

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería



**“IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS
OPERATIVOS DEL SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS-
CALTUR EN LOS RESTAURANTES ACREDITADOS EN AREQUIPA Y SU
RELACIÓN CON LOS BENEFICIOS LABORALES Y PERSONALES
LOGRADOS, 2016”**

Presentado por los Bachilleres:

Díaz Vásquez, Bruno Emmanuel

Ponce Alvis, Priscilla Estefanía

Para optar el Título Profesional de:

Licenciados En Turismo Y Hotelería

Asesora: Palza Monroy Amely

AREQUIPA – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA	
E.P. TURISMO Y HOTELERÍA	
RECIBIDO	
FECHA:	15 NOV 2017
HORA	8:30
	 FIRMA

Arequipa, 15 de noviembre del 2017

Señor

Dr. VICTOR COLQUE VALLADARES

Director (e) de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería

Presente.-

De nuestra especial consideración:

Nos dirigimos a su Despacho con la finalidad de saludarlo atentamente y al mismo tiempo dar respuesta al **Decreto N° 002-EPTH-2017**, haciendo entrega del dictamen del Borrador de Tesis intitulado: **"IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DEL SABP - CULTUR EN LOS RESTAURANTES ACREDITADOS EN AREQUIPA Y SU RELACION CON LOS BENEFICIOS LABORALES Y PERSONALES LOGRADOS 2016"**, trabajo de investigación presentado por los bachilleres: **BRUNO EMMANUEL DIAZ VASQUEZ** y **PRISCILLA ESTEFANIA PONCE ALVIS**, dicho Borrador fue revisado y habiendo subsanado las observaciones presentadas en el anterior dictamen, somos de la opinión que **ES FAVORABLE** para la sustentación oral del trabajo de investigación.

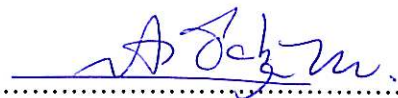
CONCLUSION

Se solicita a la Dirección de la Escuela hacer de conocimiento al interesado, para que inicie con el trámite correspondiente para sus previas orales para el día y lugar que indique la Dirección de la Escuela.

Atentamente;



.....
Lic. Ivonne Flores Vilca
Docente Dictaminadora



.....
Mg. Amely Palza Monroy
Docente Dictaminador

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por guiar nuestro camino en todo momento, darnos fortaleza para continuar y seguir adelante en los momentos difíciles.

A nuestros padres quienes siempre estuvieron brindándonos su apoyo incondicional y nos enseñaron que con esfuerzo trabajo y constancia todo se consigue.

Gracias por creer en nosotros, motivarnos cada día para lograr nuestros objetivos e impulsarnos a lograr nuestra realización personal y profesional.

Bruno y Priscilla

INDICE

RESUMEN.....	i
SUMMARY.....	ii
INTRODUCCION.....	iii

CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEORICO

1. ENUNCIADO.....	02
2. DESCRIPCION.....	02
2.1. Campo y Área.....	02
2.2. Nivel de investigación.....	02
2.3. Tipo de investigación.....	03
2.4. Análisis de las variables.....	03
3. JUSTIFICACION.....	04
4. MARCO TEORICO.....	05
5. OBJETIVOS.....	41
6. HIPOTESIS.....	41

CAPITULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TECNICAS.....	43
2. INSTRUMENTOS.....	43
3. CAMPO DE VERIFICACION.....	43
3.1. Ámbito.....	43
3.2 Temporalidad.....	44
3.3 Unidades de Estudio.....	44
3.4 Muestra.....	44
4. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS.....	45

CAPITULO III RESULTADOS

1. PRIMERA VARIABLE	47
1.1. Verificación de Procedimientos Operativos.....	47
2. SEGUNDA VARIABLE	70
2.1. Encuesta aplicada directivos.....	70
2.2. Encuesta aplicada a trabajadores.....	84
DISCUSION.....	110
CONCLUSIONES.....	112
SUGERENCIAS.....	114



INDICE DE TABLAS

CAPITULO III

1. RESULTADOS DE LA PRIMERA VARIABLE

1.1 VERIFICACION DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

- Tabla N° 1 Almacén-cocina-comedor..... 48
- Tabla N° 2 Áreas de servicios higiénicos vestidores..... 51
- Tabla N° 3 Procesos en agua desagüe residuos y plagas.....54
- Tabla N° 4 Proceso de los equipos en vajilla y utensilios..... 56
- Tabla N° 5-1 Control de operaciones..... 58
- Tabla N° 5-2 Control de operaciones..... 59
- Tabla N° 6 Manipulación de alimentos..... 62
- Tabla N° 7 Manejo de documentación y registro..... 64
- Tabla N° 8 Medidas de seguridad..... 66
- Tabla N° 9 Calidad de servicio..... 68

2. RESULTADOS DE LA SEGUNDA VARIABLE

2.1 ENCUESTA A DIRECTIVOS

INFORMACION GENERAL

- Tabla N° 10 Clasificación del establecimiento.....71
- Tabla N° 11 Grado de instrucción.....72
- Tabla N° 12 Formación académico universitaria.....73
- Tabla N° 13 Estrategia organizativa.....75

ASPECTOS DE GESTION Y OPINION

- Tabla N° 14 “El proceso del SABP fue interesante y estaba actualizado”..... 76
- Tabla N° 15 “Aplica y supervisa los procedimientos adquiridos del SABP”.....77

- Tabla N° 16 “Aplica y supervisa los procesos de calidad del servicio según el SABP”78
- Tabla N° 17 “Aplica Procedimientos Documentados para el desarrollo y presentación de los servicios según el SABP”79
- Tabla N° 18 “Los empleados desempeñan sus funciones correctamente según el SABP”80
- Tabla N° 19 “Los empleados tienen la necesidad de estandarizar procesos según el SABP”81
- Tabla N° 20 “Opinión en la aplicación del SABP”82

2.2. ENCUESTA A TRABAJADORES

I. INFORMACION GENERAL.

- Tabla N° 21 “Sexo”85
- Tabla N° 22 “Edades”87
- Tabla N° 23 “Estado Civil”88
- Tabla N° 24 “Tiempo de Servicio”89
- Tabla N° 25 “Lugar de Procedencia”91
- Tabla N° 26 “Grado de Instrucción”92
- Tabla N° 27 “Cargo o Función Laboral” 93
- Tabla N° 28 “Participación y Capacitación” 94

II. VALORACION DE PROCESO DE FORMACION DE CAPACITACION Y PROCESO DE CALIDAD

- Tabla N° 29 “El proceso del SABP fue interesante y estaba actualizado”95
- Tabla N° 30 “Si realizaste Practicas, consideras que el SABP te ayudo en tu formación académica”96
- Tabla N° 31 “Consideras que tus expectativas con el proceso del SABP se han visto satisfechas”97

- Tabla N° 32 “La organización global del programa de la capacitación del SABP fue adecuada”..... 98
- Tabla N° 33 “Los métodos de enseñanza, aprendizaje utilizados en el proceso de capacitación del SABP fueron adecuados”..... 99

- Tabla N° 34 “Existieron Actuaciones que orienten a los participantes del curso en la enseñanza y sobre las distintas alternativas de contenido que pueden complementar su formación..... 100
- Tabla N° 35 “ La empresa tiene programas y servicios de mejora de los procesos” 101
- Tabla N° 36 “Existe una norma que defina los procesos de planeación y diseño de los procesos y la presentación del servicio”.....102
- Tabla N° 37 “Se da una herramienta que permita medir los resultados”..... 103
- Tabla N° 38 “Los Empleados entienden la necesidad de estandarizar los procesos de atención al público..... 104
- Tabla N° 39 “Permite tener un ambiente adecuado para la prestación de servicios que logra que el proceso se desarrolle de la mejor manera.....105

III. CAPACITACION Y BENEFICIOS LABORALES Y PERSONALES.

- Tabla N° 40 “Como considera el proceso de buenas prácticas”.... 106
- Tabla N° 41 “Aspectos en los que ha sido favorable” 107
- Tabla N° 42 “Como consideran el propósito de las buenas prácticas”..... 108
- Tabla N° 43 “Beneficio Personal en las buenas Prácticas”..... 109

RESUMEN

El MINCETUR como parte de la política de gestión sectorial, ha implementado el SABP-CALTUR en los principales destinos turísticos del país como es la ciudad de Arequipa, por lo cual, especialmente el servicio de restauración es muy importante en la calidad. No obstante, es probable que todavía no se consiga una actitud responsable en la gestión de estos servicios; sin embargo, el nivel alcanzado ha permitido una acreditación que tiene una relación significativa con los beneficios logrados para la empresa y sus trabajadores. Es por ello, que el presente estudio se planteó como objetivo general Identificar los Procedimientos Operativos que se dan por la aplicación del SABP-CALTUR en los Restaurantes Acreditados de la ciudad de Arequipa y su relación con los beneficios logrados en la Gestión Empresarial y Laboralmente.

Las Técnicas utilizadas para obtener los resultados son la observación y la encuesta, las cuales se aplicaron mediante la ayuda de los siguientes instrumentos: Fichas documentales, fichas técnicas de campo y cuestionario cerrado.

Como resultado de la investigación se concluye que los procedimientos operativos que se están aplicando apropiadamente en los restaurantes acreditados por el SABP, son aquellos relacionados con el proceso de residuos y plagas, proceso de los equipos en vajilla y utensilios, manipulación de alimentos y medidas de seguridad. Esta aplicación de buenas prácticas ha tenido como efecto positivo una serie de beneficios tanto para la gestión empresarial de la empresa como para sus trabajadores.

Palabras Claves: MINCETUR, Restaurante

SUMMARY

MINCETUR, as part of the sectoral management policy, has implemented the SABP-CALTUR in the main tourist destinations of the country such as the city of Arequipa, for which, especially the restoration service is very important in quality. However, it is likely that a responsible attitude in the management of these services is not yet achieved; However, the level achieved has allowed an accreditation that has a significant relationship with the benefits achieved for the company and its workers. That is why, the present study was proposed as a general objective Identify the Operating Procedures that are given by the application of SABP-CALTUR in the Accredited Restaurants of the city of Arequipa and its relationship with the benefits achieved in the Management of Labor and Employment.

The techniques used to obtain the results are the observation and the survey, which were applied with the help of the following instruments: Documentary sheets, field technical files and closed questionnaire.

As a result of the investigation it is concluded that the operative procedures that are being applied appropriately in the restaurants accredited by the SABP, are those related to the process of residues and pests, process of the equipment in crockery and utensils, food handling and measures of security. This application of good practices has had as a positive effect a series of benefits for both the business management of the company and its employees.

Keywords: MINCETUR, Restaurant

INTRODUCCION

El trabajo de investigación titulado “Importancia de la aplicación de los Procedimientos Operativos del SABP-CALTUR en los Restaurantes Acreditados en Arequipa y su relación con los beneficios laborales y personales logrados, 2016” tiene como propósito constatar la correcta aplicación de las Buenas Prácticas a través de un conjunto de subindicadores mediante los cuales fue posible evaluar de forma efectiva el nivel de calidad de cada uno de los procesos operativos que se desarrollan en los establecimientos de Gastronomía.

El **Primer Capítulo** comprende el planteamiento del problema que ha sido materia de estudio, mediante el análisis de dos variables: La Importancia de los procedimientos operativos y la segunda variable en relación a los Beneficios logrados mediante el cumplimiento de las Buenas Prácticas.

A través del **Segundo Capítulo** se ha expuesto la metodología y estrategias utilizadas para conseguir la información que se obtuvo mediante una encuesta realizada al personal directivo y también a los colaboradores de cada una de las empresas, con la finalidad de conocer su opinión acerca de los beneficios personales y empresariales, que lograron gracias a las capacitaciones brindadas y como es que emplean los nuevos conocimientos en el servicio que se ofrece a los comensales.

Seguidamente el **Tercer Capítulo** que comprende el resultado que cuantitativamente y cualitativamente se traducen en cuadros o tablas numéricas y porcentuales que son interpretadas por los responsables del trabajo para explicar, comparar e indicar aspectos importantes abordados en la discusión.

Por ultimo mediante las **conclusiones**, considerar que el Sistema de Aplicación de las Buenas Prácticas como fin que persigue el CALTUR es un proceso de implementación progresiva que beneficia a los establecimientos o empresas de restauración y que por esa razón obtienen un primer reconocimiento del organismo oficial, “MINCETUR”. Se considera así mismo formular algunas sugerencias que refuercen la superación personal y empresarial



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO TEORICO

CAPITULO I

1. ENUNCIADO

“Importancia de la aplicación de los Procedimientos Operativos del SABP-CALTUR en los Restaurantes Acreditados en Arequipa y su relación con los beneficios laborales y personales logrados, 2016”

2. DESCRIPCION

2.1. CAMPO Y AREA:

- CAMPO: Ciencias Sociales
- Área: Turismo
- Línea de Investigación: Restauración.

2.2. NIVEL DE INVESTIGACION

- a) Investigación documentada
- b) Investigación de Campo

2.3. TIPO DE INVESTIGACION

- a) Investigación descriptiva
- b) Investigación explicativa

2.4. ANALISIS DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	SUB-INDICADORES
1. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	1.1. SERVICIO DE ALMACEN COCINA Y COMEDOR	1.1.1 Ordenamiento, limpieza y extracción. 1.1.2 Temperatura media y estado de conservación. 1.1.3 Diseño de cubiertas. 1.1.4 Limpieza de pisos, paredes y techos.
	1.2. SERVICIOS HIGIENICOS Y VESTIDORES	1.2.1 Acceso, ubicación y diferenciación por sexo. 1.2.2 Estado de conservación, funcionamiento y uso de equipos. 1.2.3 Servicios para discapacitados.
	1.3. PROCESO DE RESIDUOS Y PLAGAS	1.3.1 Presencia de basureros y bolsas de plástico. 1.3.2 Presencia de contenedor y utensilios de limpieza. 1.3.3 Ausencia de insectos y roedores.
	1.4. PROCESO DE LOS EQUIPOS EN VAJILLA Y UTENSILIOS	1.4.1 Estado de conservación y funcionamiento de equipos. 1.4.2 Proceso de limpieza y desinfección. 1.4.3 Uso de cubiertos y utensilios.
	1.5. CONTROL DE OPERACIONES	1.5.1 Zonas de preparación, lavado y desinfección de carnes, pescados. 1.5.2 Proceso de conservación y recipientes. 1.5.3 Stock y uso de enlatados. 1.5.4 Medición de temperaturas, refrigeración y congelación.
	1.6. MANIPULACION DE ALIMENTOS	1.6.1 Uso de uniformes, limpieza de cabello y uñas. 1.6.2 Capacitación del personal en seguridad.
	1.7. MANEJO DE DOCUMENTACION Y REGISTRO	1.7.1 Licencia y certificados vigentes. 1.7.2 Carnet de sanidad. 1.7.3 Registro de plagas y limpieza diaria. 1.7.4 Registro múltiple de temperaturas.
	1.8. MEDIDAS DE SEGURIDAD	1.8.1 Uso de extintores y señalización de zonas. 1.8.2 Utilización de sistemas eléctricos. 1.8.3 Uso de botiquín y armario de insumos
	1.9. CALIDAD DEL SERVICIO	1.9.1 Formas de bienvenida y presentación por el personal. 1.9.2 Uso de lenguaje adecuado. 1.9.3 Uso y entrega de la carta. 1.9.4 Tiempo de atención 1.9.5 Limpieza de mesas cubiertos y utensilios.
2. BENEFICIOS LABORALES Y PERSONALES LOGRADOS	2.1 DE GESTION EMPRESARIAL	2.1.1 Forma de empresa (privada, personal o privada familiar). 2.1.2 Tipo de Empresa (Mediana, Pequeña). 2.1.3 Cargo (Gerente, Administrativo, otro). 2.1.4 Identificación de logro empresarial. 2.1.5 Aspectos favorables para la Empresa. 2.1.6 Indicación de beneficios institucionales. 2.1.7 Opinión del SABP.
	2.2. PERSONALES	2.2.1 Propósito de las Buenas Practicas 2.2.2 Identificación de logros personales: relación con: Metas, satisfacción, aptitudes, conocimientos. 2.2.3 Motivación.

2. JUSTIFICACION

a) Carácter científico y metodológico

Desde el Punto de vista científico esta investigación produce reflexión y discusión sobre la certificación dada a las empresas, en lo cual genera un conocimiento valido y confiable de los beneficios que se obtuvieron para que futuras empresas también puedan optar por esta certificación y sean beneficiadas mediante el SABP.

b) Interés Personal y Profesional

Mediante los estudios superiores, consideramos que nuestro deber es investigar y mediante el interés sobre un tema, podremos aprender, especializarnos y desempeñarnos con el apoyo de conocimientos adquiridos, en situaciones específicas. Con esta investigación buscamos obtener el grado de Licenciados en Turismo y Hotelería y de esa forma culminar los estudios profesionales.

c) Relevancia Social.

Las empresas en la actualidad tratan de ser cada vez más competitivas, por lo cual buscan encontrar nuevas estrategias y herramientas que los ayuden a lograr sus objetivos. El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas es una manera de buscar que su establecimiento tenga un beneficio que solo algunas empresas han conseguido por lo tanto se genera beneficios que se manifiestan en la optimización de sus procesos y mediante los cuales mejoran su calidad del servicio.

Esta investigación también es necesaria para que las empresas involucradas con la certificación del Sistema de Aplicación de Buenas Practicas, cumplan las normas establecidas por el SABP en su totalidad y se vean beneficiadas por dicha certificación, para ser reconocidas por la población de Arequipa porque esta certificación es un logro al cual solo ocho empresas de Restauración en Arequipa han podido alcanzar satisfactoriamente.

La población Arequipeña tiene que ser consciente de que los tiempos con la modernidad y las nuevas tecnologías están afectando al mundo y

nosotros no somos ajenos a la misma, por eso se debe conocer la importancia que tiene para una empresa la **Acreditación** por el Mincetur en el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas que involucran diferentes aspectos en la producción y servicios de las empresas, para finalizar a través de la forma, como se atiende al cliente.

3. MARCO TEORICO

El trabajo propuesto de investigación nos vincula con el tema muy importante de la gastronomía, cuya oferta se materializa a través de un servicio que provoca expectativas en el poblador local arequipeño, pero también en los visitantes peruanos que eligen a la “Blanca ciudad de Arequipa” como el destino de un viaje con propósitos de turismo e igualmente en los potenciales turistas extranjeros. La riqueza gastronómica según Johan Leuridan (Ex Decano) de la Universidad San Martín de Porres, tuvo la experiencia de ver y valorar al Perú como el paraíso de color y cultura, y mediante la oportunidad de gestión universitaria concreta a la USMP en un epicentro de estudio e investigación, que mediante su revista “Turismo y Patrimonio”, nos proporciona una literatura gastronómica sumamente interesante.

A través de generaciones representadas por los viejos arequipeños, se mantuvo el deseo de concurrir a las picanterías y a sus apetitosos platos, en lugares que se ubicaron muy cerca de la plaza de armas, la calle Ejercicios (hoy Álvarez Thomas), las calles de Jerusalén y San Lázaro; un relato muy ameno y para no olvidarlo nos presenta la revista Carta Blanca, un título de **“Arequipa, entre Hornos, Rocotos y Volcanes”** aquellos centro de consumo con tradiciones y añoranzas que constituyen las picanterías, en el devenir del tiempo se evoluciona y toman el nombre de “Restaurante” que en la actualidad son muy numerosos y algunos están modernamente equipadas; pero que con la idea de desarrollo empresarial están incluidos para ser parte significativa de una gestión bajo el concepto de “calidad turística” (CALTUR) y apoyado con un servicio en el que se considera muy

importante las “Buenas Practicas” o el SABP- Sistema de aplicación de Buenas Practicas.

4.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:

El SABP y Las Regiones en el Perú: La importancia de orientar la actividad turística desde el concepto de lo que debe representar un servicio de calidad, ha obligado al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) a proponer como política de gestión por parte del estado, brindar una asistencia técnica mediante la motivación y capacitación en las **Buenas Practicas** a nivel de todo el país.

El proceso de gestión en ese sentido, busca mejorar la atención que los establecimientos de gastronomía, identificados como “**Restaurantes**” puedan utilizar de forma permanente los conocimientos teóricos y prácticos que se proporcionan mediante el **SABP** (Sistema de Aplicación de Buenas Practicas). Esta herramienta estratégica permite a través de sus resultados que los Restaurantes sean parte del **CALTUR** (Calidad Turística) y con ese nivel de gestión también lograr beneficios corporativos, que esencialmente se manifiestan en una nueva “**Imagen Empresarial**”.

Al efectuar la consulta en la página web del Mincetur y mediante una lectura orientada para efectuar una observación y análisis de los datos encontramos información que luego nos ha permitido esquematizar y graficar para su presentación un cuadro resumen, que igualmente es útil para señalar algunos aspectos:

- a) Son diecisiete (17) Regiones en las que se ha trabajado comprometiendo en las Buenas Practicas para el servicio de Restaurantes.
- b) Los establecimientos comprometidos con el SABP se ubican en Veintiuno (21) provincias e igualmente se distribuyen en cuarenta y uno (41) distritos.

- c) El trabajo de capacitación y luego acreditación alcanzo a 181 Restaurantes que luego se les otorgo la certificación de “**ACREDITADOS**” en Buenas Practicas.
- d) La agrupación efectuada por “**Zonas geográficas**”, es trabajo realizado por los responsables de este proyecto (Priscilla Ponce Alvis, Bruno Díaz Vásquez) y ello es útil para poder señalar que la “**Zona Norte**” representa el espacio de mayor trabajo y compromiso con el SABP, donde la Región de la Libertad, presenta el mayor número de establecimientos Acreditados. Luego destaca la “**Zona Sur**”, donde la región de Ica tiene ventidos (22) Restaurantes que vienen trabajando y produciendo bajo lineamientos del SABP.
- e) En diversas Regiones o provincias se puede correlacionar que se trata de ciudades que tiene una intensa promoción y corriente turística, tanto en la presencia de visitantes nacionales y extranjeros, tal es el caso de Trujillo-Ica-Pisco-Paracas y en el caso de Loreto la ciudad de Iquitos.

