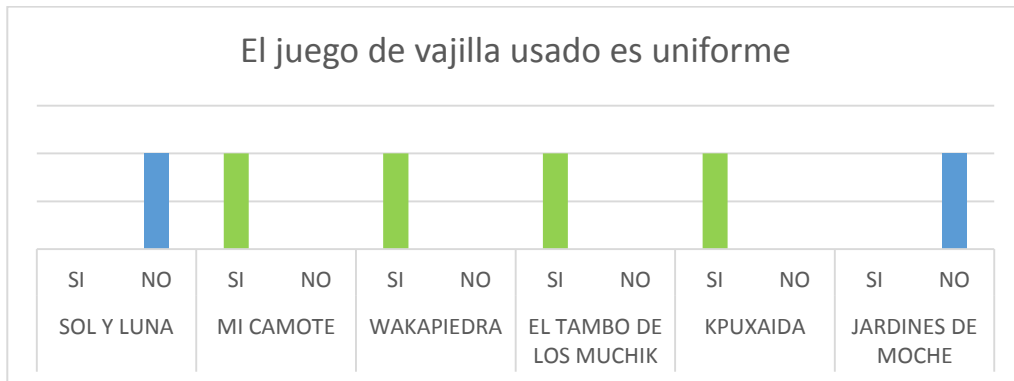
GRÁFICO 96: CUBERTERÍA SUFICIENTE SEÚN AFORO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En todos los casos, los establecimientos se encuentran bien abastecidos con cubertería suficiente según sus aforos establecidos.

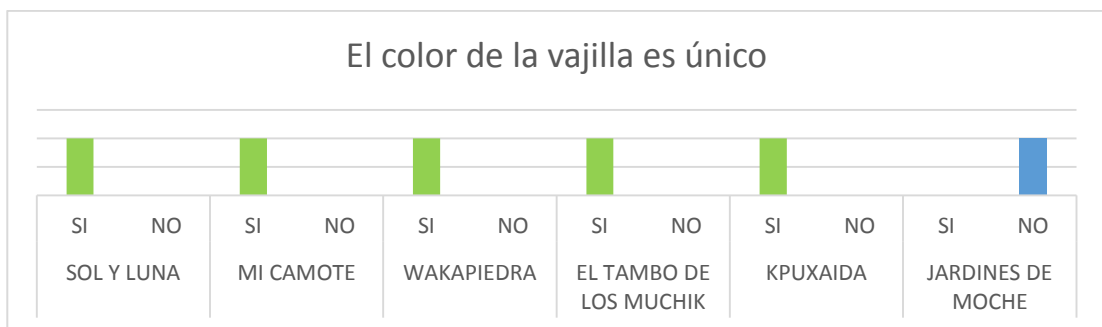
GRÁFICO 97: UNIFORMIDAD EN VAJILLA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En casos como los restaurantes “Sol y Luna” y “Jardines de Moche”, su menaje no resulta ser de una misma línea, denotando un poco uniformidad. Mientras que en los demás casos si aplica.

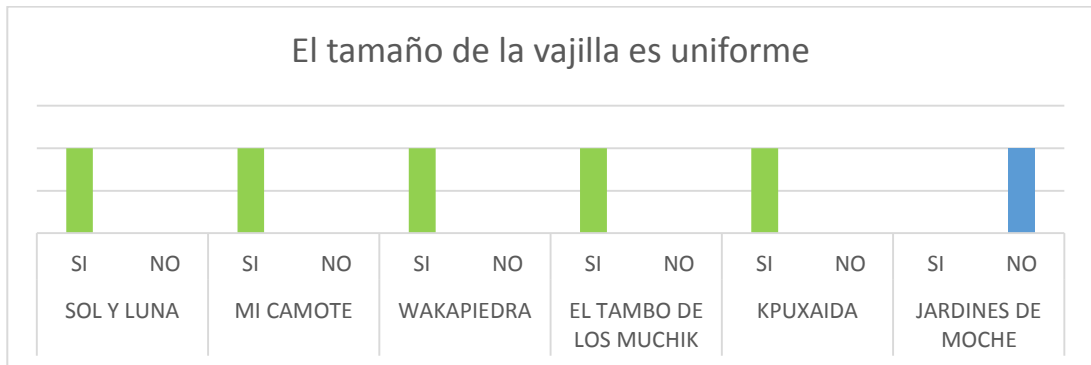
GRÁFICO 98: COLOR UNIFORME DE VAJILLA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En el caso de “Jardines de Moche”, su menaje no cumple con esta premisa, mientras que los demás establecimientos si logran efectuarla.

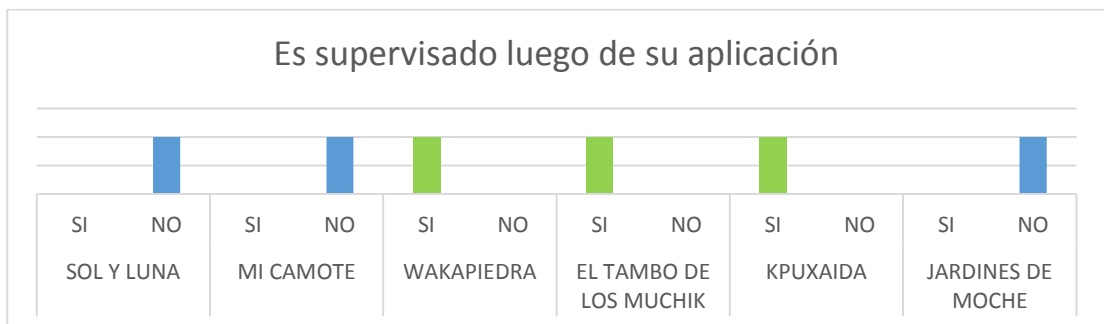
GRÁFICO 99: UNIFORMIDAD EN EL TAMAÑO DE LA VAJILLA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

“Jardines de Moche”, no llega a cumplir con una uniformidad en el tamaño de la vajilla, mientras que este concepto si llega a cumplirse para el resto de establecimientos.

GRÁFICO 100: LIMPIEZA DEL SALÓN, SUPERVISIÓN LUEGO DE SU APLICACIÓN.



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

La supervisión luego de la aplicación de la limpieza se efectúa solo en restaurantes como “Wakapiedra”, “El tambo de los Muchick” y “Kpuxaida”. Mientras que los demás restaurantes aún no han logrado establecer esta clase de procedimiento.

GRÁFICO 101: LIMPIEZA DE PISOS

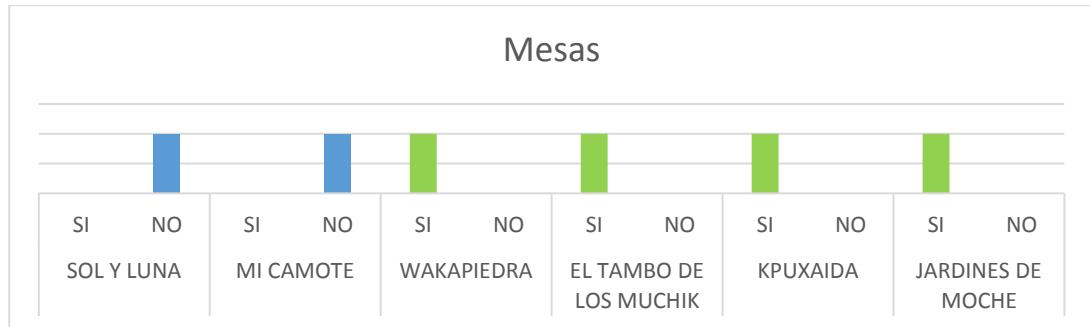


**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia



Restaurantes como “Wakapiedra”, “Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” efectúan adecuadamente la limpieza de pisos en sus establecimientos, mientras que los establecimientos como “Sol y Luna” y “Mi Camote” no cumplen con hacer una limpieza adecuada para sus pisos.

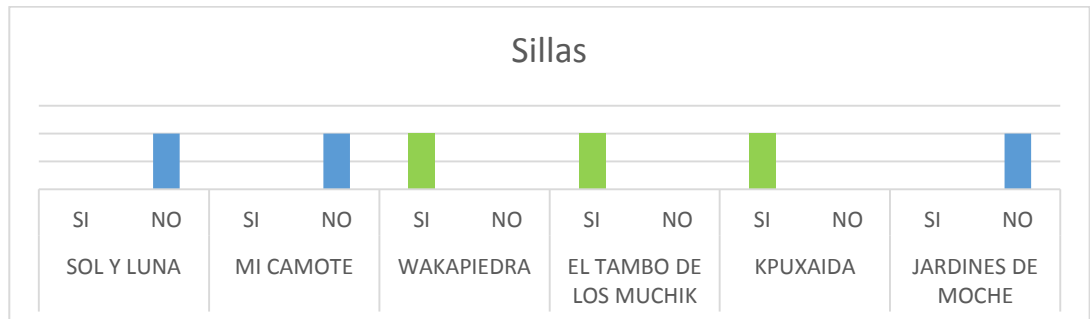
GRÁFICO 102: LIMPIEZA DE MESAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Wakapiedra”, “Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” efectúan adecuadamente la limpieza de sus mesas en a cada uno de los establecimientos bajo estudio, mientras que los establecimientos como “Sol y Luna” y “Mi Camote” no cumplen con hacer una limpieza adecuada para sus mesas.

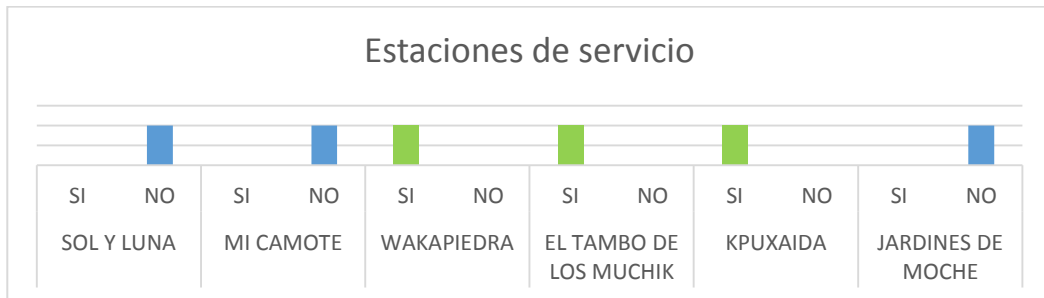
GRÁFICO 103: LIMPIEZA DE SILLAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los establecimientos que cumplen con una adecuada limpieza de sus sillas son por ejemplo “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida”, mientras que el estado de limpieza de las sillas no es el mismo en los casos de “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche”.