REGIONES Y RESTAURANTES CON ACREDITACIÓN EN EL SABP

ZONA NORTE			
REGION	PROVINCIA	DISTRITOS	REST. ACRED.
1. CAJAMACA	Cajamarca.	Cajamarca.	9
2. LA LIBERTAD	Pacasmayo y Trujillo.	Huanchaco, Trujillo, VictorLarco M, Paracas.	29
3. LAMBAYEQUE	Chiclayo	Chiclayo, Pimentel.	14
4. PIURA	Talara.	Los órganos.	1
5. SAN MARTIN	Moyobamba.	Tarapoto.	10
6. TUMBES	Tumbes, Contralmirante Villar.	Tumbes, Zorritos.	4

ZONA CENTRAL			
1. JUNIN	Chanchamayo, Huancayo.	Chanchamayo, La Merced, El Tambo, San Ramón.	8
2. LIMA METROPOLITANA	Lima	Miraflores, Barranco, San Isidro, Cercado, Magdalena, Pueblo Libre, Ate Vitarte.	27
3. LIMA PROVINCIAS	Huara	Santa María, Huacho.	5
ZONA SUR			
1. AREQUIPA	Arequipa.	Cercado, Yanahuara.	8
2. ICA	Ica, Pisco, Chincha, Alta.	Ica, Pisco, Subtanjalla, Paracas, El Carmen, Sunampe.	22
3. MOQUEGUA	Mariscal Nieto.	Moquegua.	1
4. PUNO	Puno.	Chucuito	5
5. TACNA	Tacna.	Tacna, Calama.	11
ZONA AMAZONICA			
1. AMAZONAS	Chachapoyas.	Chachapoyas.	12
2. LORETO	Mayras.	Iquitos, Punchana, San Juan Bautista.	15
TOTALES	21	41	181

Fuente: Pág. web Mincetur

4.2 CONCEPTUALIZACIÓN DEL PENTUR Y CALTUR

En el Perú se cuenta con gran cantidad de riquezas y atributos para el mejoramiento de la calidad de vida desde el sector turismo, desde esa visión el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Con la finalidad de promover el desarrollo de la actividad turística y constituirlo en el pilar de desarrollo económico mediante dos instrumentos como el PENTUR Y CALTUR, Plantea una política de gestión estatal y privada. Consideramos necesario conceptualizar estos aspectos:

- a) **PENTUR:** *Es una herramienta que busca la consolidación y el reconocimiento del sector turístico como una actividad económica*

*estratégica, relevante y prioritaria, con el alto impacto social y generadora de empleo.*¹

- b) **CALTUR:** *Está inspirado en la noción de que un producto turístico de calidad debe combinar atractivos, servicios y facilidades de una manera tal que motive la decisión de viaje de los turistas y repetición del mismo; asimismo debe preocuparse por entender las necesidades y aspiraciones del cliente para alcanzar la satisfacción.*²

4.3. CONCEPTULIZACION DE BUENAS PRÁCTICAS.

Por lo tanto en el propósito de conceptuar también lo que debe conocerse como “BUENA PRACTICA”, implica buscar una fórmula para comprobar la importancia y beneficio que tiene su aplicación, ante situaciones similares, para conseguir mediante una permanente practica su eficacia o eficiencia permitiendo de esa manera experiencias exitosas de gestión empresarial, sobre todo en el servicio gastronómico que se ofrece a través de los restaurante acreditados en el país por ello podemos decir que es una guía empírica que se pueden moldear o adaptar a diferentes realidades. Podemos ver en las grandes organizaciones empresariales que vienen siendo exitosas por su búsqueda de brindar calidad en su producto y servicios, a los cuales llegan con diferentes estrategias. Es necesario que cada empresa acreditada, identifique las buenas prácticas para poder alcanzar la excelencia y para lograrlo se debe estandarizar los procesos, conocimientos junto a las actitudes colectivas y personales que permitan replicar y alcanzar la calidad en una red empresarial.

¹MINCETUR. (2009). *Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios Afines, Gestión de Servicio.* Lima-Perú.

²MINCETUR. (2009). *Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios Afines, Gestión de Servicio.* Lima-Perú..

4.3.1 CARACTERÍSTICAS DE LAS BUENAS PRACTICAS

En el objetivo empresarial y ante los potenciales consumidores de la gastronomía arequipeña es conveniente ser buenos ejemplos, y servir de modelos, pero teniendo en cuenta las siguientes características.

- a) Innovación o Creatividad: Porque propone operaciones, estilos de trabajo, métodos procedimientos y técnicas nuevas.
- b) Eficacia/Impacto: Porque debe tener éxito en el alcance de sus objetivos.
- c) Sostenibilidad: Es el grado de continuidad y permanencia de los procesos establecidos y logros alcanzados.
- d) Eficiencia y Ejecución: Expresa la capacidad de conseguir los resultados esperados con un consumo de tiempo mínimo energía y recursos financieros.

4.3.2 IMPORTANCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.

El Perú y su enorme potencia para brindar productos turísticos de calidad nos compromete para que, combinando adecuadamente, los atractivos, servicios y facilidades en los servicios, seamos capaces de originar una afluencia turística constante y sostenible, la conversación con algunos operadores turísticos nos ha permitido conocer que un turista satisfecho atrae a otros tres más; en cambio un turista insatisfecho desanima por lo menos a siete.

De esta manera, se trata de buscar el mejoramiento de la calidad en el sector turístico en todas sus formas y especialmente con elementos que diferencien como sería mediante la naturaleza de los recursos, la oferta gastronómica y la calidad en la atención al consumidor.

4.4. SISTEMA SABP:

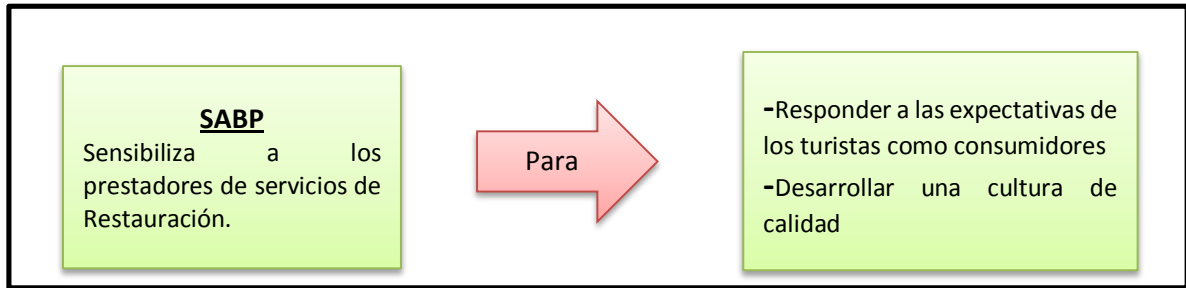
Consideramos necesario efectuar una precisión conceptual de lo que se debe entender como “Sistema” para luego contextualizar en el campo de la actividad turística y en la relación al servicio de Restauración o también señalado como la atención en los Restaurantes, aclarando que el funcionamiento de los mismos, no es exclusivamente para el turismo y consumidor visitante.

En el razonamiento humano y la teoría del conocimiento, el “Sistema” constituye un todo unitario, pero a su vez lo integran un conjunto de partes que tienen relación de reciprocidad o complementariedad. Por ello cuando se menciona un sistema en el de campo del servicio turístico, estamos haciendo referencia a los procesos que necesariamente y en forma secuencial o simultáneamente, se deben efectuar o cumplir.

Según Von Bertalanffy Ludwig y su teoría general de sistemas “Señala que un sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas para alcanzar un propósito”³. Por lo tanto, el propósito del sistema de aplicación de Buenas Prácticas (SABP). Formulado por el Mincetur como organismo rector de la actividad turística y al mismo tiempo por ser responsable de evaluar para la categorización de los restaurantes a nivel nacional, es igualmente responsable de “acreditar” a los establecimientos que voluntariamente habiendo cumplido con los pasos que indica el SABP, y sobre todo han motivado su capacidad de gestión y atención, se les debe otorgar una primera acreditación o reconocimiento.

³Ludwing, V. B. (24 de abril de 2016). Wikipedia. Obtenido de Teoria General de Sistemas: https://es.wikipedia.org/wiki/Ludwig_von_Bertalanffy

PROPOSITO DEL SABP



ELABORACION PROPIA: BDV-PPA. 05/2016

4.4.1 CAPACITACION EN BUENAS PRACTICAS PARA RESTAURANTES:

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, señala que la palabra “**capacitación**”, significa acción o efecto de capacitar y este a su vez significa hacer de alguien de una persona y habilitarlo para algo.⁴ Por lo cual podemos aplicar dicho termino al campo del turismo, como la voluntad de una Empresa o Restaurante para lograr el aprendizaje de todos sus elementos o funciones, buscando la mejoría del trabajo o del producto. En ese sentido se puede referir que, de una adecuada y oportuna capacitación, depende el proceso de fortalecimiento de las capacidades empresariales y de su capital humano que son los trabajadores, como responsabilidades de la aplicación de las Buenas Prácticas.

De forma concreta y explicativa, sería referirse al proceso de motivar y promover un aprendizaje teórico-práctico que compromete al personal directivo e igualmente al personal operativo, identificado como trabajadores con diversidad de responsabilidades que son parte del funcionamiento de un restaurante. Se busca con ello mejorar el desempeño y la calidad del servicio en favor de los consumidores; donde el resultado será entonces un incremento de la capacidad individual y

⁴ Española, D. d. (2016). Real Academia de la Lengua Española. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=7HamHPs>

colectiva, para conseguir el éxito de un desarrollo empresarial, pero al mismo tiempo la satisfacción de los clientes.

4.4.2 BENEFICIOS EMPRESARIAL LABORAL

Conforme lo plantea el Mincetur mediante la “Guía Metodológica para el desarrollo del Sistema de Aplicación de Buenas Practicas”,⁵ hacemos mención a los principales beneficios que interesa referir en el presente trabajo de investigación, a través de conocer mediante una encuesta los que sirven para mejorar la imagen empresarial y aquellos que comprometen favorablemente el desempeño del personal.

a) **Beneficios para la empresa:**

- Mejora y sistematiza las operaciones y responsabilidades en los puestos de trabajo
- Se crea una mejor imagen del restaurante
- Facilita una mejor relación entre el jefe y sus colaboradores
- Disminuye las tensiones laborales
- Agiliza la forma de decisiones y la solución de problemas.

b) **Beneficios para el personal:**

- Aumenta la confianza y el compromiso con la empresa.
- Mejora sus actividades comunicativas
- Se siente más satisfecho con su labor
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores para el trabajo.

⁵MINCETUR. (2012). *Guía Metodologica para el Desarrollo del Sistema de Aplicacion de Buenas Practicas*, Pub. Viceministerio de Turismo. Lima-Perú.

4.4.3 Criterios Considerados en la Capacitación.

El **SABP** (SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS PRACTICAS) al haberse establecido por el Mincetur, como la herramienta estratégica que conduce al desarrollo empresarial y como parte importante del mismo, para motivar y comprometer a los participantes en la condición de personal directivo u operativo; tiene muy en cuenta diversos criterios con los cuales puede identificar mejor al personal participante, los más significativos corresponde a los siguientes aspectos.

- a) La edad y características psicológicas.
- b) El interés y necesidades que se relación con la función desempeñada
- c) Sus experiencias previas como aprendizaje significativo.

4.4.4 PAUTAS DE ORIENTACION EN LA CAPACITACIONY VERIFICACION DEL SABP

La imagen empresarial de los servicios que ofertan gastronomía en Arequipa debe desarrollarse dentro de un campo muy competitivo; donde la reputación del establecimiento se presenta con la denominación de Restaurante y supone la calidad del servicio que brinda, apoyado por su organización interna.

Igualmente es importante señalar que el tamaño de los ambientes, comedores, baños y equipamiento complementa la imagen y al mismo tiempo constituyen las diferencias frente a otros restaurantes.

Entendiendo que las Buenas Practicas resumen un conjunto de recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios y tener como resultado, clientes satisfechos; entonces, la investigación proyectada formula unas pautas que servirían para proporcionar una capacitación adecuada.

El principal producto a ofertar lo constituyen los alimentos, lo cual es una mezcla de sustancias destinadas al consumo humano, que no deben estar en el riesgo de ser contaminados o propensos a ser alimentos

potencialmente peligrosos y que por lo tanto corresponde muchas veces a, proporcionar condiciones especiales de conservación, lo cual implica un proceso de manejo adecuado, efectuando el control de Buenas Prácticas que requiere tener mucha responsabilidad desde la obtención de la materia prima, luego el almacenamiento, preparación previa y final para culminar con el servido de un plato y su consumo final.

Mediante la descripción efectuada en los párrafos anteriores se ha esbozado lo que se conoce como cadena alimentaria cuya garantía exige durante el proceso de capacitación mediante el SABP, considerar como pautas que son válidas para conseguir el objetivo estratégico las siguientes:

- a) Los alimentos y sus condiciones especiales
- b) El proceso de manejo adecuado
- c) La preparación y presentación del producto

Se busca entonces que por medio de relacionar el servicio, gastronómico prestado y las expectativas del cliente, se garantice principalmente lo importante que es la calidad sanitaria, que puede tener una mayor confianza cuando se aplica los POES (PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDARIZADO DE SANEAMIENTO)⁶ que de manera sencilla y por escrito, es un procedimiento que explican que las tareas de limpieza durante la elaboración de alimentos.

La capacitación tiene otro propósito más, que está relacionado para tener el mayor cuidado en razón de que el servicio de un restaurante que será acreditado por el Mincetur, no sea motivo de noticias que lo comprometan con una enfermedad alimentaria; porque entonces ello tiene repercusión periodística que daña muchísimo la empresa y su oferta gastronómica.

⁶Mincetur. (2012). *Guía Metodológica para el Desarrollo del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas*, Pub Mincetur-Cultur. Lima.

Si bien es cierto que en ciudades importantes como Arequipa, no solo encontrarán los consumidores locales y visitantes una gastronomía típica; sino que también se halla otras ofertas como productos marinos, que para el estudio representan tener como restaurante acreditado “La Cevichería FouryFive” ubicada en una calle tradicional (antes Ejercicios y hoy Álvarez Thomas) muy cerca de la Plaza de Armas; lo que obliga en este caso a señalar que alimentos como los pescados y mariscos (por ejemplo mejillones y almejas) que se alimenta de organismos venenosos, llegan a ser tóxicos y sobre pescados como la caballa pueden causar daño al consumidor, lo que obliga a un procedimiento de higiene más exigente que tiene como objetivo la desinfección.

A lo anterior debe agregarse con la misma preocupación y responsabilidad, el aspecto de la higiene personal, porque el personal que labora en un servicio de restaurante y que en forma permanente tiene contacto con el producto gastronómico antes de ser consumido; debe tener como norma los hábitos de buena higiene, que incluye esencialmente la limpieza del cuerpo (cabello, dientes, etc.) y el uso de ropa limpia, agregando el lavarse las manos con regularidad; esto permite reiterar la estricta responsabilidad del **“Manipulador de Alimentos”** como la persona que está en contacto a través de sus manos, los equipos y utensilios que emplea, en resumen, el restaurante es un establecimiento donde se preparan y sirven comidas que requieren mostrar un servicio de calidad.

Las pautas que se han referido mediante una descripción suscita, son los aspectos y sub-indicadores materia de una verificación aplicando un instrumento (ficha técnica de campo) con la finalidad de comprobar o verificar que se desarrollan o cumplen las Prácticas adecuadamente por los restaurantes, que orgánicamente estructurados como pequeñas o medianas empresas, buscan obtener un primer reconocimiento como acreditación del buen servicio prestado.

En relación a la variedad de procedimientos que se dan en el servicio de un restaurante y considerando los espacios en que estas se ejecutan, así como la finalidad e importancia de los mismos; es posible considerarlos y llamarlos “**Procedimientos Operativos**” cuya denominación literal sería la siguiente:⁷

- a) Servicios de almacén, cocina y comedor.
- b) Servicios higiénicos y vestidores
- c) El proceso de residuos y plagas
- d) El proceso de los equipos en vajilla y utensilios
- e) El control de operaciones
- f) La manipulación de alimentos
- g) Manejo de documentación y Registros
- h) Las medidas de seguridad
- i) Calidad de servicio.

La verificación de los procedimientos anteriores y su valoración mediante los criterios de: estar **implementados y adecuadamente aplicados**, tiene un resultado favorable para la certificación, es posible también que algunos de los procedimientos todavía recién se están **iniciando y organizando su aplicación**, e igualmente se podría comprobar la **omisión de otros**, en estos casos son aspectos que no resultan favorables para obtener un reconocimiento de Buenas Prácticas. En el presente trabajo y en lo concerniente a la estructuración del respectivo instrumento para recoger información se tendrá en cuenta los criterios antes señalados.

Según la “**Pirámide de la seguridad alimentaria**”⁸ que ha sido considerada por el manual de Buenas Prácticas para el Plan Nacional de Calidad Turística, se tiene referido el POES, que indica son

⁷(Mincetur, Guía Metodológica para el Desarrollo del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas, Pub Mincetur-Cultur, 2012)

⁸Mincetur. (2012). *Guía Metodológica para el Desarrollo del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas*, Pub Mincetur-Cultur. Lima.

procedimientos operacionales estandarizados que junto con otros sistemas conducen hacia el ISO 22000; nos dan la pauta para la capacitación verificación y la posterior acreditación que un establecimiento responsable de ofrecer un servicio gastronómico, pueda obtener de parte del organismo competente en este caso por el Mincetur, el Certificado de Buenas Prácticas, como parte importante de comprometerse con la “**Calidad Turística**”. En el presente año y durante el mes de mayo, Arequipa es sede de un evento como el APEC, que reúne a ministros y altos funcionarios de diversos países.

4.5. ORGANIZACIÓN Y PERFIL LABORAL EN RESTAURANTES.

Al recordar que el servicio de gastronomía es un fenómeno social, porque sus miembros que dan forma a la estructura organizativa empresarialmente, tienden a tener relaciones sociales con aquellas que gustan hacer lo mismo, y eso constituye el proceso de socialización donde varía personas llamadas trabajadores con alguna diferencia o especialidad en la función que cumplen, son los responsables de preparar, entregar y satisfacer a los consumidores de un restaurante. En la opinión de algunos sociólogos este comportamiento hay que entender a través del término o palabra **perfil**, que desde lo señalado por el diccionario enciclopédico La Rouse⁹ corresponde a “**Conjunto de características o rasgos de una persona**” y con ello entonces conforma el grupo de pertenencia como parte del personal que labora en un restaurante, lo que nos permite señalar que básicamente ese personal esta como responsable de las siguientes funciones:

- a) Proponer y conducir la gestión del establecimiento
- b) La manipulación de los alimentos a través de un proceso de preparación.
- c) La atención a los consumidores o clientes, que en diversas ocasiones pueden ser visitantes turistas, con mucha expectativa por nuestra

⁹Rouse, L. (2014). *Diccionario Enciclopédico La Rouse, Vigésima Edición*. Colombia.

gastronomía, pero este cliente es a veces exigente y espera una atención con diligencia generándose entonces una corriente de simpatía.

En el planteamiento teórico de la investigación se busca el **Perfil de los Trabajadores** en los restaurantes que han sido acreditados por el Mincetur en Arequipa, haciendo referencia que algunos de esos establecimientos fueron participantes del primer festival gastronómico de Arequipa, “El Festigloton” en el 2008, es el caso de Crepísimo, el Tío Darío y Zigzag, quienes figuran en la Guía Gastronómica de Arequipa 2008-2009, editada por AGAR (Asociación Gastronómica de Arequipa)

Conocer algunos aspectos del personal que labora en los Restaurantes Acreditados, está motivado porque hay una especial responsabilidad que mediante el servicio de estos establecimientos se pueda ofrecer una excelencia en el servicio, como identidad de lo que representa la industria de la gastronomía, entendiendo nuevamente que dicha atención va desde la recepción hasta el despido del comensal, lo que incluye obviamente la preparación de los alimentos y su presentación, que tiene como propósito la creación y conservación también de un prestigio, creemos que con eso, el resultado de una operación restaurantera se convierta en un atractivo turístico.

El servicio de gastronomía en la modalidad de restaurantes, asume la funcionalidad de una empresa y en la que su capital humano tiene que estar preparado para lograr los objetivos de esa institución; en la lectura sobre aspectos que la psicología organizacional señala, presentamos una posible estructura orgánica de lo que puede ser una empresa de alimentos que elabora y ofrece una variedad gastronómica para el consumo local y de interés para visitantes turistas.

4.5.1 IMPORTANCIA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Pensamos ante la realidad de un mundo globalizado por actividades como el desarrollo económico, el turismo, gastronomía y la interculturalidad; que también se produce un cambio de contexto permanente; divide el territorio “Recurso Humano” que es inherente a la casi totalidad de modos productivos, se tiene que entender como una presencia indispensable para el éxito de una organización; porque posee habilidad y características que impulsan el crecimiento definido de la modalidad empresarial.

La gestión de empresas definidas como: Medianas y Pequeñas Empresas bajo la sigla de MYPES, juzgen necesario seleccionar y luego capacitar a su personal o colaboradores para luego formar los grupos de trabajo competitivos, esto ha sido entendido por dichas empresas para considerar y conceptuar que su mejor inversión debe orientarse hacia el **“Talento Humano”**, como su capital más importante.

En el campo de la **“Producción Gastronómica”**, las organizaciones interesadas en desarrollar, lo hacen bajo la forma de **“Administración del Talento Humano”** con el propósito de **aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes.**

Por lo tanto, el tema considerado del presente estudio, definido como “Sistema de Aplicación de Buenas Practicas (SABP)”, no excluye que como herramienta estratégica no solo busca motivar y comprometer a los Restaurantes, sino que de manera esencial reconoce al elemento humano, cuyo esfuerzo resulta vital para el mejor funcionamiento de los establecimientos orientados a brindar un servicio gastronómico de calidad.

La definición de **“Recursos y Talento Humano”**¹⁰ Señala que *“... el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo...”* y *dan “... conocimiento, experiencias, motivación, interés vocacionales,*

¹⁰AFPNET, P. (18 de septiembre de 2013). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/gestión-del-talento-humano.html>.pp3

aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades...” en ese sentido podemos entonces señalar que se producen cambios interesantes e importantes en las fuerza de trabajo. En resumen, se pretende que cada organización empresarial (Restaurante), resuelva de la mejor manera la productividad considerando que su personal es una parte incluyente de la solución, para pretender alcanzar la “**Certificación de Buenas Practicas**”.