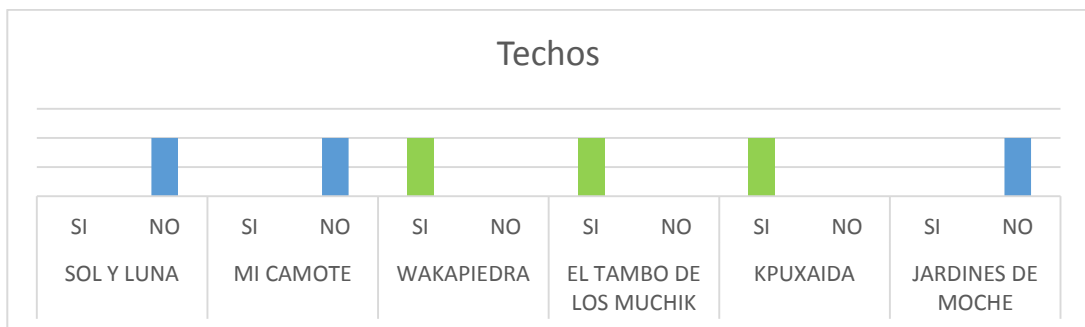
GRÁFICO 104: LIMPIEZA ESTACIONES DE SERVICIO



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Pese a que el restaurante “Sol y Luna” cuenta con una estación de servicio, a esta no se le presta mucha atención en temas de limpieza. Mientras que en establecimientos como “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” mantienen el tema de la limpieza como primordial en todas sus áreas de desarrollo de productos.

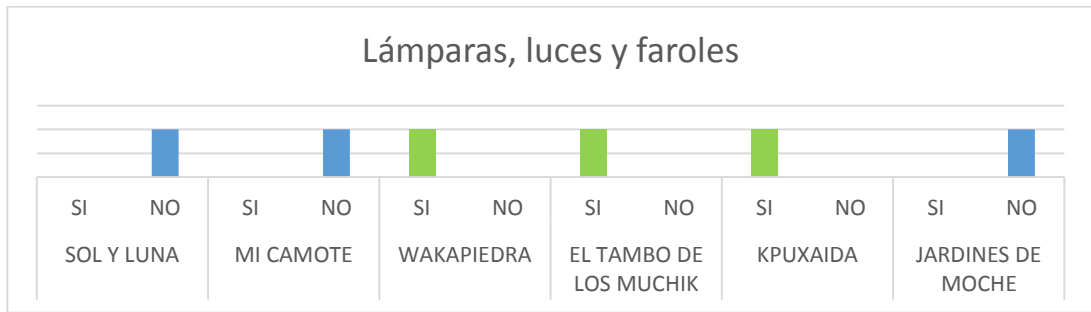
GRÁFICO 105: LIMPIEZA DE TECHOS



Fuente: Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Las condiciones de la limpieza de los techos son las adecuadas en los establecimientos como “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida”. Sin embargo la realidad es otra en los restaurantes “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche”.

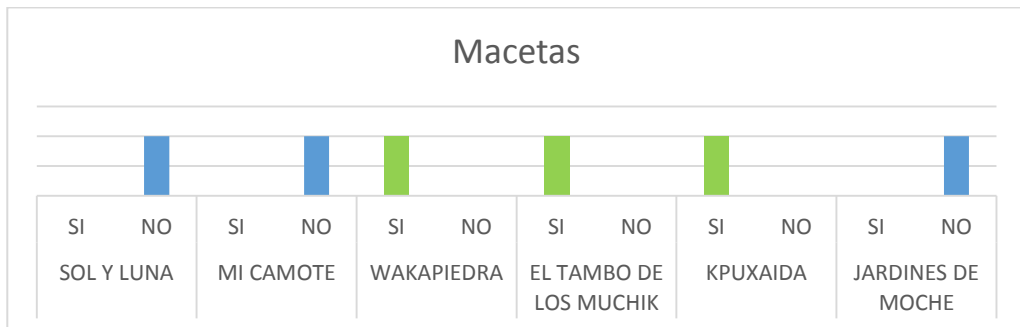
GRÁFICO 106: LIMPIEZA EN LÁMPARAS, LUCES Y FAROLES



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

La limpieza de lámparas, luces y faroles es la indicada para los restaurantes como “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida”. Sin embargo no es el mismo caso para los restaurantes “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche”.

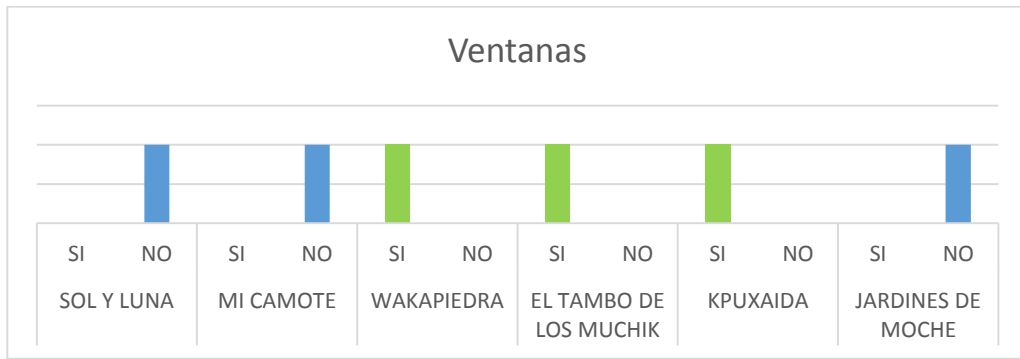
GRÁFICO 107: LIMPIEZA DE MACETAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El estado de limpieza de las macetas es adecuado en los restaurantes “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida”. Y no del todo adecuada para los restaurantes “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche”.

GRÁFICO 108: LIMPIEZA DE VENTANAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

La limpieza de ventanas en los restaurantes “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” es óptima, mientras que en los restaurantes “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche” podría llegar a mejorar.

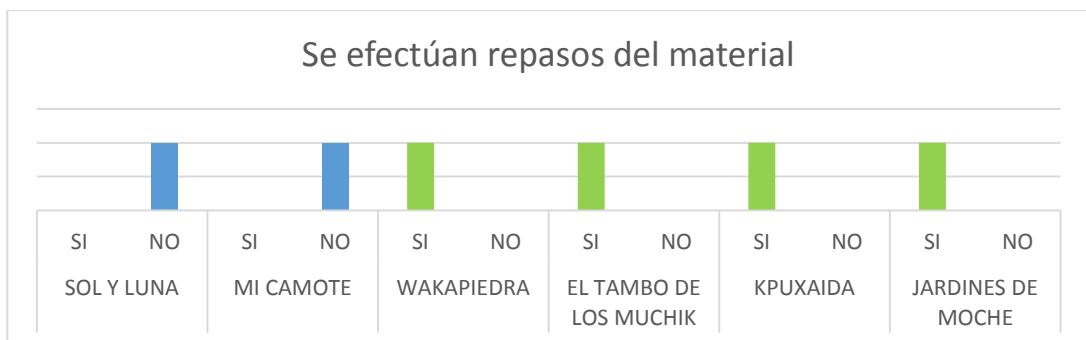
GRÁFICO 109: LIMPIEZA DE BAÑOS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

La limpieza de los baños de los restaurantes “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” es óptima y se encuentra bien implementada a diferencia de los restaurantes “Sol y Luna” y “Mi Camote”.

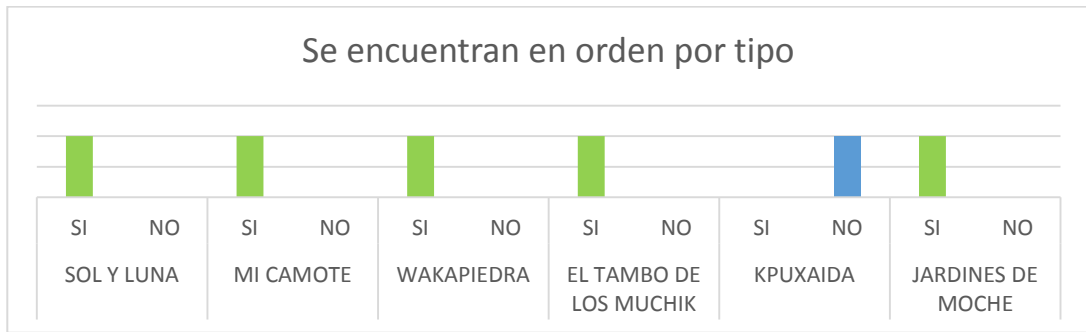
GRÁFICO 110: SE EFECTÚAN REPASOS DEL MATERIAL



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” efectúan siempre un repaso del material a usarse en el salón y cocina. Mientras que “Sol y Luna” y “Mi Camote” no hacen uso de esta técnica.

GRÁFICO 111: CUBERTERÍA EN ORDEN Y POR TIPO



**Fuente:** Ficha de Observación/Elaboración Propia

Restaurantes como “Sol y Luna”, “Mi Camote”, “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick” y “Jardines de Moche” emplean un método para tener un orden en la cubertería y ordenarla por tipo. “Kpuxaida” sin embargo no aplica aquel método.

GRÁFICO 112: MANTENIMIENTO DE CUBERTERÍA CON REGULARIDAD



**Fuente:** Ficha de Observación/Elaboración Propia

Los restaurantes “Wakapietra”, “El Tambo de los Muchick”, “Kpuxaida” y “Jardines de Moche” efectúan un mantenimiento regular a su cubertería. Mientras que restaurantes como “Sol y Luna” y “Mi Camote” no efectúan mantenimiento alguno.

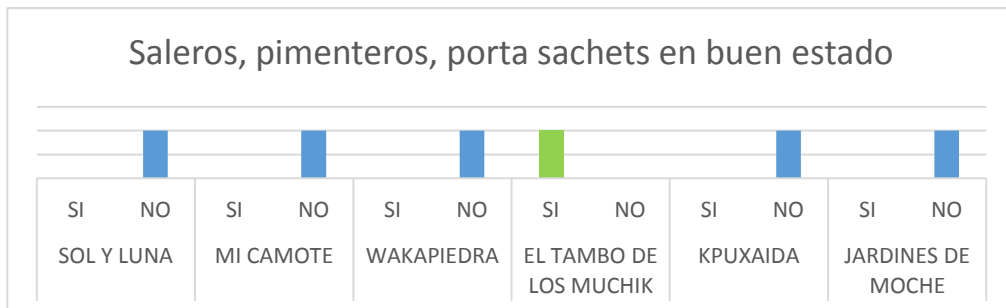
GRÁFICO 113: SUPERVISIÓN LUEGO DE LA LIMPIEZA DE LA CUBERTERÍA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Únicamente los restaurantes “Sol y Luna”, “Wakapietra” y “El Tambo de los Muchick” efectúan supervisiones acerca de la limpieza de la cubertería a emplear en salón y cocina.

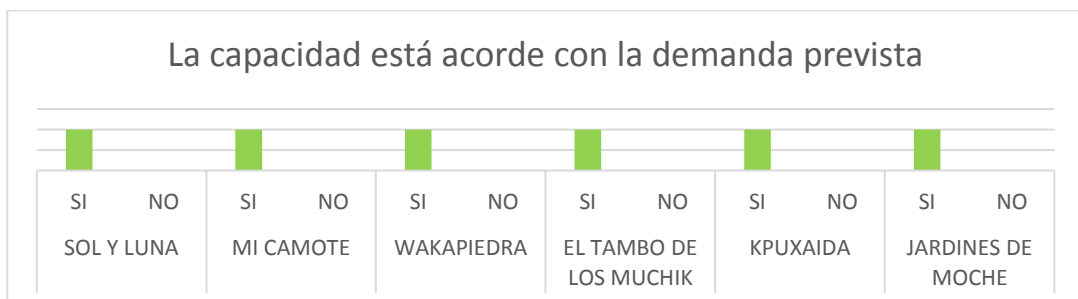
GRÁFICO 114: BUEN ESTADO DE SALEROS, PIMENTEROS Y PORTA SACHETS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Únicamente el restaurante “El Tambo de los Muchick” es el que hace uso de saleros, pimenteros y salseros y soléndolos tener en buen estado e higiene.

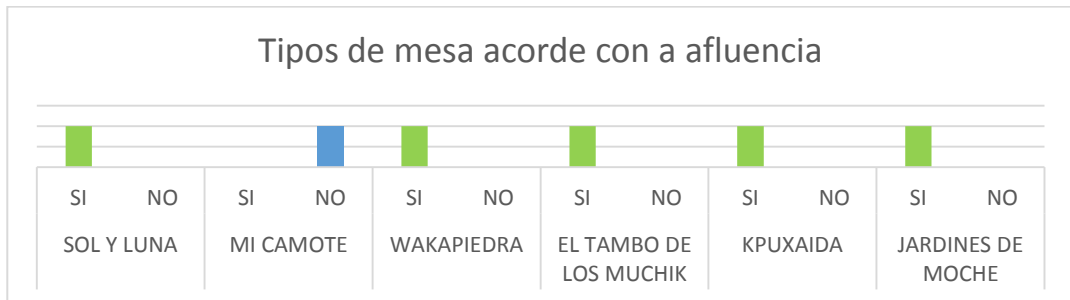
GRÁFICO 115: CAPACIDAD DEL MONTAJE DE MESAS SEGÚN LA DEMANDA PROVISTA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Cada uno de los restaurantes cuenta con la capacidad de montaje correspondiente acorde a la demanda que se han establecido.

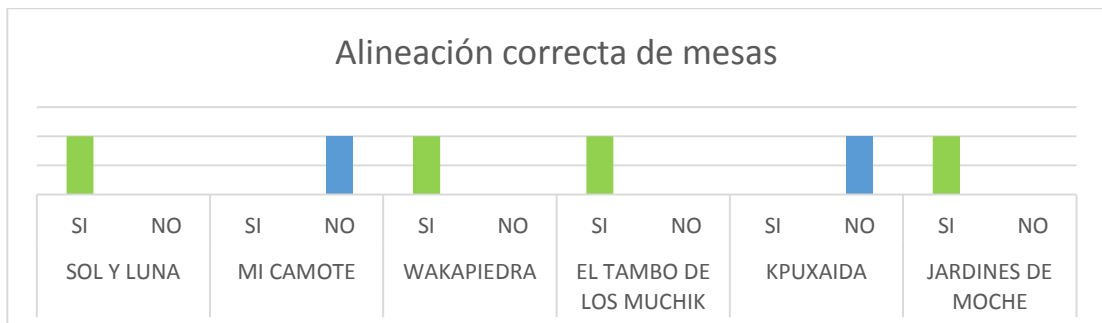
GRÁFICO 116: TIPOS DE MESA ACORDE A LA DEMANDA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El único restaurante que no cuenta con mesas acorde a su afluencia deseada es el restaurante “Mi Camote”.

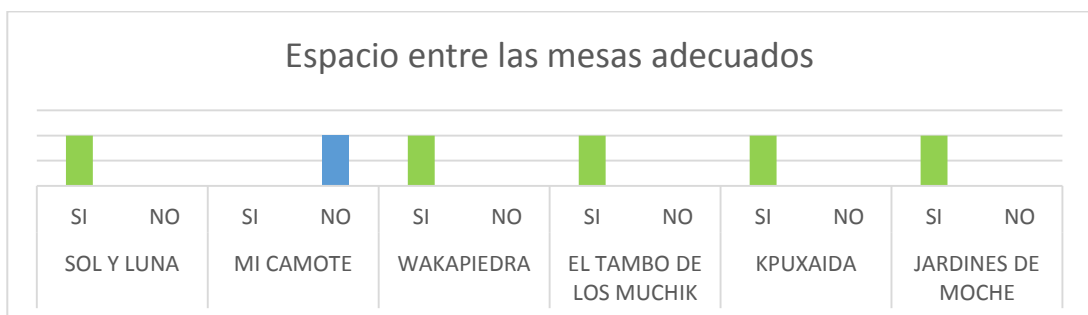
GRÁFICO 117: ALINEACIÓN CORRECTA DE MESAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Restaurantes como “Mi Camote” y “Kpuxaida” no cuentan hasta el momento con un sistema adecuado de alineación de mesas para la prestación de sus servicios.

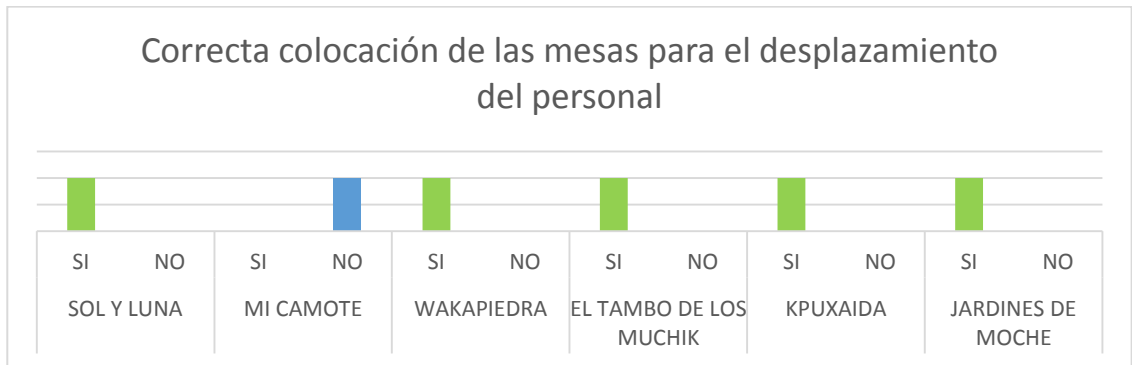
GRÁFICO 118: ESPACIOS ENTRE MESAS ADECUADOS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El restaurante “Mi Camote” no cumple adecuadamente con los espacios entre las mesas, ya que en este caso en particular, sus mesas son colocadas en una plataforma circular y en forma de “U”.

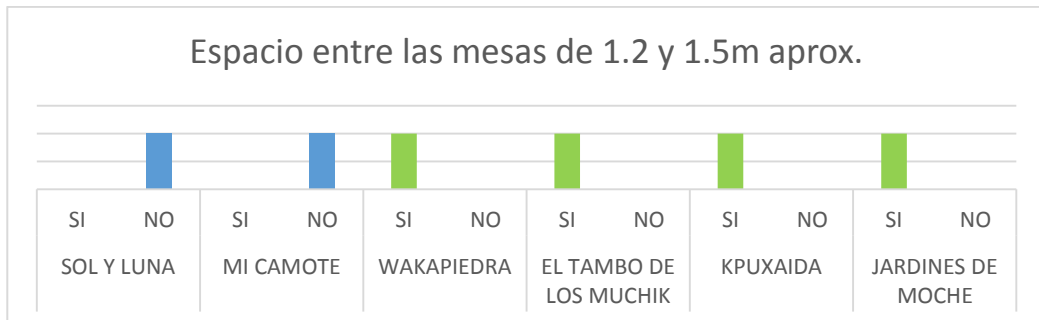
GRÁFICO 119: COLOCACIÓN DE MESAS PARA EL PASO DEL PERSONAL



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Como se mencionó en el gráfico anterior, se supone el mismo caso para que el personal pueda efectuar de una manera óptima y sin estorbos su trabajo al momento de la atención al comensal.

GRÁFICO 120: ESPACIO ENTRE LAS MESAS DE 1.2 Y 1.5M APROX.



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

El espacio entre mesas no se respeta en los restaurantes como “Sol y Luna” y “Mi Camote” donde se busca llenar el mayor número de sillas posible.