Al valorar y manifestarse lo que pretende el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), con el SABP como una herramienta estratégica del Caltur; pueden los establecimientos que ofertan el servicio de gastronomía, asumir el compromiso para mediante la capacitación y posterior constatación, se pueda demostrar la presencia de su capital humano preparado, porque sin recursos humanos eficientes es imposible lograr los objetivos empresariales. El Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes no precisa como “**Responsabilidades**”¹¹ la suposición básica de que sus recursos humanos pueden ser creativos a partir de las experiencias anteriores y las que se agregan mediante el SABP, lo cual representa enlazar el conocimiento previo con el resultado de estar más motivados para lograr la autoestima y autorrealización.

La lectura realizada sobre el tema de gestión del Talento Humano, ha sido un motivo para ir estructurando en el conocimiento personal de los responsables de este trabajo de investigación (Tesis), que el capital requiere lograr un conjunto de competencias, las que luego se traducen en **capacidades** para ser aplicadas durante la producción y presentación de lo que su restaurante oferta a los consumidores; pero sobre todo es conveniente destacar que las Buenas Practicas se adquieren con el “**entrenamiento permanente**” y organizando las experiencias obtenidas, para hacer todo ello una herramienta indispensable para

¹¹(MINCETUR, Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios Afines, Gestión de Servicio., 2009)

desempeñarse ante nuevos desafíos que surgen la cantidad de competidores que te tiene en la actividad gastronómica, es decir la gran cantidad de restaurantes existentes en Arequipa y su tradición culinaria. Otra lectura sobre el “**Talento Humano**” nos proporciona una opinión interesante, que se basa en estudiar las sociedad del conocimiento y las habilidades de las personas en relación a la calidad de sus hábitos de trabajo, por ello según Gary Becker¹² puntualiza que *“La importancia creciente del capital humano puede verse desde las experiencias de los trabajadores en las economías modernas que carecen de suficiente educación y formación en el puesto de trabajo”*

Dicho planteamiento al relacionarlo con la habilidad de los Restaurantes en el Perú y de manera concreta al contexto de Arequipa, nos estaría señalando que el capital humano (Cheff, Mozos y otros) no están debidamente preparados para su desempeño en los servicios de gastronomía, lo que implicaría riesgos en la cadena alimentación para el consumidor local y potencial cliente visitante. (Nacional o Extranjero).

¹²BECKER, G. (18 de Mayo de 2011). *Gestion Talento Humano*. Obtenido de <https://joelespinoza.lamula.pe/2011/08/18/el-capital-humano-y-la-gestion-por-competencias/joelespinoza/>

4.5.2 CARACTERÍSTICAS PERSONALES

Corresponde a Resumir el conocimiento luego de efectuar una lectura sobre el comportamiento organizacional, temática especializada que se entiende mejor desde la Psicología de Grupos que efectúa el estudio de cómo actúan las personas al ser componentes de una organización empresarial con el objeto de estar alcancen un desempeño más elevado. Desde el enfoque mismo prospectivo en que se analiza el comportamiento del individuo en la organización respecto de sus principales características para desempeñar tareas, encontrarnos lo que se puede denominar:

- A) Características Biográficas:** referidas a una situación personal y se obtienen a través de los registros propios de cada trabajador o recurso humano identificado tales como:
- **Edad:** Que es importante cuando se tiene que asociar al rendimiento y participación en el trabajo, sirve también para la relación edad-rotación, satisfacción y productividad.
 - **Género:** utilizando para diferenciar las habilidades, solución de problemas y motivación; esto permite a veces considerar que los hombres son más audaces.
 - **Estado civil:** Que permite a la responsabilidad de gestión, prever alguna posibilidad de ausentismo
 - **Antigüedad:** Para asociar que junto con la mayor antigüedad se da mejor productividad por una acumulación de experiencia y pronóstico de satisfacción en el trabajo.
- B) Habilidades:** Entendiendo como la capacidad de un trabajador o persona para cumplir y llevar a cabo un trabajo, dando lugar a que su respectiva evaluación luego permita reconocer cuales son las **Fortalezas y Debilidades**, y tratar luego el incremento de sus capacidades. Para el presente trabajo que intenta elaborar el “**Perfil del Personal Operativo**”

se ha considerado básicamente el identificador mediante una autoevaluación del mismo trabajador dos tipos de habilidades:

- **Habilidades intelectuales:** Vinculada a la aptitud numérica, la comprensión verbal y la memoria, sobre toda esta última que sirve para recordar experiencias.
 - **Habilidades Físicas:** Porque los trabajos en los restaurantes muchas veces comprometen el realizar tareas de destreza manual y fortaleza humana, para lo cual resulta necesario tener fuerza muscular, bastante energía o realizar movimientos con facilidad.
- C) Personalidad:** Apoyados por la teoría del comportamiento, sirve para comprender o describir la esencia del ser humano, explicando lo que algunas personas pueden tener en común o que también los presente como diferentes; en ese sentido es importante para una empresa cuyo personal no es numeroso, pero requiere darse un comportamiento de grupo con actitudes favorables; como aquel trabajador que contribuye a innovar mediante la creatividad y entonces enriquece la productividad y mejora la imagen del servicio.

4.5.3 LA MOTIVACIÓN:

Constituye un concepto fundamental en toda actividad económica de tipo empresarial y con mejor razón cuando se trata de un servicio relacionado a la oferta gastronómica en la modalidad de restaurantes. Surge con el deseo (motivación) de crear una empresa de tipo familiar o privada, para concretar la realización de un negocio que resuelva las necesidades de muchas personas, grupos o presencia de visitantes en la localidad, atendiendo también con alimentos que satisfagan sus expectativas. Al concretarse la creación de la empresa-restaurante, surge la necesidad de implementar la estructura orgánica con la selección de un capital humano, cuya capacidad y responsabilidad de trabajo colectivo, incrementa de manera permanente (**motivación constante**) el propósito de capacitación mediante procedimientos estratégicos que suelen ser

proporcionados por entidades académicas (Universidades e Institutos y Gremios) pero también por organizaciones gubernamentales (Ministerios o Gobiernos Regionales y Locales) que de manera estratégica lo hace para nuestro país el Mincetur.

Mediante el esbozo conceptual anterior, es apropiado puntualizar que la **motivación**, suele ser explicadas por diversas teorías y estudiosos, pero especialmente desde el ámbito de la Psicología Organizacional, dicho concepto según el texto utilizado por la Universidad Católica San Pablo¹³ esta *“... relacionado con el comportamiento y el desempeño de las personas” toda motivación espera tener como resultado un conjunto de incentivos que finalmente se traducen en el logro de “Beneficios”, que por su amplitud responden a la motivación empresarial (grupo de trabajadores o capital humano), y en alguna manera a la expectativa personal mediante la forma de nuevos conocimientos Teórico-Proactivos, ascenso laboral, estabilidad en el trabajo. Para el caso de trabajadores y la empresa de Restauración, el organismo de gobierno otorga como beneficio el reconocimiento de Buenas Practicas con la especialización de “Restaurante Acreditado”*

¹³Pablo, U. C. (2014). *Psicología de Grupos y Organizaciones, Texto de Estudio*. Arequipa-Perú.

CUADRO RESUMEN EXPLICATIVO DE LAS MOTIVACIONES

LAS MOTIVACIONES		
Conceptualmente son: 1) Necesidades 2) Deseos 3) Expectativas	1.1. Personales	Satisfacción Beneficios 1.1.1. Nuevos Conocimientos Teórico – Prácticos. 1.1.2. Ascenso Laboral. 1.1.3. Estabilidad de Trabajo.
		Produce Beneficios 1.2.1. Desarrollo y Éxito Empresarial. 1.2.2. Mejora la Imagen. 1.2.3. Certificación y Acreditación de Buenas Prácticas.
	1.2. Empresa de restaurante	(Continúa de la celda anterior)
		(Continúa de la celda anterior)

Elaboración Propia: PPA-BDV. 05/2016

ESTABLECIMIENTO DE GASTRONOMIA-RESTAURANTE

MODELO DE ORGANIZACIÓN	PROCESO	PERSONAL RESPONSABLE	CONDICIÓN-REQUISITO
Mediana y Pequeña Empresa.	-Aprovisionamiento y selección de insumos.	Gerencia- Administración.	Profesional Universitario.
OFERTA	-Reparación y Manipulación de alimentos.	Cheff y/o Cocinero.	Profesional Técnico y de Experiencia.
-Gastronomía Típica.	-Atención de clientes	Mesero (a).	Experiencia Laboral.
-Gastronomía Especializada.	-Limpieza de Comedor.	Personal Auxiliar.	Experiencia Laboral.
-Gastronomía Variada.	-Limpieza General.		

Elaboración Propia: BDV-PPA 05/2016

El anterior gráfico nos permite desde una perspectiva moderna de organización laboral y empresarial, señalar básicamente la presencia de tres grupos de interés participantes, a los que también suelen llamarlos los

“stakeholders”, debiendo todos hacer aportaciones a la organización hay otros grupos de interés que están asociados a la existencia de un servicio de gastronomía y ellos serían los proveedores que por tratarse de alimentos son muy variados. Algo que caracteriza a los **trabajadores como grupo de interés**, son las relaciones de reciprocidad porque buscan juntos alcanzar un desarrollo empresarial, que para este rubro es conseguir el reconocimiento mediante el servicio de “**calidad en turismo**”. No se puede tampoco ignorar que el otorgamiento de estímulos mediante el mejorar los salarios, elogios, oportunidades y reconocimiento fortalecen el equilibrio organizacional que nos da la oportunidad de esquematizar gráficamente la relación que debe darse entre el personal de trabajo y sus expectativas:

APORTES DEL PERSONAL DIRECTIVO Y OPERATIVO	EXPECTATIVAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plena Responsabilidad 2. Colaboración Permanente. 3. Identificación con el SABP 4. Comportamiento y trato al cliente. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento y Recompensas 2. Oportunidades de crecimiento laboral 3. Apoyo y Respaldo 4. Empleabilidad

Elaboración propia: BDV-PPA-05/2016

5. TERMINOLOGIA

5.1 PROCEDIMIENTOS: Consiste del seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible. Porque precisamente es uno de los objetivos de seguir un procedimiento, garantizarse el éxito de la acción que se lleva cabo y más cuando son varias las personas y entidades que participan en el mismo, que requerirán de la observación de una serie de estadios bien organizados.

Se definen que son planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderos guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

"Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores".

5.1.1 OBJETIVOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero".

5.1.2. IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS

El hecho importante es que los procedimientos existen a todo lo largo de una organización, aunque, como sería de esperar, se vuelven cada vez más rigurosos en los niveles bajos, más que todo por la necesidad de un control riguroso para detallar la acción, de los trabajos rutinarios llega a tener una mayor eficiencia cuando se ordenan de un solo modo.

Los procedimientos representan la empresa de forma ordenada de proceder a realizar los trabajos administrativos para su mejor función en cuanto a las actividades dentro de la organización".

5.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Se describe las siguientes características de procedimientos:

- No son de aplicación general, sino que su aplicación va a depender de cada situación en particular.
- Son de gran aplicación en los trabajos que se repiten, de manera que facilita la aplicación continua y sistemática.
- Son flexibles y elásticos, pueden adaptarse a las exigencias de nuevas situaciones.

Desde otro punto de vista se enfoca en las siguientes características de procedimientos:

- Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
- Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
- Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.

5.1.4. BENEFICIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores soluciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

5.1.5. ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera:

- Identificación. Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, Denominación y extensión (general o específico) de

corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

- Lugar y fecha de elaboración.
- Numero de revisión.
- Unidades responsables de su revisión y/o autorización
- Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos.

5.1.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Consideran que los procedimientos administrativos: "Permiten establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas".

Desde otra perspectiva definen que los procedimientos administrativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar"

Ante lo relacionado en las citas del párrafo anterior se puede conceptuar el procedimiento administrativo como un instrumento administrativo que apoya la realización del quehacer cotidiano en donde ellos consignan, en forma metódica las operaciones de las funciones.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos:

- Establecer el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y la optimización.
- Fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

5.1.7. BENEFICIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS

Los siguientes beneficios que consisten en:

- Aumento del rendimiento laboral.
- Permite adaptar las mejores soluciones a los problemas.
- Contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización.

5.1.8. MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

"Son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; Además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones".

5.1.9. OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Los manuales de procedimientos en su calidad de instrumento administrativo tienen como objetivo:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

- Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.

5.2. COMEDOR:

Se llama comedor al ambiente o espacio que se destina al acto de comer (ingerir alimentos). En las viviendas, el comedor puede ser una habitación dedicada exclusivamente a esta acción o un sector integrado a otro ambiente (como la cocina-comedor o el living-comedor).

5.2. ALMACEN:

Un almacén es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes dentro de la cadena de suministro. Los almacenes son una infraestructura imprescindible para la actividad de todo tipo de Agentes económicos (agricultores, ganaderos, mineros, industriales, transportistas, importadores, exportadores, comerciantes, intermediarios, consumidores finales, etc.) Constituyen una parte habitual de las explotaciones agrarias y ganaderas (en muchos casos formando parte de la vivienda rural tradicional o de construcciones peculiares), así como de fábricas, polígonos industriales e instalaciones industriales de todo tipo, y de los espacios dedicados al transporte (puertos, aeropuertos, instalaciones ferroviarias) y el comercio (centros comerciales, grandes superficies). También se denomina «almacén», especialmente en Hispanoamérica, al propio establecimiento de comercio minorista (tienda de ultramarinos).

5.2.1. IMPORTANCIA DE LOS ALMACENES

El almacén es una unidad de servicio en la estructura orgánica y funcional de una empresa comercial o industrial con objetivos bien definidos de resguardo, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

Cuanto mejor sea la organización del servicio, coste y tiempos de ejecución mejor será nuestra logística en la gestión de almacenes y más repercutirá esto en la mejora de rendimiento de una empresa.

Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo con los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística es básico para la mejor de la productividad de su empresa.

5.2.2. MEJORAMIENTO DE ALMACENES

El primer paso siempre es analizar la logística en la gestión de almacenes de una forma integral con el fin de mejorar las operaciones: servicio, coste y tiempos de ejecución.

Después se trata de mostrar alternativas de gestión y control de las operaciones con el fin de mejorar los rendimientos. Y, por último, alcanzar los medios para mejorar las operaciones de un almacén.

Precisamente, una de las herramientas básicas del sistema de mejora continua es la acción 5 eses que está íntimamente relacionada con la mejora del entorno de trabajo y la implicación del personal. Es decir, un espacio ordenado y limpio permanentemente en sus almacenes, fábricas y oficinas.

Aplicando el curso de 5 eses en la oficina de simple productividad podremos hacer rápidamente que nuestra empresa destaque entre la competencia.

Además, habría que evitar algunos errores comunes en la gestión de inventarios. La administración y gestión de inventarios es quizá uno de los temas que más controversia causa a los que tienen la obligación de gestionar las empresas.

La administración y gestión de inventarios persigue básicamente dos objetivos básicos: el primero tiene que ver con la reducción de las existencias al mínimo posible, y el segundo asegurar el suministro de materiales al cliente o las áreas de producción en el momento adecuado. Es decir, el just in time y el takt time o los compromisos de calidad, plazos y costes.

Otros problemas relacionados con la logística en la gestión de almacenes que ya hemos abordado son la importancia de la reducción de las existencias o el problema de los stocks como obesidad del proceso cuando se fabrica más de lo

que sus clientes demandan diaria o semanalmente. Así, reduciremos los costes de almacenamiento y conseguiremos eliminar sobrecostes tan temidos.

5.3. RESIDUOS:

Los residuos son todos los desechos que producimos en nuestras actividades diarias, y de los que nos tenemos que desprender porque han perdido su valor o su utilidad. Todas las actividades humanas, como la agricultura y ganadería, la explotación de los bosques, la industria o la actividad comercial, producen residuos. Sin embargo, la cantidad y naturaleza de éstos son muy distintas dependiendo de su origen.

5.4. PLAGAS:

Plaga es una población de organismos que, al crecer en forma descontrolada, causa daños económicos o transmite enfermedades a las plantas, a los animales o a la misma humanidad. Son ejemplos de plagas, el gusano barrenador, el picudo del algodónero, la roya del café, los roedores, etc. Se habla de plaga cuando un organismo afecta en grado significativo los intereses de las especies vivientes, en especial aquellos que tienen que ver con las necesidades básicas de alimentación, salud y abrigo. En la mayoría de los casos, la magnitud de los daños está asociada tanto a la biología propia del organismo como al crecimiento desmedido de su población.

5.5. VAJILLA:

El término vajilla tiene su origen etimológico en *vascëlla*, un vocablo latino. El concepto se emplea para nombrar a la serie de elementos que se utilizan para transportar, servir y consumir la comida.

5.6. UTENSILIOS:

Un utensilio, (del latín *utensilia*, plural de *utensilis* 'útil, necesario') es un objeto fabricado, que se destina para un uso manual y doméstico. Como los utensilios de cocina, aseo, limpieza, etc.

También se denomina utensilios a ciertas herramientas o instrumentos de algunas actividades profesionales; por ejemplo, los utensilios agrícolas o los utensilios quirúrgicos.

5.7. CONTROL:

La palabra control proviene del término francés *contrôle* y significa comprobación, inspección, fiscalización o intervención. También puede hacer referencia al dominio, mando y preponderancia, o a la regulación sobre un sistema.

5.8. SISTEMA:

Conjunto de personas, datos y procedimientos que trabajan coordinadamente para alcanzar el objetivo de apoyar el funcionamiento de la organización. Haciendo posible que la empresa mantenga contacto con el medio ambiente que la rodea. Es decir con: clientes, proveedores, organizaciones estatales de contralor y recaudación de impuestos y aportes, funcionarios, Accionistas o propietarios.

5.9. MANIPULACION:

Manipulación es la acción y efecto de manipular (operar con las manos o con un instrumento, manosear algo, intervenir con medios hábiles para distorsionar la realidad al servicio de intereses particulares).

Manipular alimentos es un acto que todos realizamos a diario, bien sea como profesionales de la gastronomía, elaborando la comida en el propio hogar, como distribuidores, etc. En numerosas ocasiones se piensa que quienes preparan los alimentos son exclusivamente los operarios de plantas elaboradoras o los cocineros en restaurantes u hoteles, pero la realidad es que hay muchas otras personas que contribuyen diariamente a que los alimentos que consumimos tengan una calidad higiénica. Si manipulamos los alimentos practicando unas normas higiénicas adecuadas evitaremos que nuestras

familias, o nuestros clientes puedan enfermar por consumir un alimento contaminado.

El profesional de la alimentación, en cualquiera de sus modalidades, tiene ante sí la responsabilidad de respetar y proteger la salud de los consumidores por medio de unas buenas prácticas de manipulación. Las medidas más eficaces en la prevención de estas enfermedades son las higiénicas, ya que en la mayoría de los casos es el manipulador el que interviene como vehículo de transmisión, por actuaciones incorrectas, en la contaminación de los alimentos.

Además de las dolencias que causan en la salud de las personas, las enfermedades de transmisión alimentaria, también desprestigian a los negocios y a quienes trabajan en ellos, lo que se traduce en una pérdida de confianza por parte del cliente.

Lamentablemente el correcto procedimiento de actuación en la manipulación de alimentos puede quedar solamente en la mera posesión de un conocimiento teórico obligatorio ante las autoridades sanitarias. Permaneciendo por tanto este conocimiento ajeno a la aplicación práctica, a veces por desinterés y otras por desconocimiento. Resulta tremendamente importante en este sentido conseguir que esa teoría se lleve a la práctica en su totalidad.

5.10. HIGIENE:

Podemos entender a la higiene como el proceso que hace que una persona cuide su salud, su aspecto, su limpieza para evitar contraer enfermedades o virus, para limpiar la suciedad, para conducirse de manera sana en la sociedad en la que vive. La higiene es un complejo sistema de acciones más o menos simples que cada individuo debe llevar a cabo por su cuenta, es decir que la higiene no es una responsabilidad del Estado o de los profesionales (como sí lo puede ser mantener una epidemia controlada) si no que es pura y exclusiva responsabilidad de la persona. Los hábitos de higiene se ganan desde chicos

y es ahí donde es sumamente importante el rol que los padres o las autoridades tienen en enseñar a los niños las formas de actuar ante determinadas situaciones, por ejemplo, lavarse las manos antes de comer, luego de salir del baño, cepillarse los dientes luego de cada comida, etc.

Se ha comprobado a lo largo del tiempo que las pequeñas acciones que caracterizan a la higiene diaria y personal de cada individuo son, en suma, importantísimas para asegurar a la persona un buen estado de salud, evitando estar en contacto con virus o bacterias, limitando la exposición a enfermedades y manteniendo en términos generales un buen estado de pulcritud del cuerpo.

La higiene personal se refiere al cuidado y aseo consciente de nuestro cuerpo y es necesaria porque ayuda a prevenir el desarrollo de infecciones, enfermedades y malos olores. Mantener altos estándares de limpieza implica atención a nivel personal, pero también tomar decisiones saludables respecto a nuestra interacción con los demás.

La higiene personal se refiere al cuidado y aseo consciente de nuestro cuerpo y es necesaria porque ayuda a prevenir el desarrollo de infecciones, enfermedades y malos olores. Mantener altos estándares de limpieza implica atención a nivel personal, pero también tomar decisiones saludables respecto a nuestra interacción con los demás. La cocina al ser el espacio donde preparamos nuestros alimentos, debemos garantizar las condiciones de saneamiento necesarias para evitar contagiarnos de alguna enfermedad. Hay ciertos elementos potencialmente riesgosos en esta zona, como el fregadero, donde se llega a acumular mucha humedad, los utensilios de limpieza como trapos y esponjas, la superficie donde se prepara la comida y los sitios donde almacenamos los alimentos, tales como el refrigerador y la alacena.

5.11. DOCUMENTACION:

Se conoce como documentación a la ciencia que consiste en documentar, ésta se encuentra identificada por el procesamiento de información que otorgará datos específicos sobre un tema determinado; de acuerdo a esto puede identificarse como una técnica instrumental y auxiliar, para lograr informar a numerosas personas sobre un tema en específico. Un documento no es más que un texto redactado que tienen la finalidad de servir de soporte para el relato de unas circunstancias

La documentación de una empresa representa su capital intelectual, es decir el “saber hacer” que se ha adquirido con la experiencia. Si no se preserva adecuadamente ese conocimiento difícilmente logrado, se podría perder.