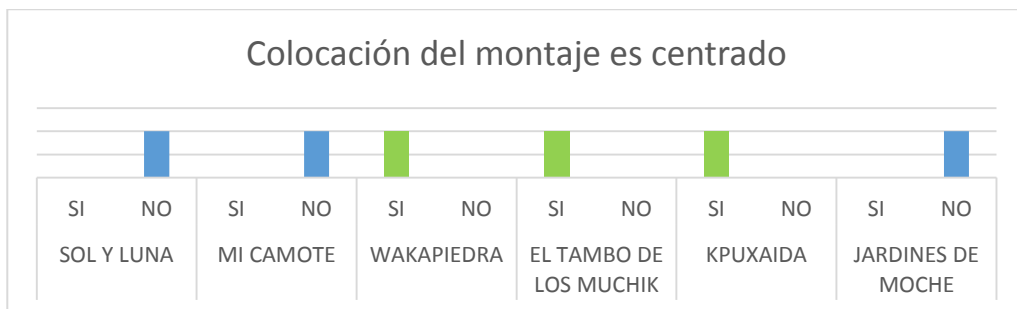
GRÁFICO 121: MESAS Y SILLAS NIVELADAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En el caso de “Mi Camote”, usan mobiliario de todo tipo, estando algunos incluso desnivelados por el uso, sean estas mesas o sillas.

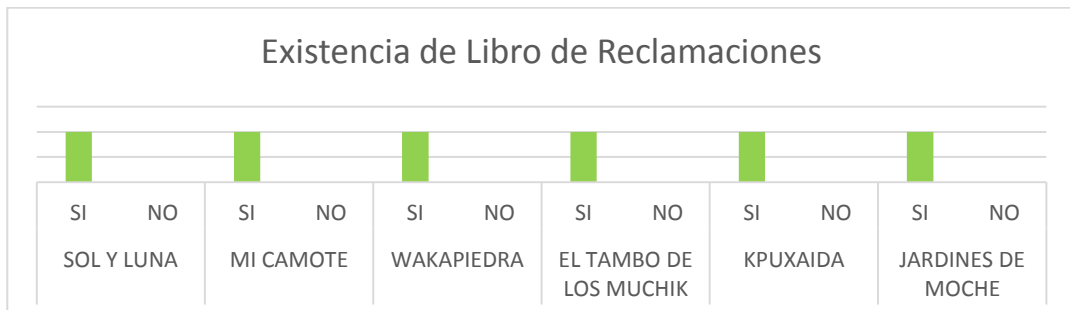
GRÁFICO 122: COLOCACIÓN DEL MONTAJE ES CENTRADO



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

No todos los restaurantes cumplen con este principio entre ellos podemos encontrar a “Sol y Luna”, “Mi Camote” y “Jardines de Moche”. Sin embargo aún existen los restaurantes que si emplean a colocación de un montaje de manera centrada entre ellos se encuentra “Wakapiedra” “El Tambos de los Muchick” y “Kpuxaida”.

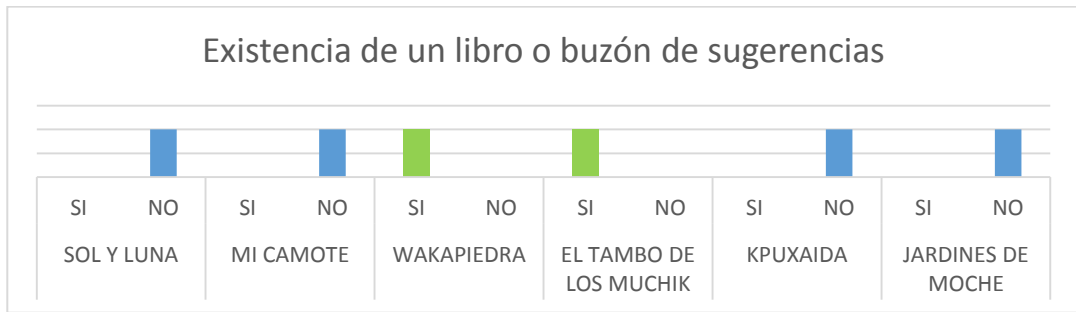
GRAFICO 123: EXISTENCIA DEL LIBRO DE RECLAMACIONES



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En todos los restaurantes existe un libro de reclamaciones, más no en todos los casos este se encuentra visible como lo indica la ley.

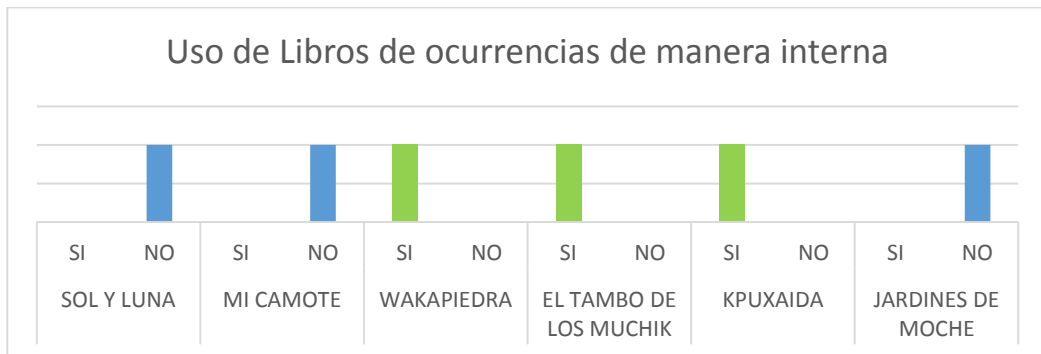
GRÁFICO 124: EXISTENCIA DE UN LIBRO O BUZÓN DE SUGERENCIAS



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

En los únicos establecimientos en donde se puede ver la presencia de buzones de sugerencia es en “Wakapietra” y “El Tambo de los Muchick”. En los demás establecimientos no existe muestra alguna de recolección de sugerencias para la mejora de ninguna clase de servicio que se ofrece.

GRÁFICO 125: USO DE LIBRO DE OCURRENCIAS DE MANERA INTERNA



**Fuente:** Ficha de Observación/ Elaboración Propia

Los únicos restaurantes que cuentan con un libro de ocurrencias interno son “Wakapietra” “El tambo de los Muchick” y “Kpuxaida” todos implementados de manera reciente por administraciones nuevas que han tomado las riendas de estos establecimientos.

## CAPÍTULO 6 DISCUSIÓN

La presente investigación trata de determinar el nivel de la calidad de servicio que brindan cada uno de los restaurantes presentes en la Campiña de Moche. A causa de este motivo se aplicaron encuestas tanto a los propietarios o administradores de los establecimientos en cuestión, así como a sus colaboradores; parte fundamental de la calidad del servicio que se presta en cada uno de los restaurantes bajo estudio. Del mismo modo se optó por la aplicación de una ficha de observación la cual se basó en distintas fuentes que toma en cuenta aspectos de infraestructura de los establecimientos, así como comportamientos del personal.

Para ello se tomaron en cuenta diversos puntos los cuales se detallarán a continuación. En el primer caso, se hablará acerca de la encuesta aplicada a los propietarios de los establecimientos. Como primer punto se tomó en cuenta la procedencia del personal que labora en cada establecimiento. En dos de los casos (Sol y Luna, El Tambo de los Muchick) ellos prefieren la contratación de personal foráneo ya que la contratación de estos se debió a una relación de confianza que se ha mantenido con el tiempo. En los casos de “Mi Camote” y “Jardines de moche”, la realidad es algo distinta, ya que en el primer caso el personal es familiar, es decir, se inició como negocio familiar y se mantuvo en aquella línea hasta el día de hoy y sólo es atendido por familiares, (Padre, madre y dos hijos); caso contrario del segundo restaurante, que si bien se inició del mismo modo, de manera familiar, con el tiempo la administración quedó con la dueña la cual ve la contratación de su personal de manera personal por conocidos que tiene dentro de la Campiña de Moche. En los casos de “Wakapiedra” y “Kpuxaida”, la procedencia del personal se da de manera foránea como local para ellos es indistinto y en ambos casos se trata del mismo modo, relaciones de confianza y recomendaciones.

Respecto a la licencia de funcionamiento con las que cuentan los establecimientos en la mayoría de casos, estos aún no cuentan con una, ya que a razón de nuevas disposiciones, estas debieron ser renovadas y hasta la finalización del presente estudio aún se les ha sido entregada. Sin embargo dos de los establecimientos (Wakapiedra y El Tambo de los Muchick) participaron de los trámites de renovación inmediatamente lanzada la convocatoria, contando desde hace ya dos meses con la completa funcionalidad de su licencia.

En el caso de la participación de los dueños, todos establecimientos cuentan con una participación familiar sin la intervención de terceros. Referente a la participación de algún establecimiento en alguna asociación el único que lora tenerla es el restaurante

“Kpuxaida” perteneciendo a la asociación de restaurantes del “Patronato de las Huacas”.

Acerca de la jornada laboral que desempeñan los colaboradores de los establecimientos encuestados, la mayoría de estos se desempeña por horas y específicamente durante los fines de semana, ya que son durante estos días en los que se desarrolla el horario de atención. Siendo los únicos restaurantes que laboran de tiempo completo el “Sol y Luna y “Kpuxaida” siendo este último el que necesita de una mayor participación de sus colaboradores ya que cambió de administración en la quincena de Enero del presente año.

Cada propietario de sus establecimientos correspondientes toma en cuenta varias características en el momento de la contratación de su personal siendo las más destacadas la honestidad, factor no únicamente importante en el momento de la interacción del propietario con el colaborador, si no, en el momento de la atención al cliente en donde cada acción debería reflejar un resultado positivo a favor siempre de ambas partes.

Correspondiente a las capacitaciones que se le suele dar al personal “Jardines de Moche” no llega a cumplir con este requisito ya que en la actualidad el mencionado restaurante se encuentra enfocado en la remodelación y reparación de varios de sus ambientes. Lo cual a consecuencia ha generado la “ausencia” de la propietaria para cumplir con cualquier función que implique el enfoque a su personal. Lamentablemente esta situación ya se viene presentando hace unos meses atrás lo cual dificulta una vez más una correcta dirección en el servicio, el cual vale mencionar que es limitado e incluso escaso si se calcula con el número de mesas.

Tomando en cuenta un caso aparte, por ejemplo la importancia del conocimiento de un idioma extranjero, todos los propietarios de los establecimientos concuerdan en que es sumamente importante el conocimiento mínimo de un idioma extranjero y es por ello que varios propietarios apoyan a su personal en el estudio de al menos uno, en este caso el idioma inglés. Es por ello que la mitad de los restaurantes encuestados cuentan al menos con un colaborador que cuenta con estos conocimientos, mientras que la otra mitad al menos uno de sus colaboradores se encuentra en proceso de aprendizaje de ello.

Si bien es cierto, también se les preguntó su opinión acerca de su percepción sobre la infraestructura de la zona que rodea a su establecimiento, la mayoría se mostró no del todo conforme, categorizándola como “aceptable”, la cual es la segunda calificación más baja. Se debe resaltar que esta clasificación no genera ninguna sorpresa. Durante años la Municipalidad Distrital de Moche, ha logrado llevar avance y cambios notorios

respecto a accesibilidad y servicios básicos, estos aún a estas alturas no se han llevado a una conclusión, dejando no únicamente a los restaurantes sin algunos servicios básicos como alcantarillado, sino del mismo modo a la población que habita la zona. Ahora, respecto a la infraestructura con la que cuentan los establecimientos, es definitivamente un tema a parte el cual se debe mencionar. Existe una diferencia entre los restaurantes “categorizados” de los que son denominados como “ramadas” es sin duda la infraestructura en la que se desarrollan, la presentación de su carta y de cierto modo podría decirse que la “clase de servicio” que ofrecen y es por estas razones que estos lograron marcar una diferencia entre unos y otros. Estos establecimientos de restauración efectúan remodelaciones de manera paulatina y es esto lo que también de alguna manera permite la diferencia. Les interesa el cambio y la constante mejora. Cada establecimiento la efectúa de una manera distinta con participaciones externas en algunos casos, pero del mismo modo tratando de mejorar la clase de servicio que se presta al comensal.

Pasando al tema de la educación mínima con la que cuenta el personal, el presente estudio encontró de cierto modo alarmante que en algunos establecimientos se haya encontrado a jóvenes menores de 15 años laborando. Se descubrió dos casos un caso de apoyo en cocina de una niña de 13 años (Jardines de Moche) y otra joven de 15 años (Sol y Luna) como cajera y como apoyo de entrega de pedidos. En ambos casos la supervisión era escasa, dejándolas solas en la mayoría del tiempo y sin la supervisión de su trabajo final. Si bien es cierto que las personas interesadas en incursionar en el rubro deben contar con cierta experiencia, no se está del todo de acuerdo que esta experiencia se gane sin la supervisión de un adulto responsable que pueda corregir errores y dirigirlos adecuadamente. En los demás casos los colaboradores cuentan con estudios mínimos de secundaria completa, mientras que en algunos casos han logrado seguir con estudios superiores (Institutos). Como se debe saber cada colaborador cuenta con metas, propósitos y motivaciones distintas por las cuales se iniciaron en el rubro y pese a que no siempre se puede encontrar una clara vocación por el servicio en todos los colaboradores son diversos los motivos que los impulsan día a día a mantenerse en el rubro. Claramente no todos los colaboradores se encuentran siempre dispuestos a seguir las direcciones que se les indican en pro de una mejora para el servicio, sin embargo existe un número a favor de continuar en la profesión en un futuro.

Según los resultados obtenidos mediante la ficha de observación, la cual fue basada en parte por el reglamento nacional de restaurantes y el manual de estándares de calidad de alimentos y bebidas de la Campiña de Moche; se pudo observar que

ninguno de los restaurantes llega a cumplir con exactitud todos los puntos investigados ya que siempre se debe tomar en cuenta los puntos a mejorar. La tarea de la perfección algo compleja y requiere mucha constancia y enfoque absoluto, siendo también cierto que debe existir cierta preparación mínima por parte de sus encargados y no únicamente conocimientos empíricos. A continuación se darán algunos detalles adicionales de la realidad existente según ciertos puntos correspondientes a la ficha de observación.

Dentro de la gran oferta gastronómica que ofrecen los restaurantes de la Campiña de Moche, también existen variable métodos de venta y de ofrecimiento de la misma; es por ello que es de suma importancia que cada uno de los colaboradores que tenga un contacto directo con los clientes sepa como brindar la mejor recomendación tratando de leer y anticipándose a las preferencias del cliente. Tener adicional a ello un control de existencias, no todos los establecimientos cuentan con la comunicación ideal entre cada área. Bajo esta premisa, es increíble como la mitad de los establecimientos no cuenta aún con un sistema de comandas. Sin mencionar que sólo uno de los seis restaurantes encuestados cuenta con un sistema computarizado para el registro de órdenes. El sistema de comunicación entre meseros, caja y cocina aún suele ser rudimentario y básico; dando órdenes de manera oral y sólo existiendo un registro de ventas por una vaga comunicación entre caja y mozos. No existiendo más de una copia en muchos casos acerca del registro de las órdenes emitidas y delegadas. En uno de los casos (Sol y Luna) es el mismo comensal quien debe llenar su propia comanda del pedido e incluso ir a entregarla a caja, aún habiendo mozos disponibles para ejercer aquella función. Adicional a ello son pocos los restaurantes que logran efectuar una interpretación de las órdenes que reciben, dando por consecuencia que exista, en muchos casos, una sobre producción diaria por parte de cocina. Sin embargo aún bajo este “sistema”, se logra respetar casi en todos los casos un orden en la producción.

Un tema aparte es sin duda el estado del área de cocina, en la gran mayoría de casos se encuentran implementadas y en buenas condiciones, tratando siempre de adaptarse al entorno que los rodea. En algunos casos estos negocios comenzaron en casas de familia, lo cual significa que las habitaciones tuvieron que ser adaptadas según las actividades que se irían a desarrollar. En el caso de los almacenes, cada uno cuenta con un proceso específico de conservación de alimentos, cada uno en congeladores únicos para carnes, vegetales y bebidas. Siendo algunos más efectivos que otros. El control de inventario, funciona de manera básica, cada uno cumple con un listado y control, más en el caso específico de “Mi Camote” este se basa

simplemente en comprar insumos del diario y tomarlos de su “despensa” personal, así mismo es con el caso de sus animales.

En el caso del mobiliario de los diversos establecimientos y ambientes, se debe rescatar que en los casos de “Wakapiedra”, “El Tambo de los Muchick” que cuentan con un mobiliario de excelente calidad y conservación, sin mencionar el estado impecable de limpieza el cual posee. Sin embargo es lamentable mencionar que en el caso de “Sol y Luna” la situación del es del todo la misma, si bien es cierto el mobiliario cuenta con un aceptable estado de conservación, no se puede decir lo mismo de su limpieza o uniformidad en el diseño, usando mesas y sillas que en algunos casos pudieron ser mobiliario de escuela , como por ejemplo: mesas grupales, sillas o bancas las cuales dentro de su amplia variedad no le favorecen al aspecto del salón ni a los ambientes externos, usando a su vez mesas y sillas de plástico. En el caso de “Mi Camote” la disposición de las mesas no es la más acertada, su colocación en forma de “U” no beneficia de ninguna manera al área brindándole una perspectiva de poco orden, sin mencionar adicionalmente la colocación de una piscina de plástico en medio del local y el estado de la misma, ya que no es protegida y la poca higiene es evidente. En el caso de “Jardines de Moche” el material tampoco transmite ninguna uniformidad. Así mismo ellos cuentan con instalaciones de juegos infantiles, los cuales lamentablemente no muestran signos de mantenimiento, viéndose una piscina de pelotas con ellas todas destrozadas y un entorno poco cuidado y sucio, así mismo en las áreas donde existen juegos hechos de fierro, este se encuentra oxidado. De manera general son pocos, es decir, únicamente dos establecimientos que cumplen con las medidas y condiciones mínimas para la atención de comensales, no únicamente las medidas deben ser las apropiadas, también lo deben ser las medidas entre una mesa y silla entre otra, donde nuevamente son pocos quienes cumplen con este reglamento.

Respecto a la menaje, en la gran mayoría de casos pese a no ser uniforme, se encuentra en buen estado, más se debe resaltar que no siempre es presentado de la manera adecuada, se ha podido observar que al salir o de las estaciones de servicio así como de cocina estos aún contienen restos de agua o pelusa, por los manteles con los que fueron secados, condiciones que no deben permitirse. Respecto al centrado del menaje, este tampoco siempre suele ser el indicado, en ocasiones este es presentado de manera conjunta en una cesta y envueltos con servilletas; al igual que el servido de platillos, la gran mayoría de mozos no suele ser capacitado en técnicas de servido y razón por la cual en ciertas ocasiones puede causar cierta incomodidad al

comensal ya que suelen realizarlas de la manera más cómoda para los mozos. Y no la adecuada para el comensal.