Hay varias razones de importancia que tiene la documentación para un sistema de gestión de calidad, entre ellas podemos destacar:

5.11.1. La estandarización de los procesos. Para que un proceso sea debidamente estandarizado, debe estar documentado. Al hacerlo estamos asegurando que las personas ejecuten los procesos de acuerdo a como están escritos. Recordemos que estandarizar un proceso es establecer un nivel de operación (o estándar) que se debe mantener para lograr unos resultados esperados.

5.11.2. La planificación organizacional. En cualquier nivel de la organización, al documentar los elementos importantes, como acciones, recursos y tiempos estamos direccionando o enfocando a las personas a cargo, hacia el logro de determinados objetivos y metas. La documentación ayuda a mantener el enfoque y la disciplina hacia los objetivos del sistema.

5.11.3. Control de las actividades realizadas. En este caso hablamos de los registros, que son un tipo especial de documento. Básicamente es la información contenida en formatos diligenciados durante los procesos y que nos va a suministrar evidencia o soporte de la realización de determinadas actividades. Los registros nos permiten conocer y evaluar la gestión realizada.

5.11.3. Auditorias. Las auditorias de los sistemas de gestión de una empresa se basan en los documentos que se tengan. Los documentos representan los criterios de auditoría y los registros representan las evidencias de auditoría. De la comparación de estos dos tipos de documentos se establecen los hallazgos de auditoría, que pueden ser fortalezas o debilidades del sistema.

5.11.4. Mejoramiento de procesos. La documentación, nos permite mejorar los procesos consistentemente. La documentación debe servir a los procesos y no los procesos servir a los documentos. Con esto llamo la atención a no generar documentación que pueda entorpecer los procesos. Un proceso bien diseñado debe tener un buen flujo documental.

5.11.5. Capital intelectual. Los documentos guardan el valor más importante de una empresa, que es su capital intelectual, el saber hacer algo bien hecho y por el cual las personas están dispuestas a pagar. El no documentar apropiadamente pone en riesgo la capacidad de atender un mercado. Documentar apropiadamente permite a la empresa generar valor del conocimiento adquirido y volverlo ingreso, por eso se le llama capital intelectual.

De acuerdo a todo lo anterior, los documentos deben presentar unas ciertas características para que sean efectivos:

- Ser aprobados por una persona idónea al proceso antes de ser emitidos.
- Estar debidamente identificados y legibles. La identificación se puede hacer mediante una codificación que no induzca a errores.
- Estar disponibles cuando se requieran.
- Deben ser revisados y actualizados periódicamente.
- Las modificaciones que se vayan a realizar deben ser identificadas al igual que el estado de su revisión.
- Estar vigentes para su utilización y así evitar documentos obsoletos en los procesos que puedan inducir a confusiones.

Además, para los registros, estos deben:

- Tener un tiempo de retención (almacenamiento de la información generada).
- Estar accesibles para su consulta.
- Protegidos y seguros, para preservar la información de las condiciones ambientales y de personas no autorizadas.
- Los registros deben tener una disposición final. Una vez se haya cumplido el tiempo de retención qué se va hacer con ellos.
- Por último, lo anterior debe estar documentado en procedimientos para su aplicación en el contexto de la Norma ISO 9001.



6 OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL:

Identificar los Procedimientos Operativos que se dan por la aplicación del SABP-CALTUR en los Restaurantes Acreditados de la ciudad de Arequipa y su relación con los beneficios logrados en la Gestión Empresarial y laboralmente.

5.2 OBJETIVO ESPECIFICOS:

- a) Señalar la importancia de los Procedimientos Operativos que viabilizan la aplicación de las buenas prácticas, para luego determinar las áreas que todavía tienen dificultades.
- b) Conocer los beneficios logrados institucionalmente que favorecen la Gestión Empresarial y también los conseguidos en lo personal y aspecto laboral.

7 HIPOTESIS

Dado que es parte de la política de gestión sectorial, la implementación del SABP-CALTUR en los principales destinos turísticos del país y que Arequipa progresivamente destaca cada vez más para el turismo nacional y extranjero, por lo cual, especialmente el servicio de restauración es muy importante en la calidad.

Es probable, que todavía no se consiga una actitud responsable en la gestión de estos servicios; sin embargo, el nivel alcanzado ha permitido una acreditación que tiene una relación significativa con los beneficios logrados para la empresa y sus trabajadores.



CAPITULO II

PLANTEAMIENTO

OPERACIONAL

CAPITULO II

1. TECNICAS

1.1. Observación

- A) Observación Documental
- B) Observación de Campo

1.2. La Encuesta

2. INSTRUMENTOS.

2.1. Fichas Documentales

2.2. Fichas Técnicas de Campo

2.3. Cuestionario Cerrado

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

- 3.1. **Ámbito:** Considerando como criterios referenciales el geográfico y categorización, se puede indicar que los restaurantes acreditados se ubican en el distrito del Cercado (6) y Yanahuara (1).

N°	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION	DISTRITO
1	El Hornito Pizzeria	Calle san francisco N° 210	Cercado
2	Hotel Libertador/Los Robles	Plaza Bolivar S/N	Cercado
3	La Alemana	Calle San francisco N° 137	Cercado
4	Crepisimo	Calle Santa Catalina N°208	Cercado
5	El TioDario	Callejon del Cabildo N° 100	Yanahuara
6	CevicheriaForyFay	Calle Alvarez Thomas N° 221	Cercado
7	Restaurante Café Wayrana	Calle Santa Catalina N° 200 Int D	Cercado

Fuente: Pag web Mincetur

3.2 Temporalidad

El trabajo de investigación se realizó en el año 2016, periodo en el cual se aplicó la “**Ficha Técnica de Campo**” para verificar aquellos procedimientos funcionales u operativos, que tienen relación con las actividades de buenas Prácticas.

De la misma forma, con el propósito de conocer, los “**Beneficios Logrados**” se consideró usar la **Técnica de una Encuesta**, que se materializa mediante un **Cuestionario**, que fue aplicado al Personal Directivo de cada Restaurante (Administrador o Gerente), y de la misma manera individualmente a la totalidad de trabajadores (Universo o Población). La aplicación de estos instrumentos tuvo una durabilidad de dos meses, periodo en el cual se recopiló toda la información necesaria para nuestra investigación para posteriormente empezar a tabular los datos obtenidos y obtener los resultados.

3.3 Unidades de Estudio:

DENOMINACION	UNIDADES DE ESTUDIO	TECNICA E INSTRUMENTOS
Universo	7 Administradores o Gerentes.	Encuesta- Cuestionario.
Universo	77 Empleados.	Encuesta-Cuestionario.

Elaboración Propia: BDV-PPA, 2016

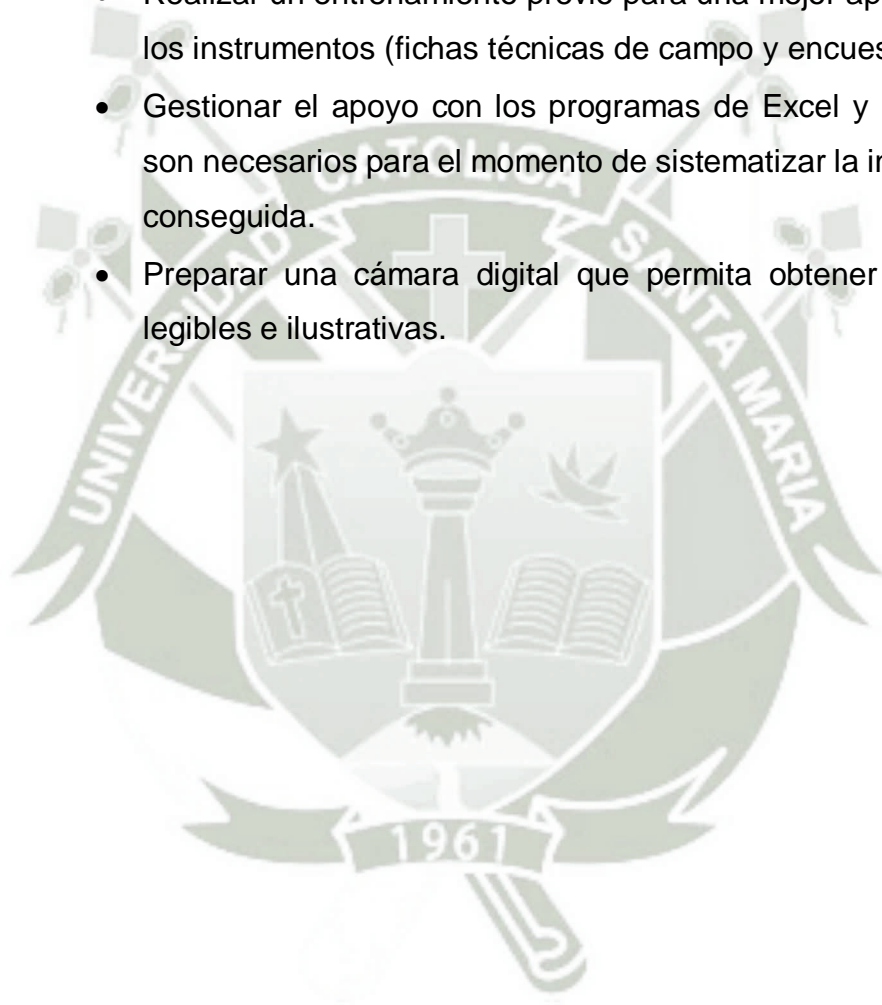
3.4 Muestra:

La investigación se realizó a los 7 establecimientos Acreditados por el MINCETUR, donde se aplicaron encuestas a 7 directivos y 77 empleados. Dado que nuestras unidades de estudio no son numerosas, pero si tienen la particularidad de cantidades finitas y nuestro universo es menor a 500, no fue necesario sacar una muestra para llevar a cabo nuestra investigación ya que se está trabajando con la totalidad de la población.

4. ESTRATEGIA DE RECOLECCION DE DATOS

A) Mediante la adecuada consideración con el personal directivo de los Restaurantes se busca:

- Establecer fechas, días y horarios pertinentes para efectuar el trabajo de campo, utilizando, la ficha técnica para las áreas de servicios y también la encuesta a los trabajadores.
- Efectuar una validación previa de los instrumentos.
- Realizar un entrenamiento previo para una mejor aplicación de los instrumentos (fichas técnicas de campo y encuestas)
- Gestionar el apoyo con los programas de Excel y SPSS que son necesarios para el momento de sistematizar la información conseguida.
- Preparar una cámara digital que permita obtener imágenes legibles e ilustrativas.





CAPITULO III RESULTADOS

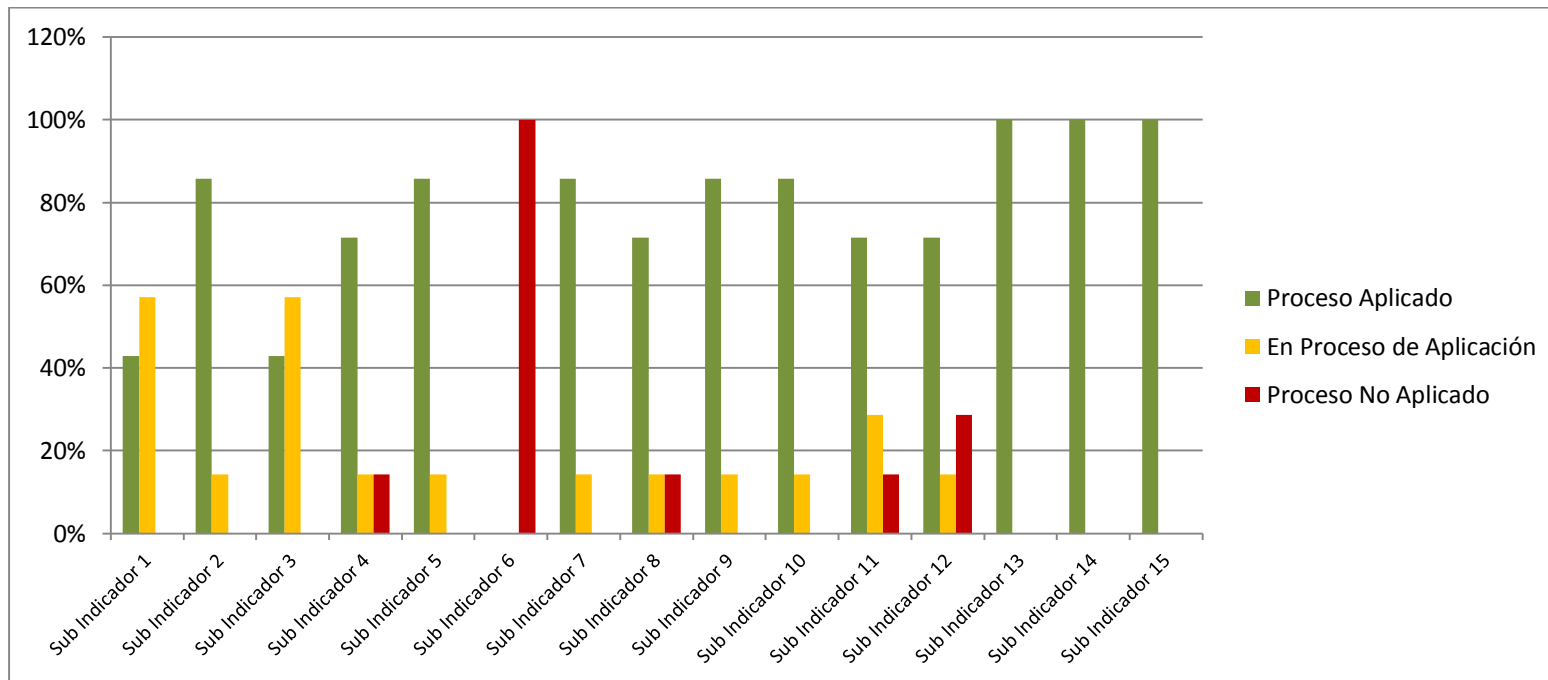
1. RESULTADOS DE LA PRIMERA VARIABLE

VERIFICACION DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

TABLA N° 1: ALMACEN- COCINA- COMEDOR.

REFERENCIAS	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11		12		13		14		15	
	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%	F R	%
Proceso Aplicado (PA)	3	42.86	6	85.72	3	42.86	5	71.44	6	85.72	0	0	6	85.72	5	71.44	6	85.72	6	85.72	4	71.44	4	71.44	7	100	7	100	7	100
En Proceso de Aplicación (PCSO)	4	57.14	1	14.28	4	57.14	1	14.28	1	14.28	0	0	1	14.28	1	14.28	1	14.28	1	14.28	2	28.58	1	14.28	0	0	0	0	0	0
Proceso No Aplicado (PNOA)	0	0	0	0	0	0	1	14.28	0	0	7	100	0	0	1	14.28	0	0	0	0	1	14.28	2	28.58	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 1



Interpretación:

La información obtenida mediante la verificación nos permite señalar que los siete (7) Restaurantes han aplicado de forma correcta la capacitación de las buenas Prácticas, en lo relacionado a los subindicadores o aspectos que tienen relación con la “**Ubicación del Comedor**” y su proximidad a la cocina; de la misma manera lo referente a los “**Pisos, Paredes y Techos**” del comedor a sumiendo la responsabilidad de presentarlos en buen estado y con lo cual se exhibe una imagen positiva a los usuarios o comensales de este servicio, que bien pueden entenderse como una muestra de limpieza y cuidado para propiciar una permanencia también agradable, que se complementa adecuadamente con la “**Limpieza y conservación del Mobiliario**”; siendo por lo tanto un conjunto de características que contribuyen a brindar un “**Entorno de calidad**”.

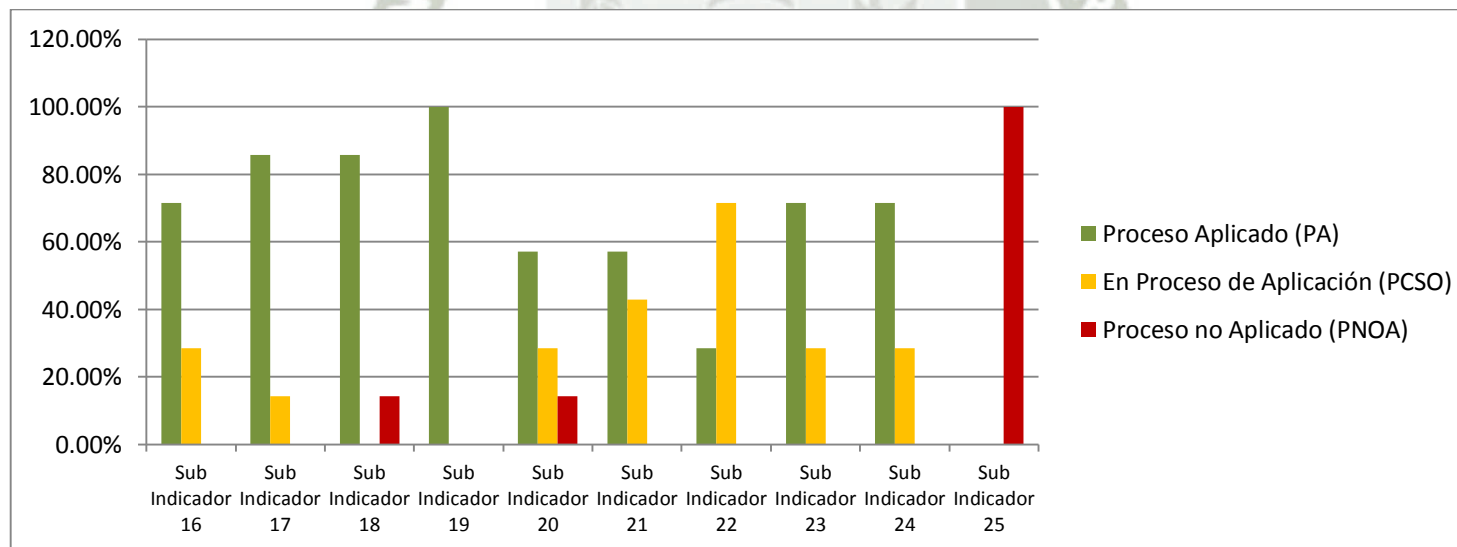
Otro aspecto importante lo constituye que cuatro (4) de los establecimientos que han aprendido y valorado como Buenas Prácticas los motiva y compromete a implementar una “**Gestión de Calidad**” como empresa dedicada al servicio gastronómico porque igualmente, la verificación efectuada nos permite tener como información cuantitativa y cualitativa, que estas empresas de carácter familiar y privado, se preocupan para que el almacén tenga un “**ambiente seco y al mismo tiempo ventilado**”, buscando evitar de esa forma condiciones desfavorables para la conservación de ciertos insumos. Una vez más se constata que la “**conservación de la infraestructura**” “**Paredes**” se protegen mediante la “**aplicación de una pintura sanitaria**”, lo que garantiza mucho más las responsabilidades empresariales por una limpieza total en el servicio. A lo anterior se suma dos factores importantes para destacar, los cuales son la combinación de una iluminación apropiada y una ventilación adecuada, que favorece para que los clientes puedan sentirse motivados a retornar al Restaurante y volver a brindarles un servicio que satisface sus expectativas.

Un dato preocupante y contradictorio a lo señalado anteriormente, es que **ninguno de los Restaurantes ha cumplido con la implementación de “esquinas sanitarias”** las ventanas, lo que representa un “**error de omisión**” dentro de la gestión plenamente responsable de limpieza total. A lo que anteriormente se puede comentar que el “**Almacén no está ordenado ni limpio al igual que sus anaqueles.**”

TABLA N° 2: AREAS DE SERVICIOS HIGIENICOS Y VESTIDORES.

REFERENCIAS	16		17		18		19		20		21		22		23		24		25	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	5	71.43	6	85.72	6	85.72	7	100	4	57.15	4	57.15	2	28.57	5	71.43	5	71.43	0	0
En Proceso de Aplicación (PCSO)	2	28.57	1	14.28	0	0	0	0	2	28.57	3	42.85	5	71.43	2	28.57	2	28.57	0	0
Proceso No Aplicado (PNOA)	0	0	0	0	1	14.28	0	0	1	14.28	0	0	0	0	0	0	0	0	7	100
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 2



Interpretación:

La observación de campo con el apoyo de la ficha técnica al área de servicios compromete a verificar el cumplimiento de buenas prácticas en un espacio y distribución muy importante. El resultado permite señalar que los siete (7) establecimientos o sea el 100% han tenido un especial cuidado en **ubicar los servicios higiénicos para los comensales en un espacio exterior** y que no muestre **“un acceso directo al comedor”** porque ello significaría una situación de riesgo por **contaminación cercana** al lugar en que se consumen los alimentos, evitando con ello también otra posible contaminación que podríamos señalar como **“propagación de olores”** que resulta ser desagradable.

A lo anterior se le agrega que para seis (6) restaurantes que representa el 85.72% constituyen una buena gestión el **considerar que los SSHH se hallen separados por sexo** y en espacio diferentes para evitar la posibilidad de conductas inadecuadas, especialmente por parte de los varones; de la misma manera seis (6) de ellos ratifican una **buena gestión muy acertada al tener separadas los SSHH que usan los empleados,** en relación al espacio en que se efectúa la **“Manipulación de alimentos”**, Protegiendo de tal forma una responsabilidad entre la asignación de espacios a usos o fines diferentes.

Se ha encontrado que dos (2) de las empresas gastronómicas acreditadas, que representa el 28.57% , se hallan en **cumplimiento parcial de buenas prácticas, en lo relacionado a que los servicios higiénicos para el personal y clientes no son de “uso exclusivo”** indistintamente **para el personal de trabajo y los clientes,** que de cumplirse sería un aspecto muy positivo de la gestión empresarial; igualmente ocurre que **no cuentan con “vestuarios para el personal”** y que tampoco se haya considerado el de **“separarlas por sexo”**, en los casos que se tienen su **“funcionamiento y conservación” no son los apropiados** y en algunos falta más limpieza por ausencia de productos como jabón líquido, toalla o secadores; lo más resaltante mencionado anteriormente **son aspectos o sub indicadores que están en “proceso de implementación”** .

Resulta sumamente **preocupante y negativo** que los siete (7) restaurantes no han implementado los SSHH **con acceso y equipos para discapacitados,** resultando ser una limitante de fuerte impacto negativo; en los momentos actuales donde las políticas de gestión no pueden ser **“excluyentes”**, más aun cuando a nivel mundial se está promoviendo y promocionando el **“Turismo para discapacitados”** porque resulta ser un segmento potencial muy interesante para incrementar el desarrollo del turismo en el Perú.

Por lo tanto se considera que diversos aspectos relacionados con los servicios higiénicos, deben ser superados mediante una oportuna y adecuada aplicación, sin olvidar que la cantidad y tamaño tiene una relación directa y proporcional con el número de trabajadores y el promedio habitual de la presencia de consumidores o clientes, a lo previamente referido debe precisarse que dichos servicios requieren estar siempre operativos y es algo que mediante la verificación (aspectos 22 y 23) a un se comprueba que todavía su correcta implementación se halla en proceso, así por ejemplo con cinco (5) restaurantes que representan el 71.43% a un tienen proceso el "**buen estado y conservación**" de los SSHH; en igual situación dos (2) establecimientos que ejemplifican el 28.52%, aun les falta tener mayor responsabilidad en la limpieza de vestidores y SSHH. Entre los aspectos muy visibles y no favorables para la imagen empresarial, se halló que tres (3) restaurantes no tienen separados los servicios que corresponden usar a los clientes y trabajadores indistintamente, motivando en ello una cierta incomodidad para los comensales.

En esta área de SSHH y vestidores, los porcentajes más favorables o positivos de buenas prácticas, corresponden a que los "**Servicios están separados**" del lugar o espacio que corresponde a la manipulación de alimentos y ellos representa que el 85.72% restaurantes efectúan una correcta aplicación del SABP, en similar responsabilidad de buena gestión está el donde también el 85.72% establecimientos acreditados han actuado de manera adecuada o pertinente, efectuando una separación de dichos servicios por sexo en espacios diferentes para su uso por los clientes especialmente y con criterio o similar para el espacio del personal trabajador o colaboradores.

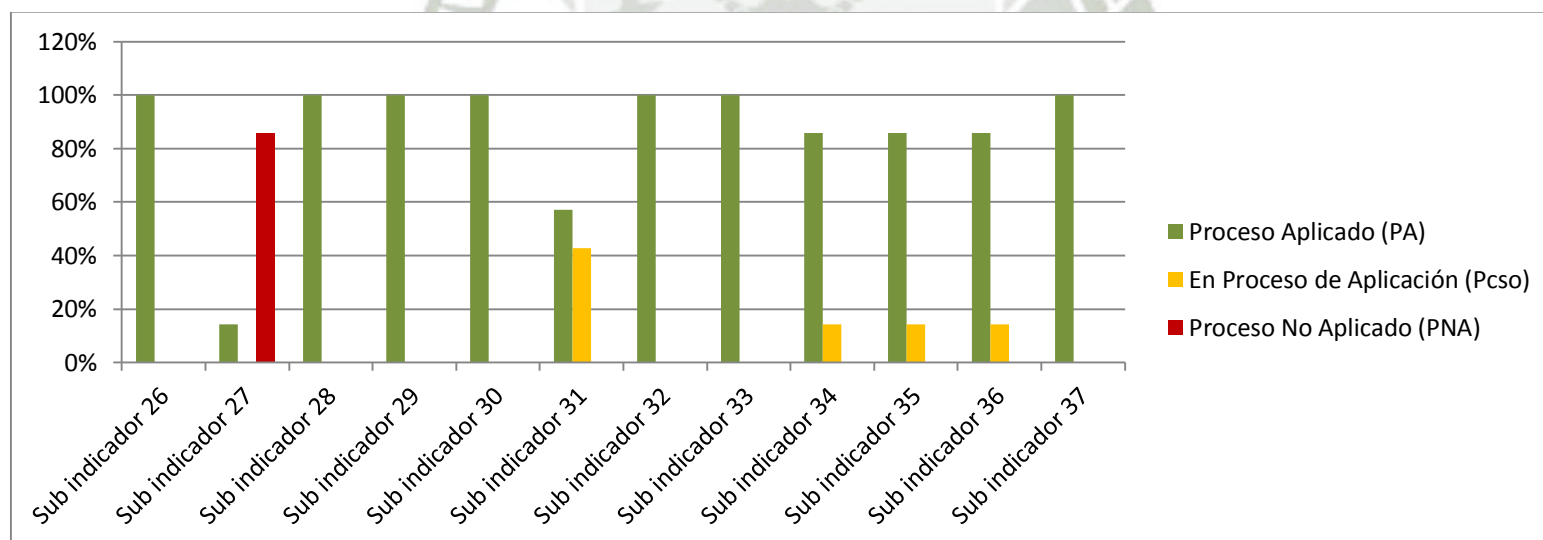
Consideramos necesario precisar que los SSHH. Tanto de empleados y los que corresponden a los comensales no tienen un acceso directo o inmediato con el comedor y de esa manera también se cumple con la norma sanitaria de la R.M.°-363-2005/MINSA.

En esta área igualmente se debe verificar lo relacionado con los "Vestuarios para el Personal" a través de los ítems 20 y 22; solo el 50% tiene en su infraestructura espacial la presencia de vestuarios y el 75% los están implementado es decir que en su procedimiento operativo que se halla en proceso de aplicación.

TABLA N° 3: PROCESO EN AGUA, DESAGUE, RESIDUOS Y PLAGAS.

REFERENCIAS	26		27		28		29		30		31		32		33		34		35		36		37	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	7	100	1	14.28	7	100	7	100	7	100	4	57.15	7	100	7	100	6	85.72	6	85.72	6	85.72	7	100
En Proceso (PCSO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	42.85	0	0	0	0	1	14.28	1	14.28	1	14.28	0	0
Proceso No Aplicado (PNOA)	0	0	6	85.72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 3



Interpretación:

Mediante la Información obtenida a través de la Ficha Técnica se pudo comprobar que los 7 establecimientos de gastronomía que representan el 100% aplican de forma apropiada los aspectos relacionados con los sub-indicadores 26,28,29,30,32,33 y 37:

- Cuentan con el servicio básico vital como es el agua potable, indispensable para asegurar la limpieza en el establecimiento.
- El suministro de agua es suficiente para el servicio, lo cual garantiza la calidad higiénica para cubrir las demandas tanto de los servicios sanitarios, de las labores de limpieza y desinfección, como de la elaboración de los alimentos.
- Tienen desagüe operativo
- Así mismo el desagüe está protegido con el uso de rejillas y sumideros, para evitar estancamientos de aguas turbias.
- El contenedor principal se encuentra en un lugar apropiado, es decir, poseen un área específica para desechos, que está ubicada lejos de las áreas de preparación.
- La basura es eliminada frecuentemente, con el fin de prevenir los malos olores y la presencia de insectos.
- También se pudo verificar la ausencia de roedores.

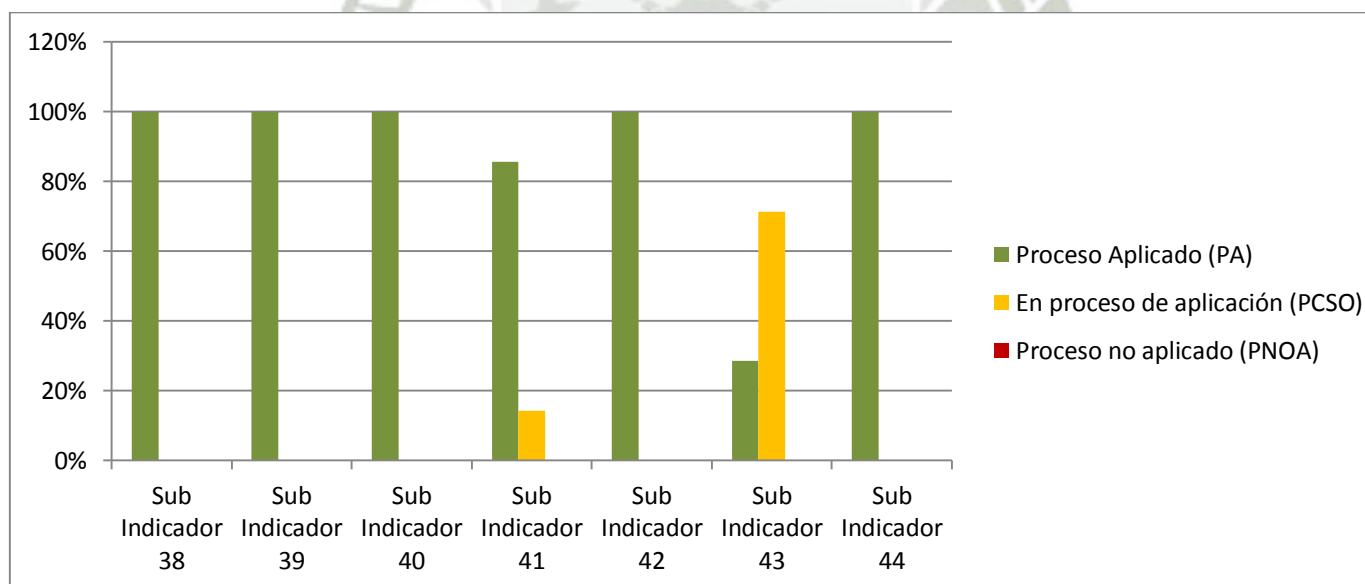
Sin embargo podemos constatar que el aspecto 31 que se refiere al **“uso de basureros con tapas y bolsas plásticas, ubicadas adecuadamente y son suficientes”** alcanzo un resultado menos favorable, donde solo cuatro (4) restaurantes que representan el 57.14%, están aplicando este proceso de forma apropiada, no obstante, los otros tres (3) restaurantes se encuentran perfeccionando este proceso.

Los aspectos vinculados a los sub-indicadores 34,35 y 36 que hacen referencia al estado de los utensilios de limpieza, desinfección de útiles de aseo y basureros al final del día y la usencia de insectos. Consiguió un resultado que refleja que de los siete (7) restaurantes evaluados, seis establecimientos (6), lo que representa el 85.71%, si aplican este proceso adecuadamente. Por último, resulta preocupante que en el aspecto 27 que se refiere a la **“verificación de cloro libre residual”**, solo un (1) restaurante, lo que representa el 14.28%, se encuentre realizando este proceso mientras que los otros 6 restaurantes no lo aplican todavía, a pesar de ser un proceso importante para constatar que efectivamente el agua potable se encuentra en condiciones óptimas para su utilización.

TABLA N° 4: PROCESO DE LOS EQUIPOS EN VAJILLA Y UTENSILIOS

REFERENCIAS	38		39		40		41		42		43		44	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	7	100	7	100	7	100	6	85.72	7	100	2	28.57	7	100
En Proceso de Aplicación (PCSO)	0	0	0	0	0	0	1	14.28	0	0	5	71.43	0	0
Proceso No Aplicado (PNAO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 4



Interpretación:

La interpretación de los resultados obtenidos se efectúa considerando las formas de evaluación y verificación aplicadas es decir la identificación de procedimientos aplicados (PA), procedimientos no aplicados (PNOA) y procedimientos en proceso de aplicación (PCSO). A partir de ello en esta área tenemos.

a) Que los siete (7) establecimientos de gastronomía que representan el 100% desde una gestión acertada y responsable demuestran la aplicación de las buenas prácticas respecto a tener mediante los aspectos 38, 39, 40, 42, y 44:

- Utensilios en buen estado de conservación, debido a la naturaleza del material de acero inoxidable que tienen ningún rasgo de corrosión.
- igualmente se observa el funcionamiento correcto de los equipos que no transmiten sustancias tóxicas ni tampoco olores, facilitando su limpieza.
- Poseen equipos o implementos para limpiar la vajilla y utensilios diferenciando mediante colores las tablas de cortar, como es el caso de color celeste la tabla de pescados y mariscos, el verde para la tabla de frutas y verduras y el rojo para las carnes crudas y aves.
- Es parte importante en la limpieza de equipos y utensilios, el uso de agua caliente combinado con soluciones desinfectantes.
- Está demostrado la obligación de una buena práctica, cuando se constata que el 100% de los Restaurantes tiene sus tablas de picar, cucharones, cuchillos y otros utensilios en "**Buen estado de conservación**" que confirman la preocupación por brindar con calidad el servicio gastronómico desde el momento de su preparación y luego presentación a los consumidores.

b) Es muy satisfactorio para el presente trabajo el constatar que solo un establecimiento, equivalente al 14.28% no efectúa de la mejor manera y con aplicación del SABP, la Limpieza y desinfección, aspecto 41 porque su implementación está en "**Proceso**".

c) Resulta más preocupante señalar que cinco (5) establecimientos equivalentes al 71.42% aun no consiguen efectuar con la dimensión de la correcta responsabilidad, relacionado al "**Secado adecuado y escurrimiento protegido**" de los equipos y la vajilla, exponiendo a una posible contaminación durante el uso para la preparación de alimentos.

TABLA N°5-1: CONTROL DE OPERACIONES

REFERENCIAS	45		46		47		48		49		50		51		52		53		54		55		56	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	6	85.72	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	2	28.57	4	57.14	7	100	1	14.28	7	100	7	100
En Proceso de Aplicación (PCSO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	28.57	3	42.86	0	0	6	85.72	0	0	0	0
Proceso No Aplicado (PNAO)	1	14.28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	42.86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 5-1

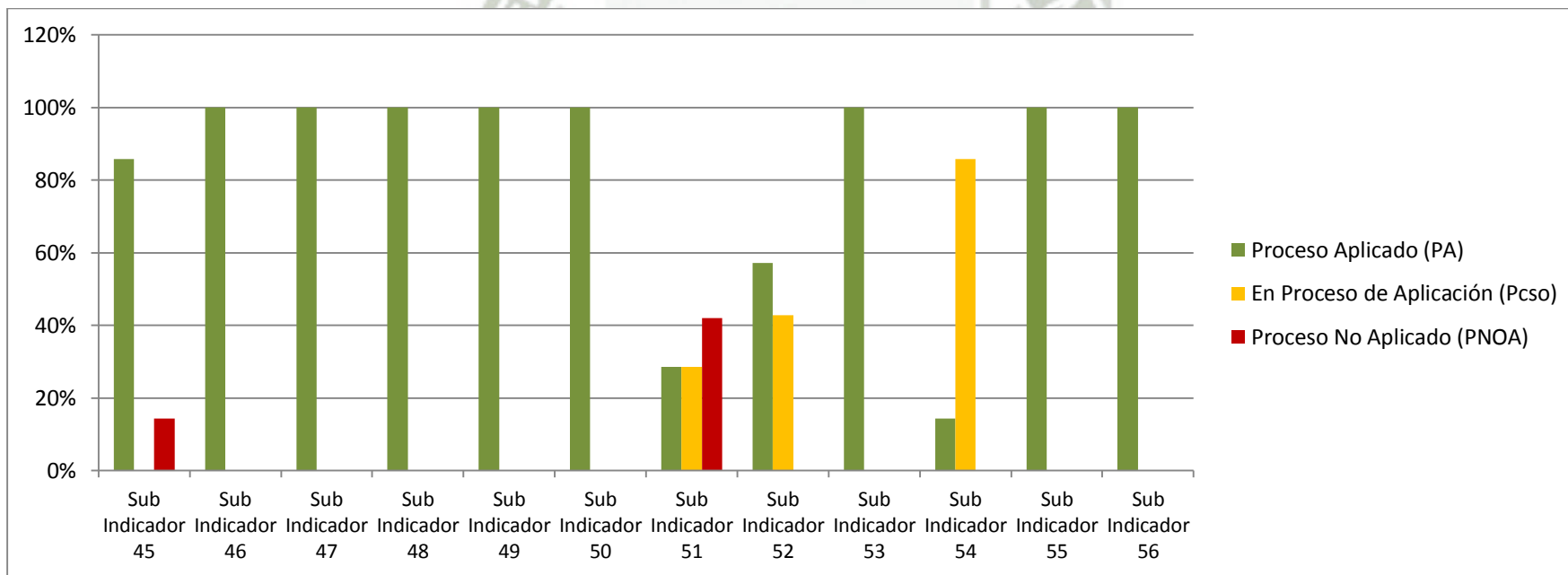
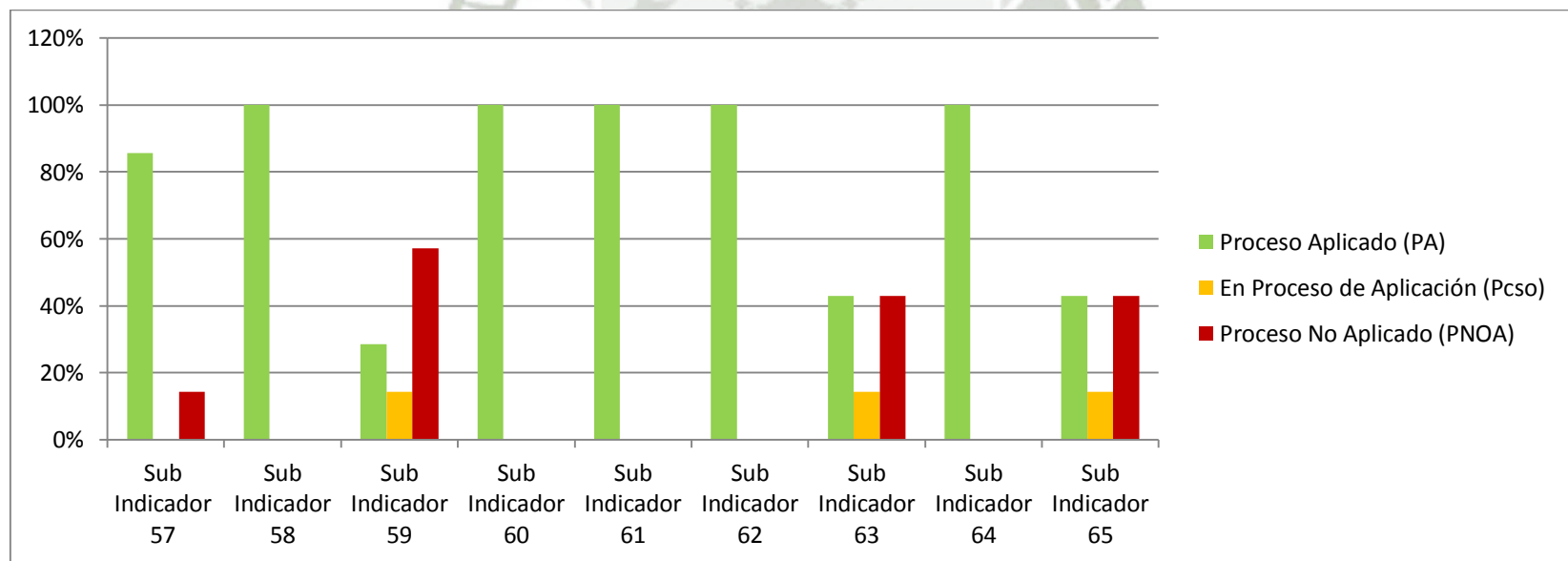


TABLA N°5-2: CONTROL DE OPERACIONES

REFERENCIAS	57		58		59		60		61		62		63		64		65	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	6	85.72	7	100	2	28.57	7	100	7	100	7	100	3	42.86	7	100	3	42.86
En Proceso de Aplicación (PCSO)	0	0	0	0	1	14.28	0	0	0	0	0	0	1	14.28	0	0	1	14.28
Proceso No Aplicado (PNAO)	1	14.28	0	0	4	57.15	0	0	0	0	0	0	3	42.86	0	0	3	42.86
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 5-2



Interpretación:

La información obtenida en lo que concierne a "**Control de Operaciones**" nos indica que seis (6) Restaurantes que son el 85.72% han incorporado satisfactoriamente un "flujo adecuado de preparación en alimentos" (indicador 45) Otro aspecto importante que hay que destacar y es motivo de una Buena Gestión es que los siete (7) Restaurantes presenta en los indicadores 46, 47, 48, 49 y 50 , una total aplicación en el "Control de insumos", es decir "**Lavado de carnes y verduras**", junto con la "**Desinfección en aguas calientes y cloradas**". En el indicador 50 que es de "Aceite utilizado" los siete (7) Restaurantes se preocupan que no posea "**olor rancio y sea limpio**", Otro dato importante de resaltar es que tres (3) Restaurantes que son el 42.8% cumplen con "**No tener ninguna Presencia de animales domésticos ni personal ajeno a los Manipuladores**"

Es muy negativo que seis (6) Restaurantes a un siguen tratando de encontrar una forma de que el indicador que se trata sobre "**Almacenan en proceso con recipientes limpios tapados y rotulados**". Se halle en proceso ya que en tiempos actuales con tanta modernidad y demanda de una calidad de servicio no se logre el objetivo de una correcta aplicación de las Buenas Prácticas. Es muy satisfactorio encontrar que todos los establecimientos hagan "**Rotar su Stock**" y estén atentos a las fechas de vencimientos.

Aplicando los mismos criterios metodológicos de análisis que se han considerado anteriormente a partir de observar y tener una visión desde la matriz de datos sobre lo relacionado al "**Control de Operaciones**", debe entender que es un proceso importante que forma parte de la cadena alimentaria, porque con ellos se está buscando la "Calidad del Producto" que debe ser entregado al consumidor como alimento inocuo. Un aspecto esencial que se requiere considerar en favor de los alimentos es su forma de almacenamiento, las temperaturas y sistemas de refrigeración o congelación, generalmente supone que un establecimiento responsable realiza procesos correctos de desinfección y verifica las fechas de vencimiento si utiliza productos o materias enlatadas.

Una primera Aproximación de la verificación efectuada, permite hacer referencia que para el "Control de Operaciones", se consideró (21) veintiuno aspectos a evaluar y constatar, de los cuales los siete (7) Restaurantes solo han aplicado satisfactoriamente trece (12) lo que representa una responsabilidad de 61.90% en su cumplimiento. Otros dos (2) aspectos cuya aplicación se considera "**Buenas Practicas En Proceso**" son la referencia del 9.52% y donde corresponde al "**proceso de cocción de tiempos y temperaturas**", no usando el

termómetro, de la misma forma para mantener los alimentos que **“requieren refrigeración”**, hasta temperaturas seguras para una eventual congelación.