## CONCLUSIONES

- Se logró determinar que el nivel de la calidad de los restaurantes presentes en la Campiña de Moche es entre regular y buena. Esta conclusión está basada en que no todos los restaurantes cumplen del todo con los requisitos mínimos estipulados para la atención de comensales, ya sea por cuestiones de modo de servicio o instalaciones generales que no logran reflejar dichos requisitos.
- Se analizó la calidad en el servicio que brindan los restaurantes presentes en la Campiña de Moche, gracias a los estándares especificados por el Plan Nacional de Calidad Turística elaborado por el MINCETUR en su sección de la mejora del servicio; así mismo gracias a las referencias de los Estándares de calidad para los establecimientos de alimentos y bebidas de la Campiña de Moche, publicado por el proyecto de la “Generación de empleo y mejora de ingresos consolidando el Producto Turístico de Huacas del Sol y la Luna”, junto al reglamento nacional de restaurantes”
- Se investigó las percepciones de los colaboradores respecto al servicio al cliente, concluyendo que la mayoría de conocimientos fueron obtenidos gracias a las capacitaciones que lograron recibir por parte de la empresa que llegó a contratarlos, mientras que en algunos casos esta fue adquirida de manera personal y en algunos otros de manera empírica por simple experiencia en el rubro.
- Se logró concluir también que los propietarios cuentan con un gran interés de una mejora continua no únicamente en sus instalaciones si no también acerca del servicio que brindan, desean destacarse y ya desde hace un tiempo vienen ejerciendo mejoras para lograr aquel objetivo, siendo conscientes de su realidad y de las acciones que deben tomar para cumplir con ellas.
- En algunos casos se logró observar que pese a las capacitaciones existentes estas se deben llevar a una mayor práctica y debe haber una supervisión constante así como una evaluación para lograr medir el avance que puedan tener.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda una mayor participación por parte de los dueños dentro de las capacitaciones de su personal, que se involucren un poco más en el desarrollo de las nuevas habilidades y conocimientos que puedan adquirir. Estando atentos y corrigiendo detalles respecto a la clase de atención que reciben sus comensales.
- Se recomienda también en ciertos casos prestar una mayor atención respecto al mobiliario que usan y a su limpieza, del mismo modo con el menaje, su limpieza y presentación deben darse en estado óptimo.
- Mejorar los procesos internos de comunicación como comandas e implementarlas en todas las áreas para tener un mayor control en cada departamento, tanto financiero como físico respecto a insumos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- LA RIVA, I. 2010  
Legislación Turística Peruana Edición Editorial Gráfica Real  
S.A.C. Trujillo 2010
- MONTANER, J. 1998  
Diccionario De Turismo
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO-OMT 1995  
Agenda De Planificaciones Locales Turismo Sostenible Y  
Gestión Municipal Edición Para América Latina Y El Caribe.  
España
- PORTOCARRERO W, BORREGO , C. 1996  
Seminario De Investigaciones Sociales En La Región Norte.  
Trujillo
- CABANILLAS TEJADA, D 1985  
Modo De Vida De La Familia En El Pueblo De Moche, Informe  
Final De Prácticas Pre-Profesional Escuela De Antropología  
Facultad De Ciencias Sociales. Trujillo Perú
- CALDERÓN RODRIGUEZ, J 1974  
Grado de desarrollo de las fuerzas productivas y las relaciones  
sociales de producción de la Campiña de Moche

## REFERENCIAS DE INTERNET

Recuperado el 05.08.15

Estudio de la calidad de servicio como base fundamental para establecer la lealtad del cliente en establecimientos turísticos (2012) Esther Gracia/Rosa Grau.

[.http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78452/forum\\_2007\\_17.pdf;jsessionid=62955471A24E63F7C11AB0CFA70EF53C?sequence=1](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/78452/forum_2007_17.pdf;jsessionid=62955471A24E63F7C11AB0CFA70EF53C?sequence=1)

“Análisis De La Calidad De Servicio En Los Restaurantes vegetarianos Del Centro Histórico De Arequipa” (2013) Alfredo Zapaya Cayo

<http://es.scribd.com/doc/157218993/Tesis-Calidad-de-Servicios-en-Restaurantes-Vegetarianos#scribd>

La Calidad Del Servicio Al Cliente Y Su Influencia En Los Resultados Economicos Y Financieros De La Empresa Restaurante Campestre Sac - Chiclayo Periodo Enero A Septiembre 2011 Y 2012- Cynthia Katterine Pérez Ríos

[Http://Tesis.Usat.Edu.Pe/Jspui/Bitstream/123456789/287/1/TI\\_Perez\\_Rios\\_Cynthiakatherine.Pdf](http://Tesis.Usat.Edu.Pe/Jspui/Bitstream/123456789/287/1/TI_Perez_Rios_Cynthiakatherine.Pdf)

Recuperado el 16.09.15

Sistema de calidad para el restaurante “Tridente” del hotel “Neptuno” en Valencia-España –Jimena García Gimenez (2012)

<http://159.90.80.55/tesis/000153392.pdf>

Aspectos De Gestión En La Calidad De Servicio. Una Aplicación Del Concept Mapping Al Caso De Las Cadenas Hoteleras En España- Ricard Santomá Vicens (2001)

[http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis\\_santoma.pdf;jsessionid=610710311643598B83A5111C6BC2D762.tdx1?sequence=1](http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis_santoma.pdf;jsessionid=610710311643598B83A5111C6BC2D762.tdx1?sequence=1)

## ANEXOS

### **ANEXO 1**

#### ENCUESTA A LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN DE LA CAMPIÑA DE MOCHE

La presente encuesta pertenece al estudio de investigación para el curso de Proyecto de Tesis dictado en La “Universidad Privada del Norte”. Dicha encuesta tratará de determinar su grado de conformidad respecto a la atención brindada su restaurante así como su conformidad respecto a la infraestructura de la misma zona.

#### **Establecimiento:**

#### **Relación de preguntas**

1. ¿El personal que trabaja en su establecimiento, son locales o foráneos?
  - a. Foráneos
  - b. Locales
  - c. Ambos
2. ¿Cuentan con licencia de funcionamiento?
  - a. Sí
  - b. No
3. ¿Su negocio es familiar o tiene participación de terceros?
  - a. Familiar
  - b. Terceros
4. ¿Pertenece a alguna asociación?
  - a. Sí
  - b. No

Indicar: \_\_\_\_\_

5. Respecto a su personal, ¿Cómo suele ser su proceso de contratación?
  - a. Tiempo Completo
  - b. Medio Tiempo
  - c. Por horas
6. ¿Cuáles son las principales características que buscan en sus colaboradores? Coloque del 1 al 5, por prioridad siendo 5 el más importante.

Atento, Observador	
Proactivo, Carismático, Sociable	
Eficiencia, Vocación de Servicio	
Honesto, Justo, Razonable	
Buena higiene, Presentación impecable y Buena Postura.	

7. ¿Suelen capacitar a su personal?
  - a. Sí
  - b. No

8. ¿Considera usted que el conocimiento de una lengua extranjera es importante para el desarrollo de su personal en su entorno de trabajo?  
a. Sí                      b. No
9. ¿Suele tener su personal conocimientos de alguna?  
a. Sí                      b. No
10. ¿Considera usted que la infraestructura existente alrededor de su establecimiento es adecuada? ¿Podría indicar en qué nivel?  
a. Sí                      b. No  
a. Deficiente              b. Aceptable              c. Adecuada              d. Excelente
11. ¿Cómo calificaría la infraestructura de SU establecimiento?  
a. Deficiente              b. Aceptable              c. Adecuada              d. Excelente
12. ¿Cuenta su establecimiento, con alguno de los servicios básicos que se mencionarán a continuación?

Servicio/Modo	Permanente	Temporal	No cuenta
Electricidad			
Agua Potable			
Telefonía Fija			
Desagüe			

13. ¿Consideraría en un futuro, realizar alguna remodelación en su establecimiento?  
a. Sí                      b. No              Cual: \_\_\_\_\_
14. ¿Consideraría usted colocar un puesto de Artesanía dentro de su establecimiento?  
a. Sí                      b. No              Por qué \_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### ENCUESTA A LOS COLABORADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN DE LA CAMPIÑA DE MOCHE

La presente encuesta pertenece al estudio de investigación para el curso de Proyecto de Tesis dictado en La "Universidad Privada del Norte". Dicha encuesta tratará de determinar su grado de conformidad respecto a la atención brindada por su restaurante.

#### **Establecimiento:**

#### **Relación de preguntas**

1. Estudios con los que cuenta
  - a. Primaria
  - b. Secundaria
  - c. Instituto
  - d. Universitario/Superior
2. ¿Cuántos años lleva en la empresa?
  - a. Menos de 1 año
  - b. Entre 1 y 3 años
  - c. Entre 3 y 5 años
  - d. Entre 5 y 10 años
  - e. Más de 10 años
3. ¿Con cuántos años de experiencia cuenta en el rubro?
  - a. Menos de 1 año
  - b. Entre 1 y 3 años
  - c. Entre 3 y 5 años
  - d. Entre 5 y 10 años
  - e. Más de 10 años
4. ¿Cómo se efectúa su jornada laboral?
  - a. Tiempo completo
  - b. Medio tiempo
  - c. Por horas
5. ¿Bajo qué cargo fue usted contratado?
  - a. Mozo
  - b. Cocinero
  - c. Ayudante de cocina
  - d. Personal de limpieza
6. ¿En qué áreas se desempeñó anteriormente?
  - a. Mozo
  - b. Cocinero
  - c. Ayudante de cocina
  - d. Personal de limpieza
7. ¿Con que regularidad usa usted uniforme?
  - a. Todos los días
  - b. Interdiario
  - c. En pocas ocasiones
  - d. Nunca
8. ¿Cumple usted con funciones adicionales a su contrato?
  - a. Sí
  - b. No

Cuales: \_\_\_\_\_
9. ¿Recibe capacitaciones por parte del personal responsable del establecimiento?
  - a. Sí
  - b. No
  - a. Semanal
  - b. Mensual
  - c. Cada 2 meses
  - d. Cada 6 Meses

e. Anualmente

10. ¿Ha participado usted de alguna capacitación externa?
- a. Sí      b. No
- ¿Quién la impartió? \_\_\_\_\_
11. En caso de haber sido SI ¿Cuenta usted con algún certificado de dicha capacitación?
- a. Sí      b. No
12. ¿Contaba usted con conocimientos previos acerca de la atención al cliente?
- a. Sí      b. No
- De qué manera los adquirió: \_\_\_\_\_
13. ¿Se ve usted desempeñándose en el rubro de los restaurantes en el futuro?
- a. Sí      b. No
14. ¿Incurrió usted en el rubro de los Restaurantes por vocación al servicio?
- a. Sí      b. No
15. Si la respuesta es NO, marque la razón por la cual se inició en el rubro

	Reunir dinero para estudios
	Carga Familiar (manutención)
	Presión familiar (Deber conseguir algo de prisa por el momento)
	Reunir dinero para negocio propio
	Manutención propia