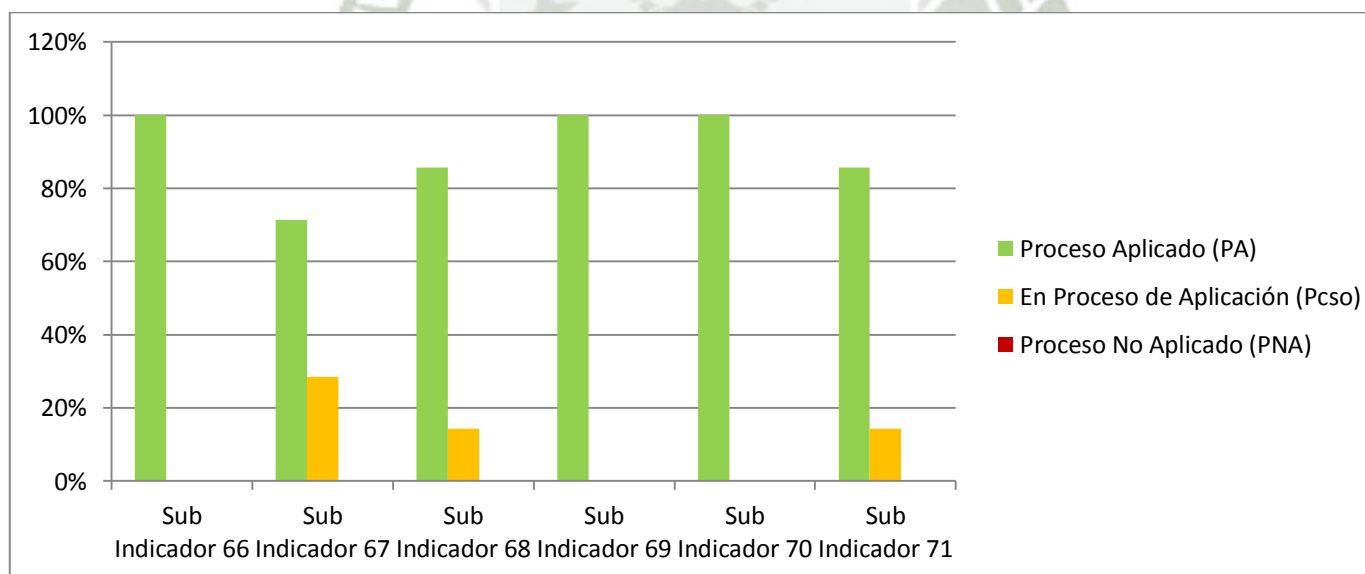
La verificación facultad, que se pueda hacer referencia con preocupación sobre seis (6) aspectos de Buenas Practicas, sobre las cuales algunos restaurantes demuestran que al momento no son **“Practicas Aplicadas o Implementadas”**, las cuales tienen relación con el almacenamiento de alimentos en refrigeración y congelación, algo que es indispensable en saber mantener los alimentos en recipientes limpios, tapados y debidamente rotulados para evitar una confusión que sería negativo como parte de la cadena alimentaria.



TABLA N°6 MANIPULACION DE ALIMENTOS.

REFERENCIAS	66		67		68		69		70		71	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	7	100	5	71.43	6	85.72	7	100	7	100	6	85.72
En Proceso de Aplicación (PCSO)	0	0	2	28.57	1	14.28	0	0	0	0	1	14.28
Proceso No Aplicado (PNAO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 6



Interpretación:

La manipulación de alimentos relaciona la responsabilidad de tres componentes: Personal higiene personal, especialmente en las manos porque estas intervienen para atender el servicio de las comidas capacitado, uso de prendas y seguridad alimentaria. El uso de prendas adecuadas y preparadas para ser usadas por el personal, como es el uniforme.

Finalmente, el resultado de dicha “relación interpersonal y de servicio” estará definiendo como las buenas practicas mediante una capacitación continua y estratégica reforzará el funcionamiento de una cadena alimentaria a satisfacción de la gestión empresarial y los potenciales consumidores.

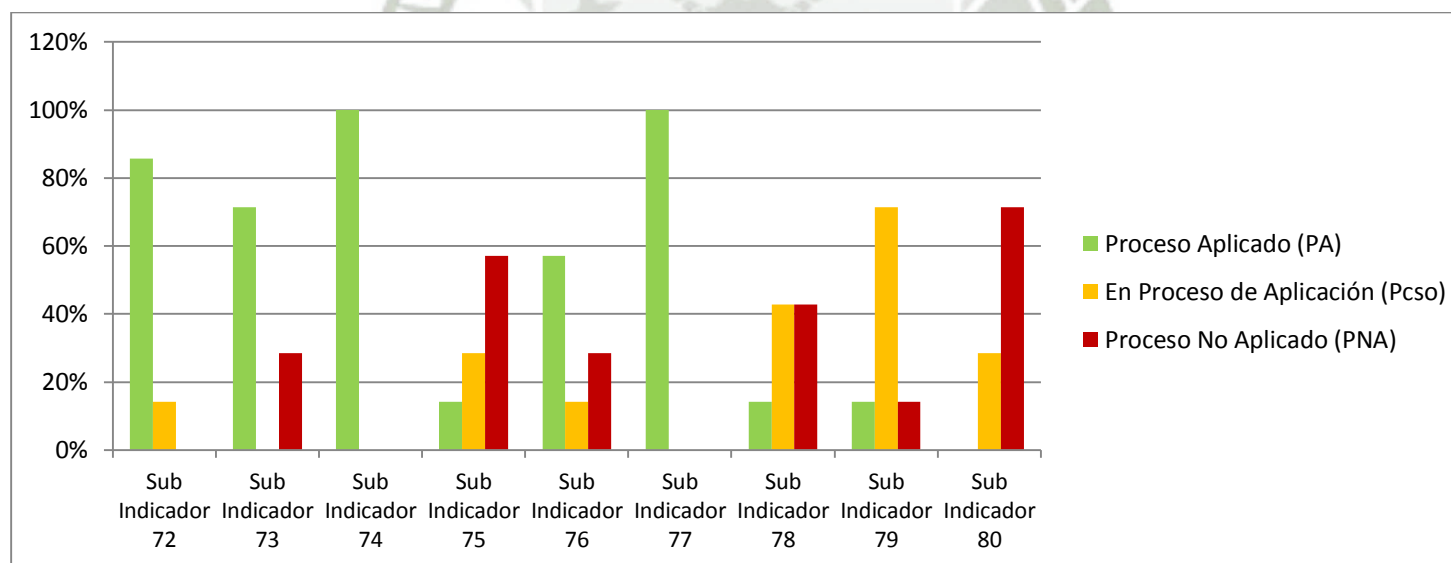
El resultado de la comprobación de aspectos aplicados o implementados, en el presente estudio permite señalar tres interpretaciones de esa realidad vinculada a la “Manipulación de Alimentos” por aquellos Restaurantes que han obtenido una Primera Acreditación por parte del MINCETUR; que corresponde a:

- a) De los seis aspectos que se han preparado en la capacitación del SABP, solamente tres(3) y que representa el 50% han sido aplicados por la totalidad de los restaurantes y referidos al uso de un uniforme completo por parte del personal, el no usar durante el servicio alhajas ni anillos sobre todo por el personal que participa del proceso productivo, asimismo tener la barbilla rasurada para los varones y no usar maquillaje por las damas, representando con ese comportamiento una actitud responsable como parte de una “cultura e imagen personal”
- b) Los otros tres aspectos de la misma capacitación que aún están en “Proceso de Aplicación” y que también constituye el 50%, compromete a tres restaurantes que tienen posicionamiento empresarial en la ciudad de Arequipa, pero que aún les falta implementar y aplicar algunos de esos establecimientos en lo concerniente a usar el cabello corto y protegido por el personal de varones y damas, teniendo en cuenta que son responsables de la higiene en la cadena alimenticia. Es muy importante para manipular alimentos tener las uñas cortadas, limpias y sin esmalte. Es muy esencial y relevante capacitar al personal en temas de seguridad alimentaria, para este trabajo solamente es un Restaurante que representa el 14.28% el único que faltaría cumplir en dicha necesidad y exigencia.

TABLA N° 7: MANEJO DE DOCUMENTACION Y REGISTRO.

REFERENCIAS	72		73		74		75		76		77		78		79		80	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	6	85.72	5	71.43	7	100	1	14.28	4	57.15	7	100	1	14.28	1	14.28	0	0
En Proceso de Aplicación (PCSO)	1	14.28	0	0	0	0	2	28.57	1	14.28	0	0	3	42.86	5	71.44	2	28.57
Proceso No Aplicado (PNAO)	0	0	2	28.57	0	0	4	57.15	2	28.57	0	0	3	42.86	1	14.28	5	71.43
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 7



Interpretación:

La gestión empresarial del 85.71% (6 Restaurantes) indican que Poseen "**Licencias de funcionamiento Municipal y Discertur**". Cabe decir que es satisfactorio indicar que el 14.28% (1 restaurante) está en busca de regularizar y subsanar estas licencias (renovación de las mismas). También indicar que el 71.43% (5 Restaurantes) cuentan con "**Certificados de Fumigación Vigente**" Mientras que el 28.57% (2 restaurantes) fallan en esta Buena Práctica. Lo que se detectó y es grato saber es que el 100% de restaurantes evaluados cuentan con "**Certificados de defensa civil**" a diferencia de que resulta sumamente preocupante que el 57.14% (4 Restaurantes) no tengan o posean "POES", junto con programa de limpieza, reflejando una falla. En el sistema de Gestión de la empresa en lo que concierne las Buenas Prácticas, mientras que Dos (2) Restaurantes buscan el mejor método de resolver este indicador, solo Uno (1) Restaurante. Aplica correctamente esta Buena Práctica para brindar un servicio de Calidad.

En lo que concierne al personal de trabajo el 57.14% (4 Restaurantes) llevan un "**Registro de las capacitaciones recibidas**" eso indica que en la Gestión de estas empresas las Buenas Prácticas se llevan a cabo, Uno (1) Restaurante no lleva adecuadamente el "Registro de las capacitaciones", Mientras que Dos (2) Restaurantes. No poseen ningún Registro de las capacitaciones dando señal que los mismos fallan en las Buenas Prácticas.

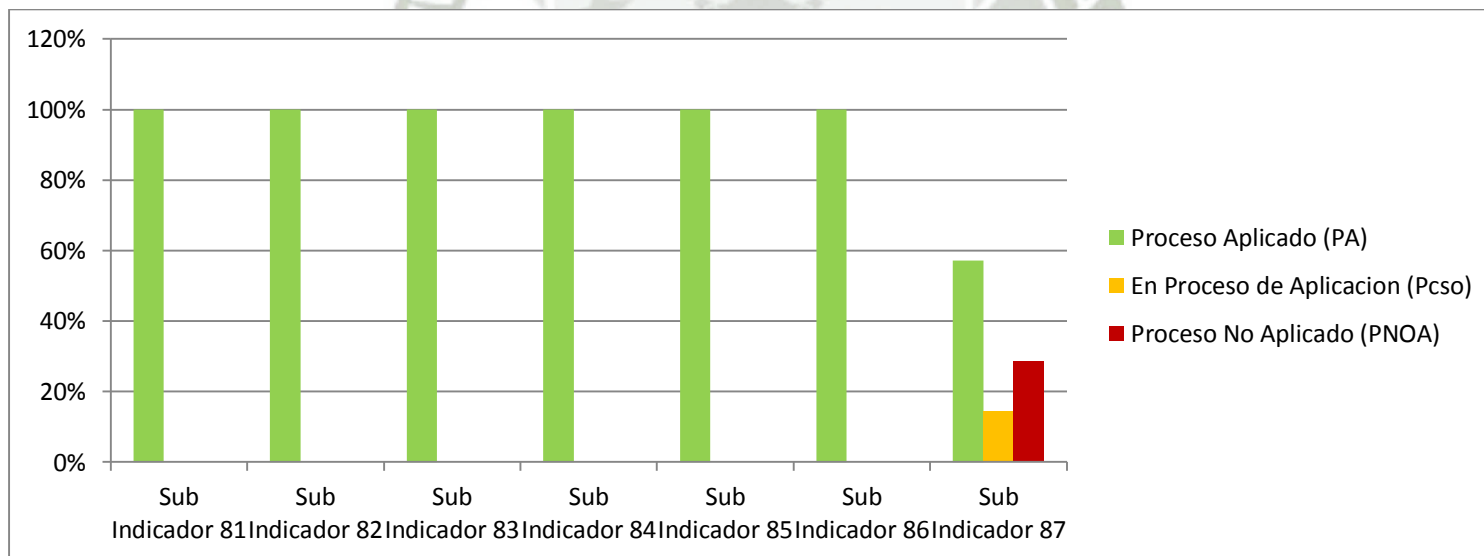
Es bastante importante que el personal que trabaja en estos siete (7) Restaurantes Posean "**Carnet de Sanidad**" y la empresa lleve un control de los mismos.

Es parte importante de la gestión de cada empresa llevar el control adecuado de documentos que son beneficiosos o que son notificaciones para la empresa, el indicador 78 se habla de documentos de control de plagas donde solo el 14.28 % (1) Restaurante lleva este control mientras que Tres (3) Restaurantes no poseen registro alguno y tres (3) Restaurantes aun buscan la mejor forma de poder hacerlo pero están comprometidos con las Buenas Prácticas, de igual forma que en el indicador 79 "Registro diario de Limpieza" en el que cuatro (4) Restaurantes. No tienen un proceso definido para poder corroborar que la limpieza diaria sea realizada, mientras que uno (1) Restaurante. No posee ninguna estrategia para corroborar que la limpieza diaria se realizó correctamente, mientras que solamente Uno (1) Restaurante. Si cuenta con un registro diario de Limpieza con el cual corroboran que la limpieza sea adecuada.

TABLA N° 8: MEDIDAS DE SEGURIDAD

REFERENCIAS	81		82		83		84		85		86		87	
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Proceso Aplicado (PA)	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	4	57.15
En Proceso de Aplicación (PCSO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	14.28
Proceso No Aplicado (PNAO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	28.57
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	8	100

GRAFICO N° 8



Interpretación:

La ficha de observación pudo ayudarnos a corroborar que en "**Medidas de Seguridad**" los siete (7) Restaurantes. Poseen en sus instalaciones "**equipos contra incendios**", a su vez tienen una correcta señalización de "**Evacuación con Zonas Seguras**" para poder disminuir los accidentes en cualquier situación de emergencia. El otro indicador dice que los "**Sistemas eléctricos y tubos con tapas ciegas**" para que personas ajenas a la empresa no puedan manipular los mismos.

En los siete (7) Restaurantes. Existe una llave maestra para el "**Corte de suministros de Combustible**" que solamente el personal autorizado utilizara en caso de una emergencia.

Cada Área de los siete (7) Restaurantes. Como comedor, barra de bebidas, cocina, almacén etc. posee una "**Caja de Primeros auxilios equipada y operativa**" que podrán ser utilizadas en cualquier emergencia.

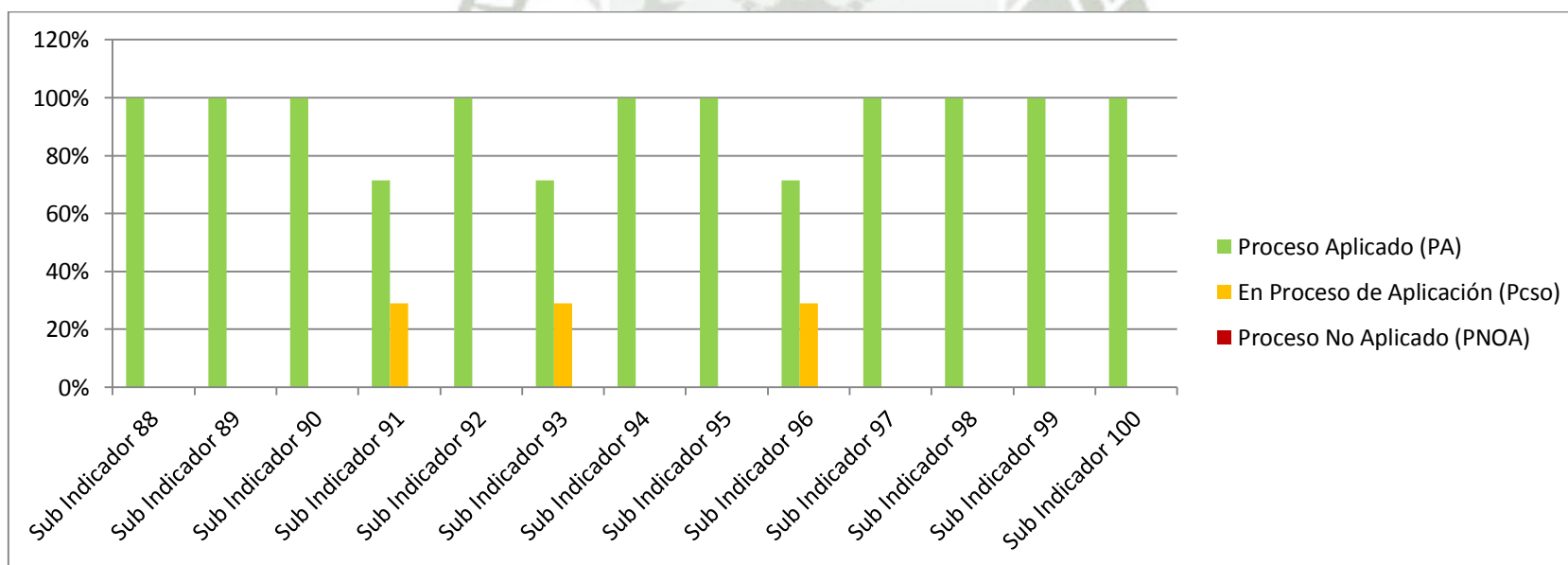
El indicador de "**balones de gas en lugares ventilados y distantes al de la fuente de calor**" se encuentra correctamente posicionado y en zonas seguras.

Es un poco preocupante conocer que solo cuatro (4) Restaurantes. se preocupan por contar con una zona especial para todos los insumos de limpieza mientras que dos (2) Restaurantes, no cuenta con espacio suficiente para poder tener una zona específica para los mismos, mientras que Uno (1) Restaurante. Restante está en busca de poder realizar esta Buena Práctica.

TABLA N° 9: CALIDAD DE SERVICIO

REFERENCIAS	88		89		90		91		92		93		94		95		96		97		98		99		100			
	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%		
Proceso Aplicado (PA)	7	100	7	100	7	100	5	71.43	7	100	5	71.43	7	100	7	100	5	71.43	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100
En Proceso de Aplicación (PCSO)	0	0	0	0	0	0	2	28.57	0	0	2	28.57	0	0	0	0	2	28.57	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Proceso No Aplicado (PNAO)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100	8	100	7	100	7	100	7	100	7	100	7	100

GRAFICO N° 9



Interpretación:

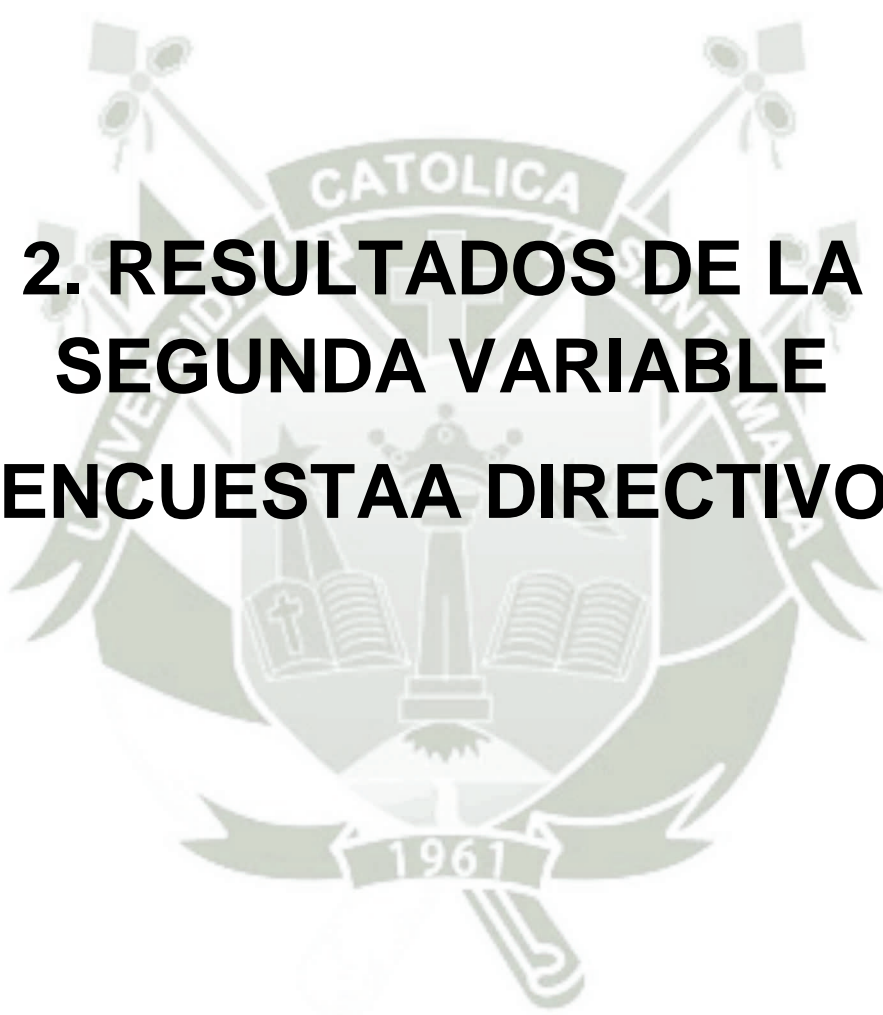
En lo que se refiere a "**Calidad de Servicio**" es muy favorable que todos los Restaurantes están muy bien con los resultados recopilados en este punto en específico ya que el 100% de los Restaurantes su personal "**Dan la bienvenida al cliente con un saludo Amistoso**" mientras que los mismos lucen un "**Aspecto cuidadoso y bien uniformados**", Mientras que usan "**un adecuado lenguaje y tono de voz apropiado**". Solo Cinco (5) Restaurantes, el personal "**se presenta y recomienda la especialidad del día**" Mientras que los otros (2) olvidan presentarse o recomendar el plato del día.

El personal de los restaurantes está correctamente capacitado para entregar la carta y tomar apuntes de los pedidos que se les realiza, pero solo el personal de Cinco (5) Restaurantes "**confirman el pedido e indican el tiempo de preparación**", los otros (2) obvian u olvidan realizar uno de los 2 pasos previamente señalados.

Es beneficioso conocer que todos siete (7) Restaurantes cumplen con el "**tiempo estimado de preparación**" para poder así complacer al cliente de la misma forma el personal de los siete (7) Restaurantes. "**Sugieren bebidas platos que puedan acompañar o son de preferencia del Personal**"

Es importante que Dos (2) Restaurantes no olviden que su personal debe estar atento así el cliente no posee otras necesidad o inquietudes, ya que los otros (5) Restaurantes. Cumplen y verifican que su cliente este satisfecho en su totalidad.

Luego de que el servicio se brindó los siete (7) Restaurantes. Junto con su personal "**efectúan la despedida cordial**" acto seguido el personal "**limpia de inmediato las mesas**" Proceden a "**recoger cubiertos y utensilios adecuadamente y los platos no son colocados uno sobre otro con preparaciones**".



2. RESULTADOS DE LA SEGUNDA VARIABLE

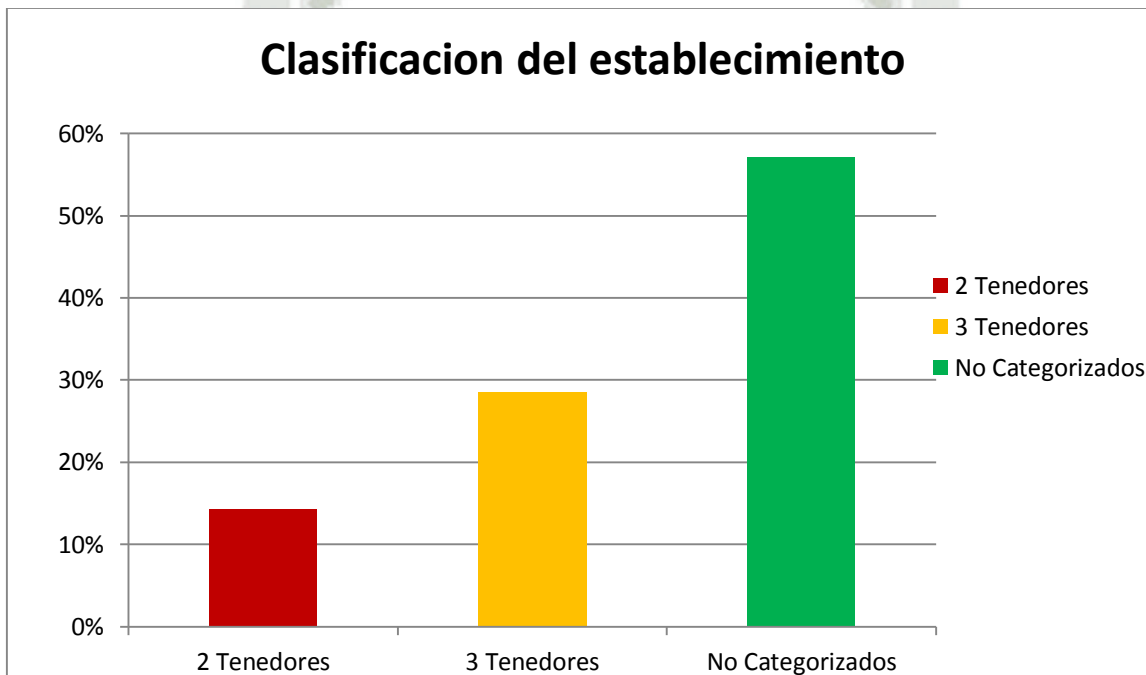
2.1. ENCUESTAA DIRECTIVOS

I. INFORMACION GENERAL

TABLA N° 10 “CLASIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje	
Clasificación del establecimiento	2 Tenedores	1	14%
	3 Tenedores	2	29%
	No categorizados	4	57%
Total	7	100%	

GRAFICO N°10



Interpretación:

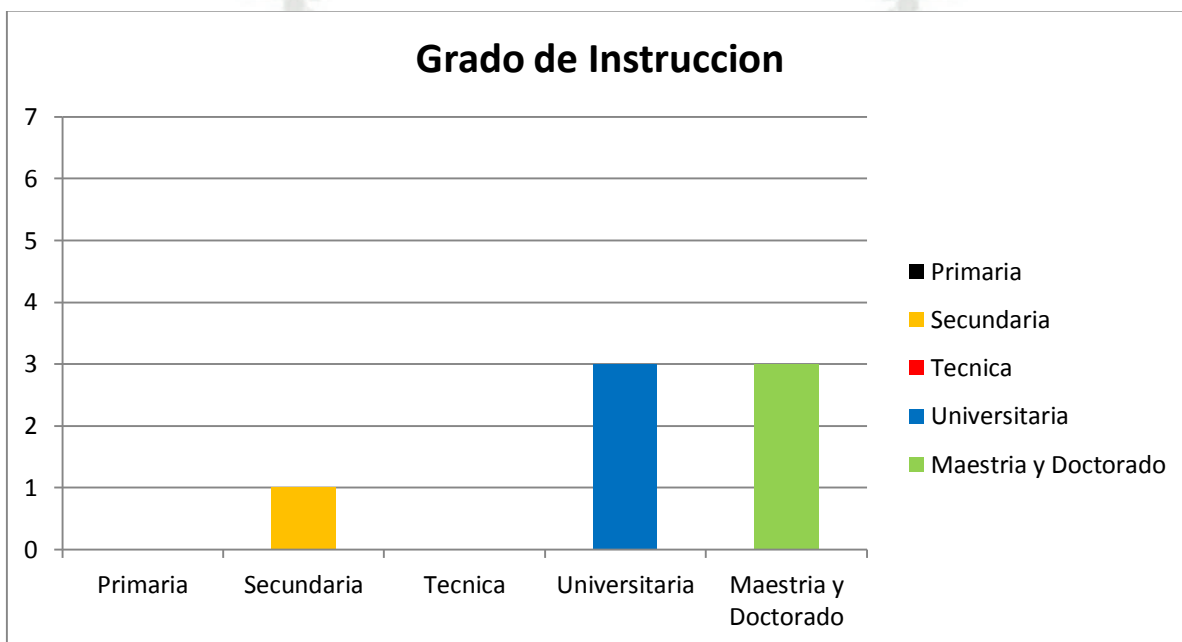
No cabe dudas de que las diferentes empresas de Restauración se de especialización en diferentes tipos de platillos de comida, es por tal motivo que es que muchas de ellas se tipifican, dentro de los cuales tenemos un 57.14% (4 restaurantes) que son de tipo “Restaurante” en los cuales sus platillos son variados y pueden explicarse mejor como No categorizados por tenedores, mientras que 28.57% (2 restaurantes)son de una categoría de 3 tenedores lo cual indica que tienen una gestión y una relación adecuada con las autoridades competentes, y por ultimo tenemos el 14.29% (1 restaurante) que tiene la clasificación de 2 tenedor.

Es muy interesante demostrar que las buenas prácticas se aplican para todas aquellas empresas que brindan servicios de alimentación sin hacer ninguna distinción en las mismas sino más bien recalcar que las buenas prácticas tienen que aplicarse en cada una de estas

TABLA N° 11 “GRADO DE INSTRUCCIÓN”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Grado de Instrucción	Primaria	0	0
	Secundaria	1	14%
	Técnica	0	0
	Universitaria	3	43%
	Maestría y Doctorado	3	43%
Total		7	100%

GRAFICO N° 11



Interpretación:

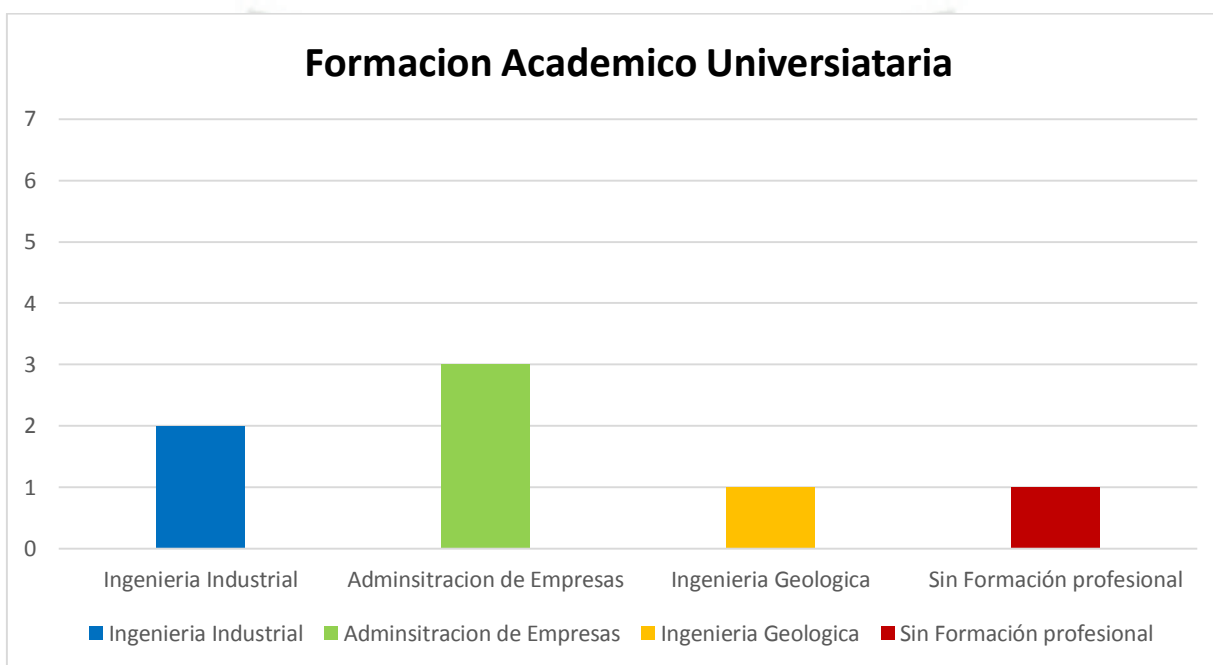
Es muy importante conocer que la mayoría de los administradores de restaurantes poseen un título profesional, es decir que tienen conocimientos previos con los cuales poder afrontar ante cualquier adversidad que se les suscite. Dentro de lo mismo podemos notar que el 42.86% (3 administradores) han buscado especializarse con una maestría y poder especializarse.

También es interesante recalcar que 14.29 % (1 administrador) no ha tenido estudios previos, podría corroborarse con la información de que son pequeñas empresas y los mismos podrían llamarse empresarios emprendedores que mediante la experiencia pudieron conocer el manejo de sus empresas. Y también nos dieron a conocer que dentro de las empresas ningún administrador tenga un doctorado o diplomados quizás porque para el tamaño de sus empresas respectivas vean que es un poco innecesario capacitarse a gran escala.

TABLA N° 12 “FORMACIÓN ACADÉMICO UNIVERSITARIA”

	Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Especialidad	Ingeniería industrial	2	29%
	Administración de empresas	3	43%
	Ingeniería Geológica	1	14%
	Sin formación profesional	1	14%
	TOTAL	7	100

GRAFICO N° 12



Interpretación:

En el propósito de identificar a través del estudio e investigación sobre la especialidad de formación profesional que acreditan quienes tienen la responsabilidad de “Gestión” en estas medianas y pequeñas empresas dedicadas a brindar un servicio de gastronomía, encontramos que no hay necesariamente una relación directa entre la especialidad formativa y la actividad empresarial asumida.

Es importante que las personas designadas o encargadas de dirigir dichos establecimientos con la función de “**Administradores**”, resultan en su mayoría el 42.8% haberse preparado a nivel universitario en la especialidad de Administración de Empresas, profesionales que tienen muy claro lo que representa planificar y gestionar un sistema de calidad que se hace evidente mediante el servicio brindado y como resultado de haberse capacitado y preparado mediante el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP). Pero igualmente dichos administradores deben asegurar el cumplimiento de tareas de manera eficiente para conseguir la satisfacción de los consumidores o clientes.

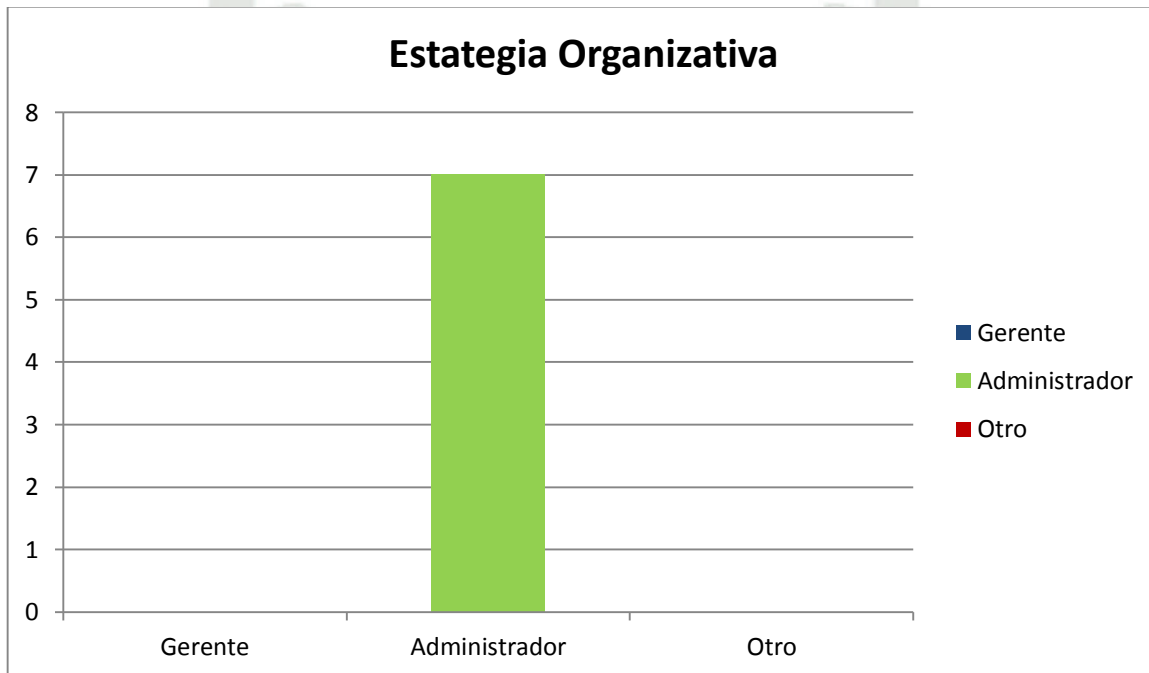
Al considerar que la gastronomía es en cierta forma una actividad económica que transforma los ingredientes base de los alimentos en un producto que puede incluir cierto procedimiento industrial, entonces hallamos que el 28.6% de los Administradores por su formación en la especialidad de Ingeniería Industrial podrán incluir procedimientos que los hagan más competitivos frente a diversas empresas existentes en el medio, como resulta con el Restaurante Wayrana muy conocido y preferido en el medio local.

Es preocupante el porcentaje de 28.6% que correspondería a los Administradores con especialidad en Ingeniería Geológica o sin formación profesional, lo cual explica que se trataría de una pequeña empresa y de carácter familiar.

TABLA N° 13 “ESTRATEGIA ORGANIZATIVA”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Estrategia Organizativa	Gerente	0	0%
	Administrador	7	100%
	Otro	0	0%
Total		7	100%

GRAFICO N° 13



Interpretación:

Este aspecto muestra la intencionalidad y proyección empresarial para llevar adelante la gestión y encontramos que en la totalidad de establecimientos la responsabilidad principal se encarga a una persona con la denominación de administrador, que bajo esa definición se adecua mejor el ámbito del negocio gastronómico. Generalmente otro cargo y denominación como gerente no resulta tan apropiado para el rubro de la actividad comercial en que se desenvuelven las medianas y pequeñas empresas del campo gastronómico. Es concordante también con la teoría de “Administración del Talento Humano” se entiende mejor la denominación y cargo de administrador porque los restaurantes medianos o pequeños son prestadores de servicios que tienen un origen familiar y por lo tanto el perfil empresarial compromete a un profesional a fin al campo de la administración.

II.ASPECTOS DE GESTION Y OPINION

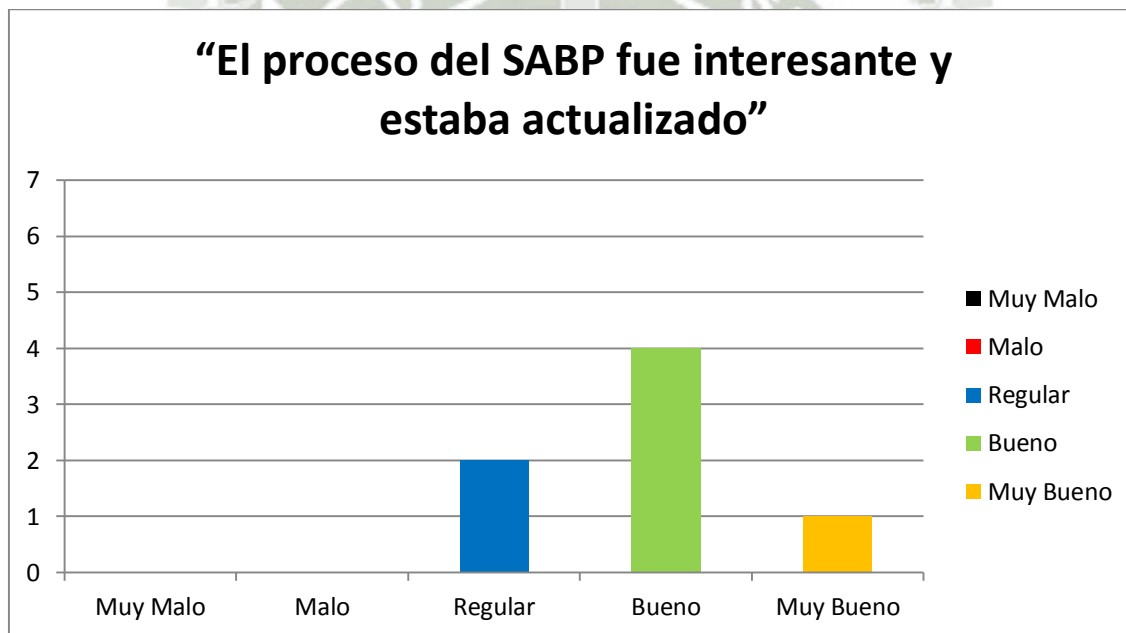
Valoración del 1 al 5 donde 1 es el valor mínimo y 5 el valor máximo.

TABLA N° 14

a) “El proceso del SABP fue interesante y estaba actualizado”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje	
Valoración	1	0	0.00%
	2	0	0.00%
	3	2	29%
	4	4	57%
	5	1	14%
Total	7	100%	

GRAFICO N° 14



Interpretación:

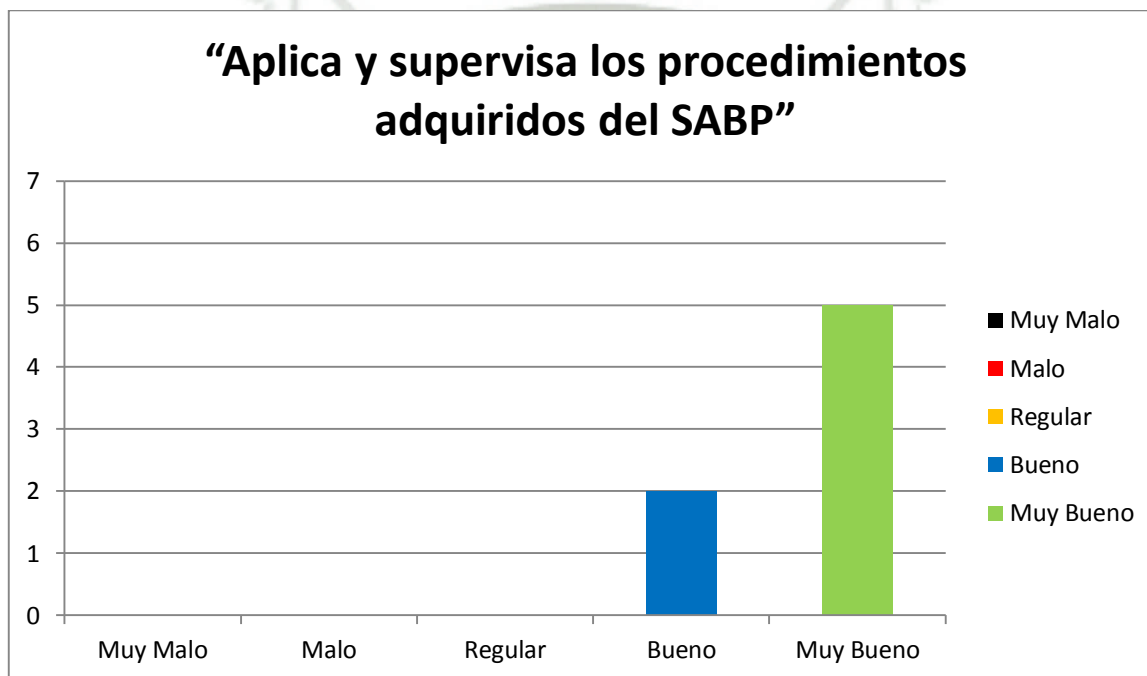
Según la información recolectada podemos afirmar que el 28.57% (2) directivos de empresas creen que el SABP es proceso valorado medianamente en su gestión quizás porque bajo la normativa y estándares de calidad las mismas ya contaban con algunos procesos estandarizados, también el 57.14% (4) indican que la valoración del mismo es de 4 puntos sobre 5, dando a entender que es una herramienta que los ayudara en el camino de mejora de la calidad turística en sus empresas, por último el 14.29% (1) le dio el máximo puntaje dando a entender que le saco el máximo provecho al SABP al implementarlo en su empresa y conocer los beneficios que puede obtener al estandarizar sus procesos.