### ANEXO 3

#### FICHA DE OBSERVACIÓN

RESTAURANTE
Cuenta con órdenes de pedido o comandas que son impresas y cuenta con un formato estandarizado o son comandas emitidas por sistema.
Cuenta con el riel de comandas o equivalente de un tamaño adecuado y ubicado en el lugar adecuado.
El personal de producción interpreta las órdenes de pedido en forma apropiada y ordena las mismas en forma adecuada en el riel de comandas o equivalente.
Existe un control sobre las comandas y estas son procesadas en un sistema ordenado y sistemático.
Se cuenta con un tipo de organización y sistemas de producción claramente establecido y existe la capacidad de producción rápida ya sería al mismo tiempo.
Se cuenta con técnicas de presentación, servido y decoración de los platos terminados estandarizados.
Se respeta el orden de producción de las comandas por mesa completa.
Se cuenta con secciones de producción limpia y ordenada hace el movimiento de la producción.
Existen órdenes de pedido del centro de producción a la almacén impresas con formato definido.
Existe un par stock en las secciones de producción sea general o percepción del centro de producción. El sistema de pedido almacén se respeta y cuenta con un registro real de lo despachado/recibido por el centro de producción.
Existe un criterio técnico para la preparación del Mise en place de productos menores. (Lista de productos y sus productos preestablecidos).
Existe un procedimiento de sanitización externa e interna de las máquinas y equipos y batería de cocina utilizando los productos adecuados.
Exista un orden preestablecido para la revisión de los equipos, utensilios y materiales de trabajo. Check-list para iniciar las operaciones.
Existe un control de inventarios para la revisión de insumos en stock.
Existe un control de sanidad en el personal que empieza a laborar.
Existe un control de inventarios impreso de los stops que existen en la barra.
Existe un formato de requisición de insumos a la almacén central o equivalente.
Existe un orden y secuencias establecidas para la limpieza y Sanitización de la barra así como de los productos a utilizarse.
Existe un control de envases vacíos así como una recolección de almacenamientos adecuados para los mismos.
Existe un control de revisión del salón y bar en el mobiliario del mismo por parte del personal de servicio.
Existen implementos de seguridad tales como guantes, botas, máscaras, etc. De acuerdo a los productos de limpieza que se van a utilizar.
Existe un control para verificar que los ambientes el salón de comedor se encuentren bien ventilados y no presenten colores fuertes tales como olores a cigarrillos, humo, productos varios. Asimismo, existe una rutina preestablecida efectiva para realizar limpieza de techos, ventanas, paredes, ángulos, adornos, cuadros, pisos, alfombras, etc.
Existen estaciones de servicio o similares debidamente equipados.
Se realiza la limpieza y desinfección de mesas y sillas, especialmente presentando especial atención a las que son las de mayor riesgo sanitario.
Se realiza la limpieza, salinización y pulido de cristalería, cubertería y ménage a utilizarse durante el servicio.

El personal de servicio recibe ir a la bienvenida a los clientes y los ubica en forma apropiada de acuerdo a las necesidades específicas de cada cliente (fumador, no fumador, mes específica etc.) Asisten a los clientes con las sillas, respetando los criterios de edad, sexo, etc. Y lo hace en una forma cordial y natural así como la entrega de la carta.
El personal de servicio asisten a los clientes en la lectura y selección de los platos de la carta dando sugerencias del día o recomendando algún plato especial. Hacen la lectura de la carta amigable y simple. El personal de servicio conoce y describe en forma amena Y precisa las características de los platos de interés así como el de los vinos o bebidas alcohólicas y no alcohólicas que se dieran el de lugar.
El personal de servicio registro de forma adecuada el pedido de la comanda o equivalente identificando en forma clara el contenido, la calidad y las especificaciones a que subiera dado en el lugar. Asimismo, realiza en la reconfirmación del pedido antes de retirarse a fin de constatar que los plazos solicitados estén conformes. Establecer los tiempos aproximados para el servicio de los platos.
Se usan técnicas de post venta y recogí formación sobre el nivel de satisfacción y cumplimiento de expectativas del cliente sobre producto, servicio y la atención, sea en forma verbal o a través de formatos pre diseñados
Se presenta la cuenta el cliente cuando éste lo solicita sin demora y utilizando utensilios adecuados para tal efecto y previamente habiendo preguntado el tipo de facturación solicitado por el cliente y habiendo revisado en detalle la cuenta a fin de constatar que lo facturado coincida con el consumo por el cliente.
Se presentan los utensilios y equipos de limpieza que utilizará para la ejecución del cierre de servicio.
Se procede al cotejo del Check-list y verifica el aprovisionamiento de cada estación, informando de los faltantes y bajas, elaborando el reporte de faltantes y o bajas correspondientes.
Se verifica que todo el servicio es de cristalería, nena, cubertería, etc. haya sido retirado y colocado en su lugar y procede al desmontaje de las mesas, mostradores, exhibidores, carritos de exhibición respetando las normas de seguridad y sanidad.
Se realiza el barrido, trapeado, bandeado, aspirado, etc. según corresponda aplicando las técnicas y productos de limpieza específicos para cada caso y proceder a la limpieza específicos para cada caso y procede a la limpieza y desinfección del mobiliario y no va a condicionar para un cierre adecuado. Y coma se ejecuta el Check-list de cierre y elaborar el reporte de ocurrencias y contingencias.
Existe un control de mantenimiento preventivo realizado a los diferentes equipos de instalaciones del local. Asimismo existe un registro e historial individual del mantenimiento ejecutado a los diferentes equipos e instalaciones del local y existe un proceso claramente definido para el reporte de fallas o desperfectos d ellos equipos y/o instalaciones.
Existe un control de mantenimiento correctivo realizado a los diferentes equipos e instalaciones del local
<b>COCINA</b>
Aplica correctamente el sistema de Lavado, enjuague y desinfección para la sanitización de los utensilios de la cocina y comedor
Cuenta con bodegas y almacenes debidamente organizados
Se ha establecido procedimientos para que todo tupper de envasado y bolsa de parcelamiento cuente con el etiquetado correspondiente.

Cuenta con cocina sanitariamente adecuadas y mejoradas que sean a leña o a gas.
Cuenta con personal correctamente uniformado.
MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO
Cumple con medidas establecidas en el manual CALTUR
Ofrece montaje de mesas establecido
Se encuentra en buenas condiciones
Se encuentra limpio y brinda una buena presentación
Cuenta con estaciones de Servicio
Uso de mesas Auxiliares
Uso de mantelería
Mantelería es del material indicado en el manual (Algodón, Polyester, Orión, Dracón)
Manteles cumplen con medidas indicadas
Iluminación adecuada correspondiente al área
Uso de señalización (Zonas de seguridad, escapes, etc.)
Uso correcto de la señalización
Existencia de equipamiento de seguridad (Extintores, etc.)
CUBERTERÍA
Guardan relación con el menaje del salón
Es de material durable
Fácil mantenimiento y lavado
Se encuentran en buen estado
Cuentan con cubertería suficiente referente al aforo
VAJILLA
Proyecta Durabilidad
El juego de vajilla usado es uniforme
El color de la vajilla es único
El tamaño de la vajilla es uniforme
La calidad está acorde con el salón
MISE EN PLACE
Limpieza del salón y mobiliario
Es supervisado luego de su aplicación
Pisos
Mesas
Sillas
Estaciones de servicio
Macetas
Techos
Lámparas, luces y faroles
Ventanas
Baños
Se efectúan repasos del material
CUBERTERÍA
Se encuentran en orden por tipo
Se efectúan mantenimientos regularmente
VAJILLA
Se efectúa una supervisión luego de la limpieza
Se efectúa un repaso al material
MISCELÁNEOS
Saleros, pimenteros, porta sachets en buen estado
Se efectúa una verificación de contenido y limpieza periódica de los mismos
MONTAJE DE MESAS
La capacidad está acorde con la demanda prevista
Tipos de mesa acorde con afluencia
Alineación correcta de mesas
Espacio entre las mesas adecuados
Correcta colocación de las mesas para el desplazamiento del personal
Espacio entre las mesas de 1.2 y 1.5m aprox.
Mesas y sillas se encuentran niveladas
Colocación del montaje es centrado
SERVICIO AL USUARIO
Existencia de Libro de Reclamaciones
Existencia de un libro o buzón de sugerencias
Uso de libros de ocurrencias de manera interna

**ANEXO 4**
**RELACION DE ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACION 2015**

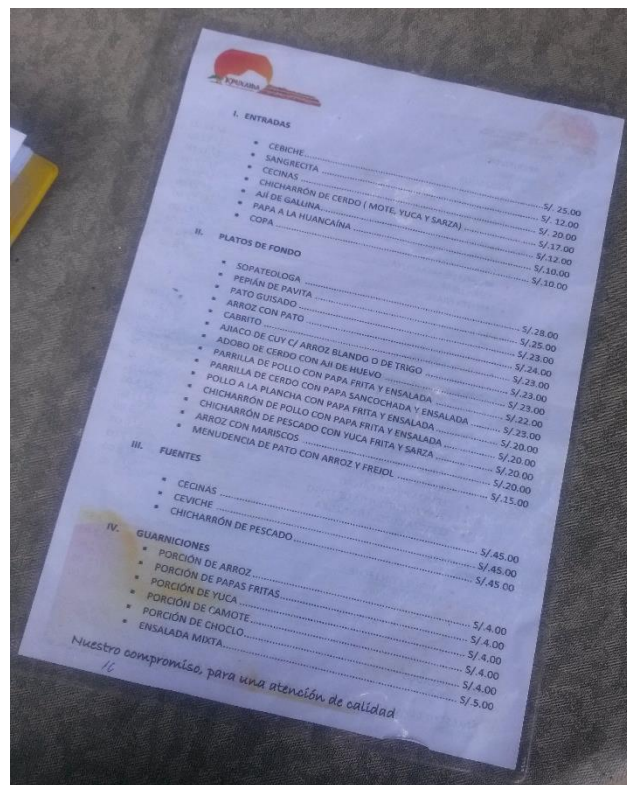
Nº	CLASIFICACION	CATEGORIZACION	ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO
1	RESTAURANTE	RESTAURANTE	SOL Y FIESTA	JORGE JAVIER OBESO VARAS
2	RAMADA	RAMADA	FERIA GASTRONÓMICA LA FLORIDA	DOMINGO ASMAT ASMAT
3	RAMADA	RAMADA	ROSAL DEL SUN	FELIPA CLEOFÉ CONTRERAS SI FUENTES
4	RAMADA	RAMADA	ANITA	LUIS ALFONSO LOYAGA REBAZA
5	RAMADA	RAMADA	RABITO	ISABEL GARCIA CENTENO
6	RAMADA	RAMADA	PICANTERÍA MI BERTHITA	RENZO BRANDO GARCIA SANCHEZ
7	RAMADA	RAMADA	EL ZORRO	GRACIELA JACQUELINE AZABACHE VASQUEZ
8	RAMADA	RAMADA	LA CAMPIÑERA	MARIA HOLGUIN DE HUACCHA
9	RAMADA	RESTAURANTE	EL CAMARONCITO MOCHERO	MANUELITA JANETH MIRANDA PIMUNCHUMO
10	RAMADA	RAMADA	JUANITA	JUANA SEVERA ESPIRITU AZABACHE
11	RESTAURANTE	RESTAURANTE	REY SOL	EBERT OBESO RODRIGUEZ
12	RAMADA	RAMADA	LAS MOCHERITAS	ROSA ANHUMANAN MENDOZA
13	RAMADA	RAMADA	TRADICIÓN MOCHERA	EDWIN ROLANDO ASMAT VASQUEZ
14	RAMADA	RAMADA	MAMÁ MARÍA	MARÍA SIGUEÑAS DE ASMAT
15	RAMADA	RAMADA	MANOS MOCHERAS	MANOS MOCHERAS DEL PERÚ S.A.C.
16	RAMADA	RAMADA	BATÁN MOCHERO	FLOR MARÍA SÁNCHEZ GUTIERREZ
17	RESTAURANTE	RESTAURANTE	RESTAURANTE SOL Y LUNA	MARGOT AZABACHE GARCIA
18	RAMADA	RAMADA	PEDRO AZABACHE	EVA EMPERATRIZ AZABACHE ASMAT
19	RAMADA	RAMADA	EVA	BRUNO AZABACHE NIQUE
20	RESTAURANTE	RAMADA	SABOR MOCHERO	FLOR MARIA LUZ CRUZ CENTENO
21	RAMADA	RAMADA	DOÑA MARCELINA	MANUEL JESUS ASMAT PALOMINO
23	RAMADA	RAMADA	PANCHITA	DANI CABELLOS BALLADARES
24	RAMADA	RAMADA	MELCHORITA	MARLENI GORDILLO ASMAT
25	RAMADA	RAMADA	EL LISQUILANITO	Anna María Sánchez Azabache
26	RESTAURANTE	RESTAURANTE	MI CAMOTE	Mariana Vergara de Asmat
27	RESTAURANTE	RESTAURANTE	VILLA DON TEO	Maria Emignia Castañeda Torres de Castillo
28	RESTAURANTE	RESTAURANTE	WAKAPIEDRA	Maria Antonieta Rabanal de Kong
29	RAMADA	RESTAURANTE	EL ESTABLO	Arnildo Otiniano Moya
30	RAMADA	RAMADA	LOS MANGUITOS	JESÚS ASMAT VERGARA
31	RAMADA	RAMADA	PIEDRAS CALIENTES	ANTONIO AZABACHE GARCIA
32	RAMADA	RAMADA	SALINAS	MARGARITA LOPEZ CAMPOS
33	RAMADA	RAMADA	RAMADA CAMPESTRE HUACA DEL SOL	VICKY ALVARADO CÓRDOVA
34	RESTAURANTE	RESTAURANTE	EL TAMBO DE LOS MUCHIK	CLAUDIA MARQUEZ
35	RAMADA	RAMADA	DOÑA MARCE	DORA ROSA ASMAT HOLGUIN
36	RAMADA	RAMADA	LA JARRITA	LEONOR FLORES ROJAS
37	RAMADA	RAMADA	TECHY	TERESA AZABACHE GARCIA
38	RAMADA	RAMADA	EL MELLIZO	LEONOR DIAZ PIMUNCHUMO
39	RESTAURANTE	RESTAURANTE	KPIUXAIDA	ARNALDO VEGA ORTECHO
40	RAMADA	RAMADA	SEÑOR DE LOS MILAGROS	MILENA CENTENO POMA
41	RAMADA	RAMADA	ROXANA	ROXANA CAMACHO FERNANDEZ
42	RAMADA	RAMADA	LA CIJUNDRADA DE KENY	JUAN DELTA CHANG
43	RAMADA	RAMADA	MI PAÑUELITO	MIRTHA PANTOJA CENTENO
44	RAMADA	RAMADA	LA CASONA	LEONILA HOLGUIN ALVARADO
45	RESTAURANTE	RESTAURANTE	JARDINES DE MOCHE	JESUS FLORES RUIZ
46	RAMADA	RAMADA	HUACA CHICA	MATILDE SEGOVIA ASMAT
47	RAMADA	RAMADA	HUACA DEL SOL	JUAN AZABACHE AZAHUANCHE
48	RAMADA	RAMADA	CASA BLANCA	FLOR MARIA GARCIA VASQUEZ
49	RESTAURANTE	RESTAURANTE	MOCHE FLOR	LUIS ISLA
50	RAMADA CAMPESTRE	RAMADA CAMPESTRE	SOL DEL INCA	GILMER SÁNCHEZ GARCÍA
51	RESTAURANTE	RESTAURANTE	DANIELA	MARIA GLORIA SALVADOR VERA
52	RESTAURANTE	RESTAURANTE	EL HUABAL	
53	RESTAURANTE	RESTAURANTE	LA PATITA	

FUENTE: DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURISTICO  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHE

**ANEXO 5  
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



**APLICACIÓN DE ENCUESTA A TRABAJADOR  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA**



**PRESENTACIÓN DE CARTA EN MICA DE REST. KPUXAIDA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA**





SALÓN DE ATENCIÓN- SOL Y LUNA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA



SALÓN DE ATENCIÓN- SOL Y LUNA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA



SALÓN DE ATENCIÓN- SOL Y LUNA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA

GASTRONOMICO "SOL Y LUNA"		COMIDA A LA LEÑA	
Cel. 94 8884952		CAMPINA DE MOCHE - HUACA DEL SOL Y LA LUNA	
CANT.	CONSUMO	P. UNIT.	IMPORTE
	Pachamanca		
	Sopa Teóloga		
	Pepián	20	
	Cabrito	20	
	Cuy	20	
	Pato		
	Arroz con Pato	18	
	Parrilla de Pollo		
	Sangresita	23	
	Cebiche	20	
	Arroz con Mariscos	20	
	Chicharrón de Pescado	20	
	Sudados		
	Otros:		
	<i>Chicha</i>	10	
	Cerveza Negra	7	
	Cerv. Pilsen / Cuzqueña	6	
	Gaseosa Mediana	2	
	Gaseosa 1½ Lt.	8	
	Aqua Mineral	2	
	Vino		
Gracias por su Preferencia... !!			TOTAL S/:

NO ES VALIDO COMO COMPROBANTE DE PAGO

CARTA DE PLATILLOS- SOL Y LUNA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA





PRESENTACIÓN DE BEBIDA AL CLIENTE  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA



ESTADO DE TOLDO PARA COMENSALES EN SALON  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA

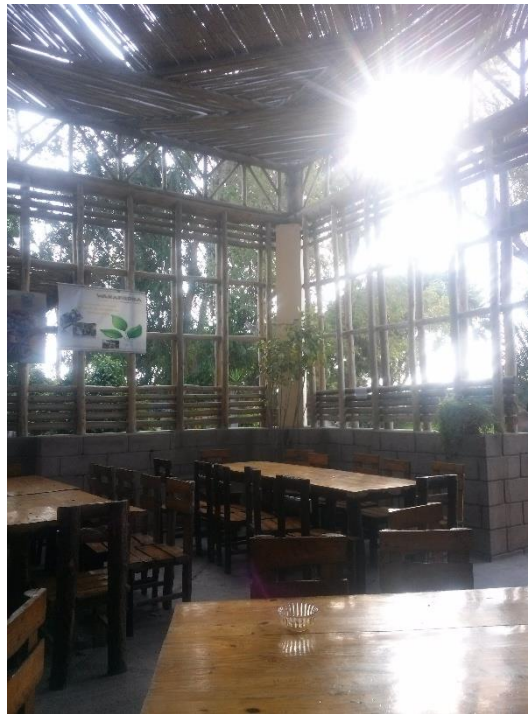




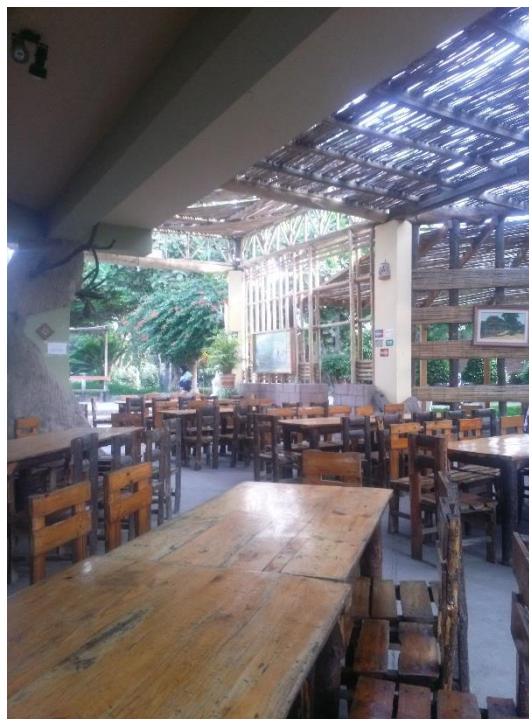
**CONSERVACIÓN Y ESTADO DE MACETEROS**  
**FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA**



**ESTACIONAMIENTO- SOL Y LUNA**  
**FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA**



ESTADO DE MOBILIARIO- WAKAPIEDRA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA



ESTADO DE MOBILIARIO- WAKAPIEDRA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA



EXISTENCIA DE UN SALÓN DE ARTE- WAKAPIEDRA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA



INSTALACIONES WAKAPIEDRA  
FOTOGRAFÍA: CATHERINE FRANKE VEGA