TABLA N° 15

b) “Aplica y supervisa los procedimientos adquiridos del SABP”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0
	2	0
	3	0
	4	2
	5	5
Total	7	100%

GRAFICO N° 15



Interpretación:

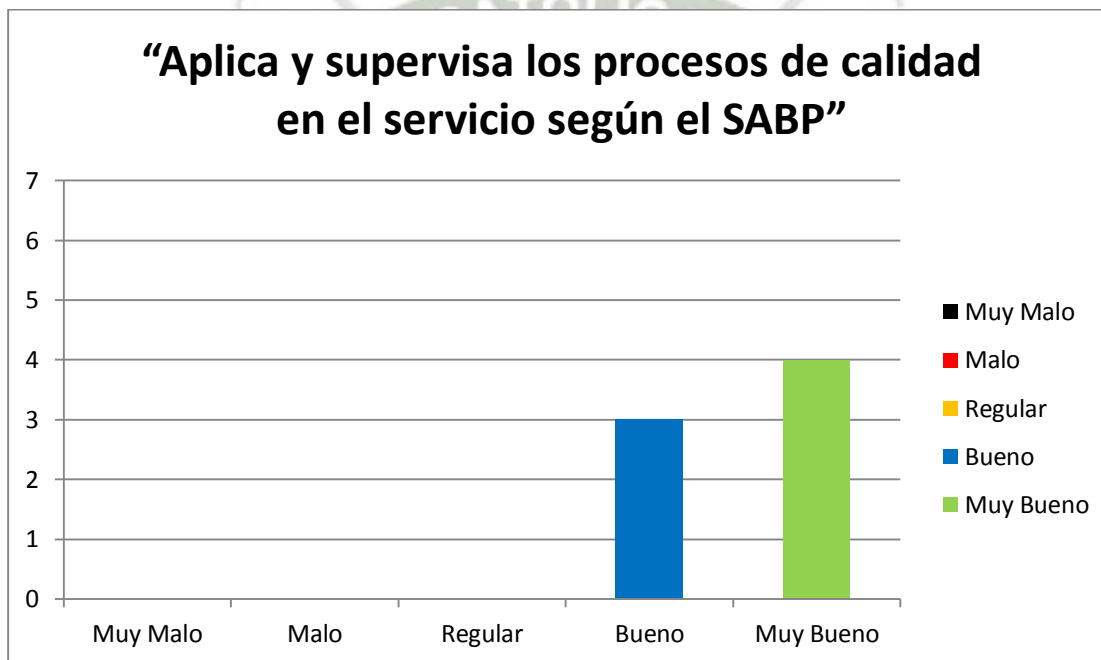
No es una novedad que las empresas más importantes del país crean controles en sus procesos uno de ellos es la supervisión porque buscan que sus estándares sean cumplidos al pie de la letra y así disminuir el margen de error, es por eso que el SABP también tiene que ser controlado y supervisado donde el 71.43% (5) de empresas han implementado en su totalidad los controles necesarios ya sean checklist u otros controles, mientras que el 28.57% (2) de empresas indican que es una prioridad aplicar estos controles y supervisiones en los procesos del SABP pero que en menor escala de importancia que el otro 71.43%.

TABLA N° 16

c) “Aplica y supervisa los procesos de calidad en el servicio según el SABP”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0	0.0%
	2	0	0.0%
	3	0	0.0%
	4	3	43%
	5	4	57%
Total		7	100%

GRAFICO N° 16



Interpretación:

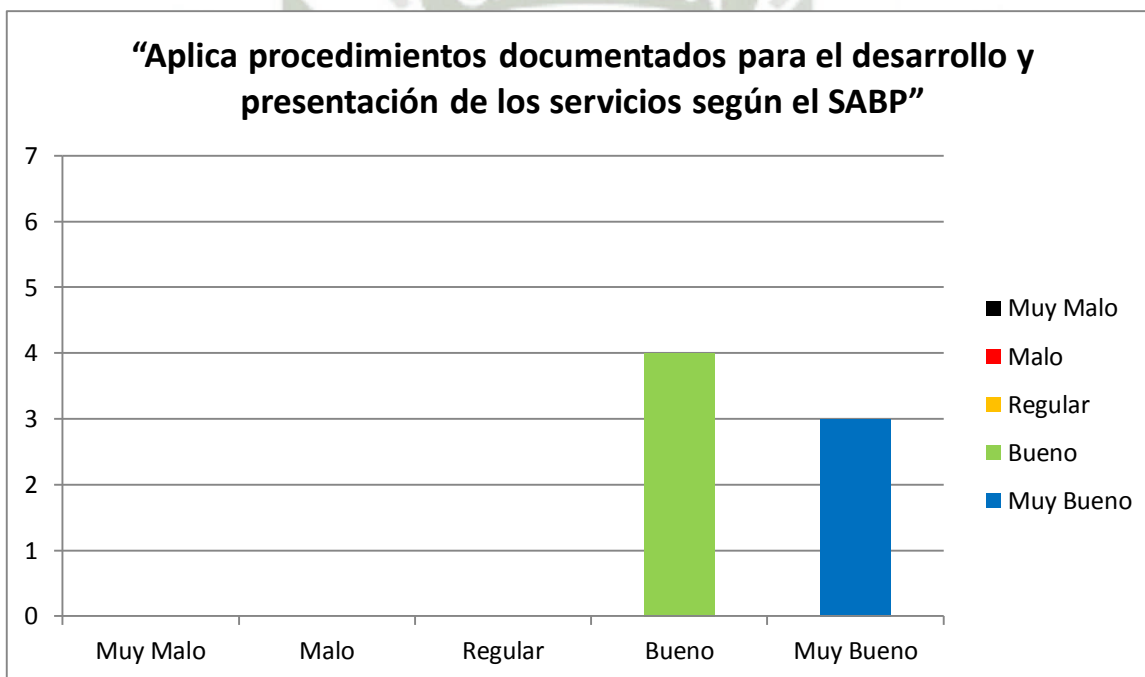
Toda empresa que está sujeta a una Gestión empresarial, tiene como base dentro de sus políticas y normatividad un proceso adecuado que debe ser aplicado mediante lo anteriormente señalado, a su vez estos procesos son monitoreados por el jefe directo de cada área donde es el encargado de la supervisión de calidad del servicio, el 57.14% (4) empresas dieron como calificación el puntaje más alto dando a entender que es una de sus prioridades según su gestión empresarial, mientras que el 42.86% (3) empresas lo califican como un indicador importante pero que a diferencia de las otras empresas sus procesos de calidad en servicios son de menor rigor dentro de su gestión empresarial.

TABLA N° 17

d) “Aplica procedimientos documentados para el desarrollo y presentación de los servicios según el SABP”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0
	2	0
	3	0
	4	4
	5	3
Total	7	100%

GRAFICO N° 17



Interpretación:

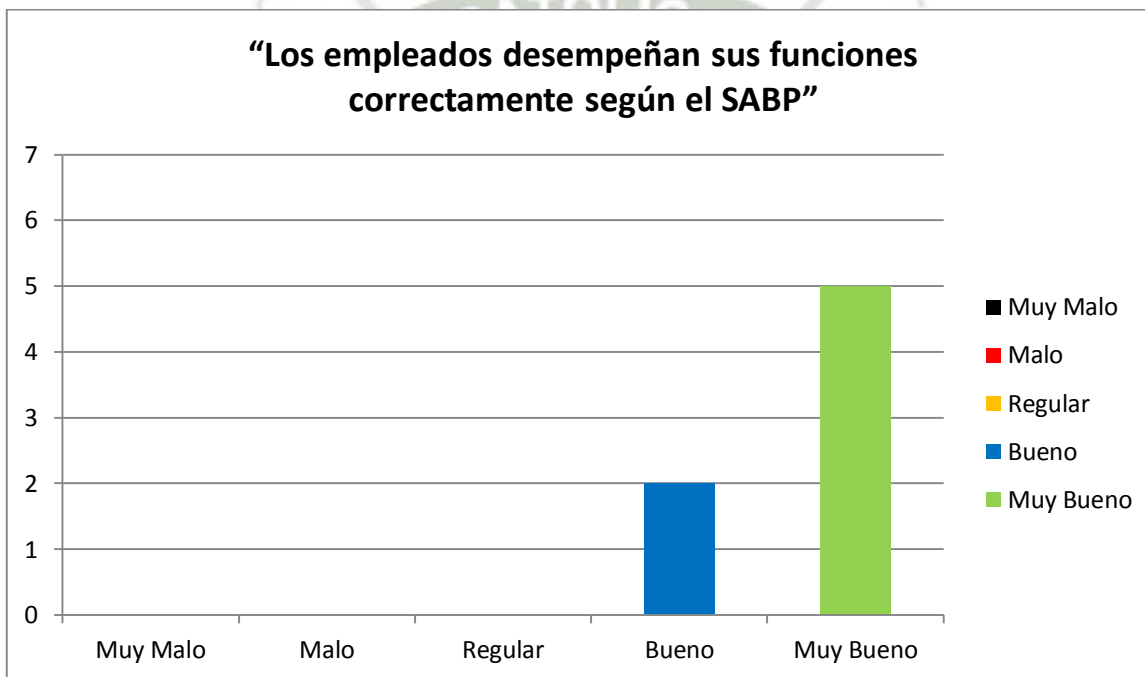
Toda empresa comprometida con la mejora de la misma debe poseer documentación necesaria para realizar un FeedBack de información que le permita mejorar cada vez más sus procesos y estándares por lo que solamente el 42.86% (3) de empresas documentan en su totalidad los procedimientos a realizar y los que se realizaron como un registro de suma importancia, el 57.14% (4) de empresas lo realiza medianamente bien, aun sin entender que estos registros son de múltiples usos, uno de ellos es para el beneficio de su empresa.

TABLA N° 18

e) “Los empleados desempeñan sus funciones correctamente según el SABP”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0	0%
	2	0	0%
	3	0	0%
	4	2	29%
	5	5	71%
Total		7	100%

GRAFICO N° 18



Interpretación:

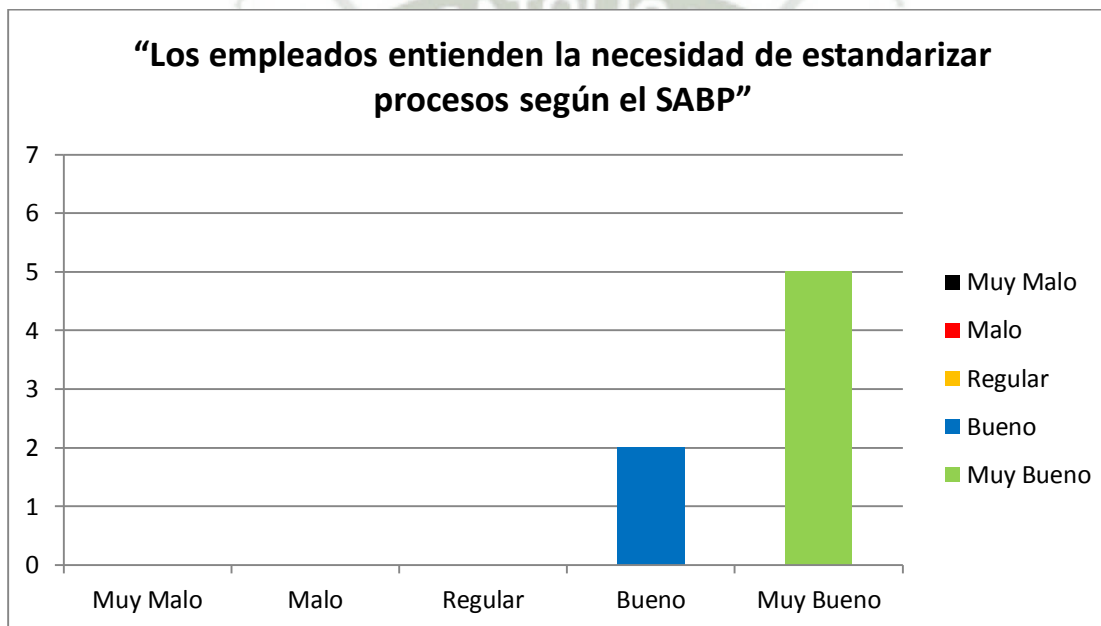
71.43% (5) de las empresas indican cumplen en su totalidad los procedimientos implementados por el SABP y que sus empleados conocen sus funciones y como desempeñarlas bajo los estándares de calidad ya dados, mientras que el 28.57% (2) de las empresas indican que todavía sus empleados están en un proceso de adaptación a estos procesos de mejora que han sido implementados por el SABP cabe resaltar que los mismos están todavía en un proceso de aplicar estos estándares al 100% a sus funciones mediante los procesos del SABP.

TABLA N° 19

f) “Los empleados entienden la necesidad de estandarizar procesos según el SABP”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0
	2	0
	3	0
	4	2
	5	5
Total	7	100%

GRAFICO N° 19



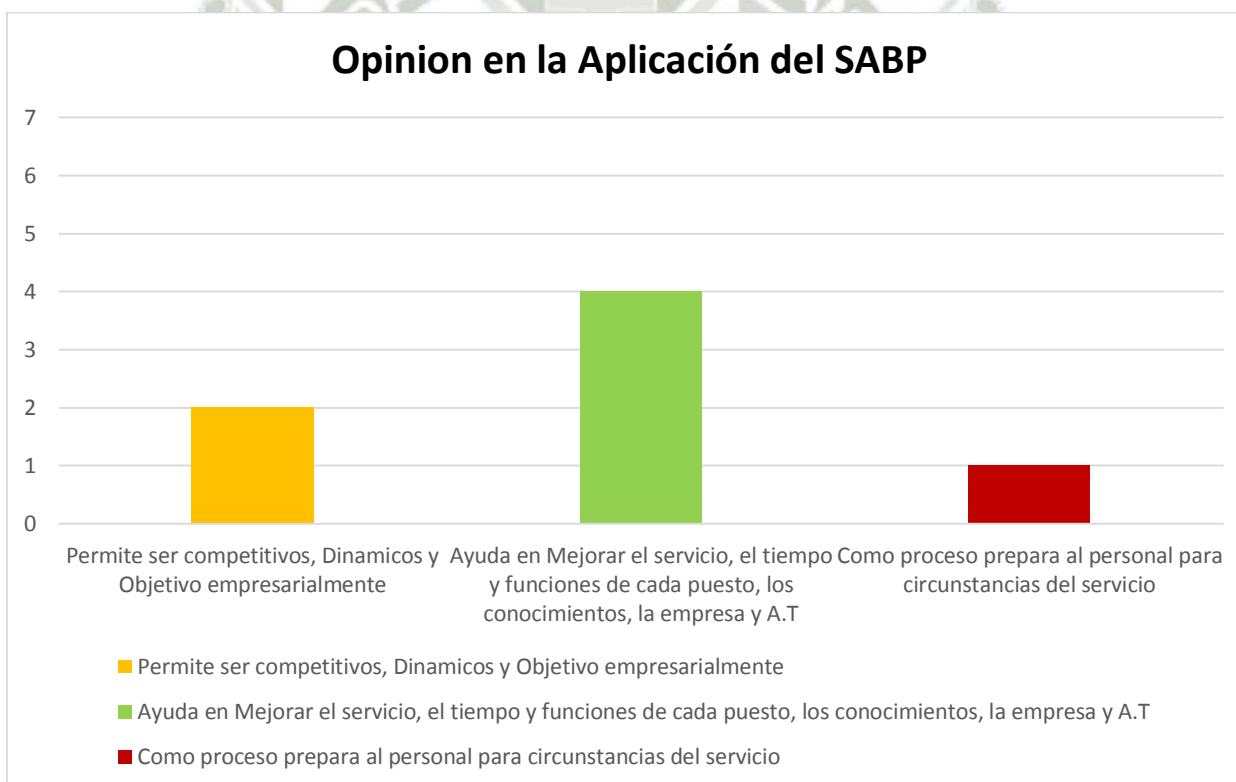
Interpretación:

Al momento de hablar de estándares de procesos según el SABP la mayoría de los encuestados que vienen a ser el 71.43% (5) dieron la máxima calificación, mientras que solamente el 28.57% (2) dieron un puntaje de 4 puntos sobre 5, es razonable, ya que los administrativos entienden la importancia para su empresa con que los procesos estandarizados sean una realidad dentro de sus procesos ya que disminuyen el margen de error en los trabajadores, porque competencia más estándares de procesos logran que la probabilidad de que un empleado haga algo erróneo sea mínima. Es por eso que SABP apoya e implementan estos estándares para que la calidad del producto y servicio mejoren en cada empresa logrando que las mismas sean más competitivas en el mercado turístico.

TABLA N° 20 “OPINION EN LA APLICACIÓN DEL SABP”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Permite ser competitivos, dinámicos y objetivo empresarial.	2	29%
Ayuda en mejorar el servicio, el tiempo y funciones de cada puesto, los conocimientos, la empresa y A.T	4	57%
Como proceso prepara al personal para circunstancias del servicio	1	14%
TOTAL	7	100%

GRAFICO N° 20



Interpretación:

Los directivos encuestados son siete (7) con una pregunta abierta cuya respuesta es una opinión sobre la aplicación de las Buenas Prácticas (SABP) y por lo tanto al efectuarse la interpretación de la respuesta, encontramos “opiniones compuestas” y algunas que por su significado explicativo se interpretan como “expectativas”; por esta razón la frecuencia se traduce en una cantidad de siete (7) expresiones o respuestas, que se agrupan en tres categorías por las cuales el SABP: a) Permite, b) Ayuda y c) Prepara a las empresas de gastronomía y su personal.

Desde la visión empresarial, donde el 71.43% (5 directivos) opinan que la aplicación del SABP ayuda a mejorar el servicio y como parte del mismo el tiempo de atención y las funciones de cada puesto, lo cual se debe interpretar como la respuesta al propósito de optimizar el funcionamiento y responsabilidad de personal. También se entiende que mejorar los conocimientos de manera práctica para cada “Área de Trabajo”, evitando con ello la confusión de tareas por no sistematizar mejor la acción coordinada del personal a favor de los usuarios.

Siempre considerando esa perspectiva empresarial también la sistematización de las opiniones señala que para dos (2) directivos y que constituye el 28.57%, la aplicación del SABP les permite a los restaurantes como negocios orientados a la oferta gastronómica; permitiéndoles ser “competitivos y dinámicos” porque con ese desempeño se pueden alcanzar objetivos empresariales, como el desarrollo empresarial mediante una atención inmediata, oportuna que evidencia la calidad del servicio por la forma de atención que se brinda a los clientes que en el tema gastronómico es muy variado y exigente.

Una tercera opinión se concreta que para un Directivo (1) que representa el 14.29% cuyo análisis le permite señalar que la aplicación del SABP constituye un “**proceso**” que prepara al personal de los establecimientos acreditados por el MINCETUR en la ciudad de Arequipa, capacitándolos para poder reaccionar ante circunstancias que el servicio gastronómico puede requerir, como sería en el caso de una mayor cantidad de clientela o variedad de oferta en platos.

En síntesis los establecimientos materia del estudio por ser empresas que han iniciado un proceso de acreditación, nos permite resumir que para los cinco Restaurantes, una (1) Cevichería e igualmente la única Pizzería, que en su oportunidad se integraron al Programa del CALTUR mediante la capacitación y preparación del SABP, les ha significado alcanzar un mejor nivel en el funcionamiento y servicio gastronómico que satisface a la población de Arequipa y los visitantes que eligen Arequipa como destino turístico.

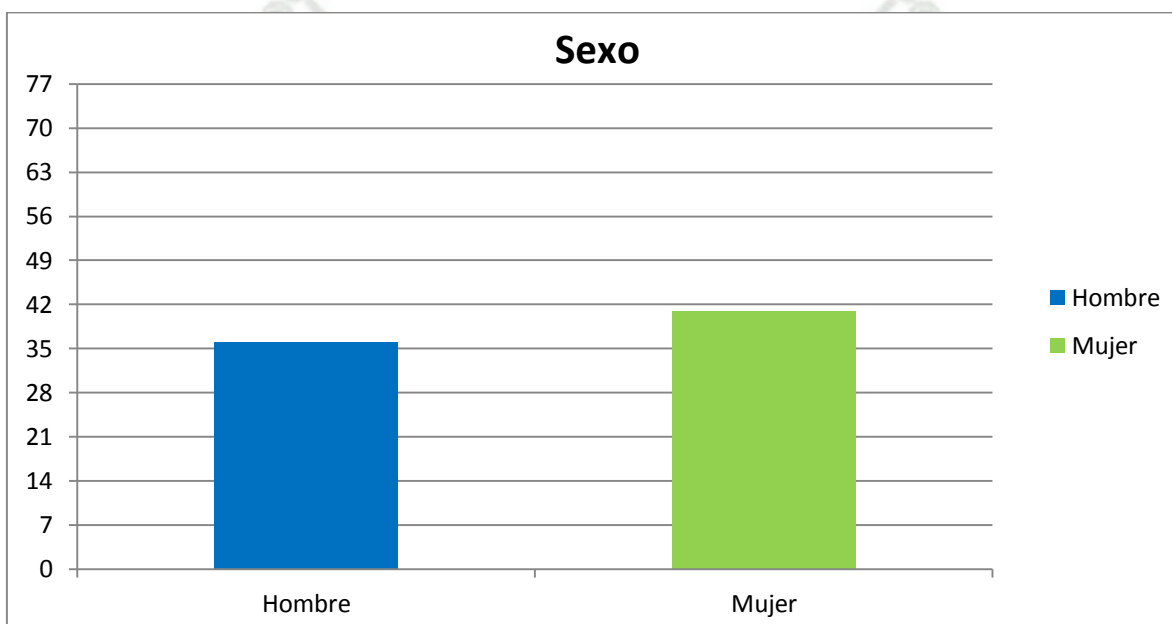
2.2 ENCUESTAS A TRABAJADORES



TABLA N° 21 "SEXO"

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombre	36	47%
	Mujer	41	53%
Total		77	100%

GRAFICO N° 21



Interpretación:

Las Frecuencias cuantitativas y porcentuales señalan que, en lo relacionado al género en el conjunto de trabajadores para los siete restaurantes acreditados, se tiene mayor presencia del género mujer que alcanza un número de 41 personas y representa el 53.25%. Podría bajo un criterio equivocado de orden social que los establecimientos de gastronomía constituyan la oportunidad laboral (el empleo del trabajador-mujer), pero la revisión de datos cuantitativos y porcentuales presenta una correlación entre las oportunidades y responsabilidades que deben desempeñar en estos establecimientos de la gastronomía, tanto el género masculino y femenino. Así es posible indicar dicha proporcionalidad se da como evidencia de gestión de la siguiente manera:

- a) En la pizzería hornitos las mujeres tienen mayormente la función de meseras tres de las cuatro trabajadoras existentes.
- b) En el Restaurante “Crepisimo” tres de los cuatro considerados para la función en la atención de mesas y contacto con los clientes son mujeres meseras.
- c) De la misma forma en el restaurante la Alemana, nueve de las 14 mujeres se desempeñan como meseras y para el caso de la “Cevicheria FouryFay”, las dos únicas personas consideradas como personal para mesas, también son mujeres.

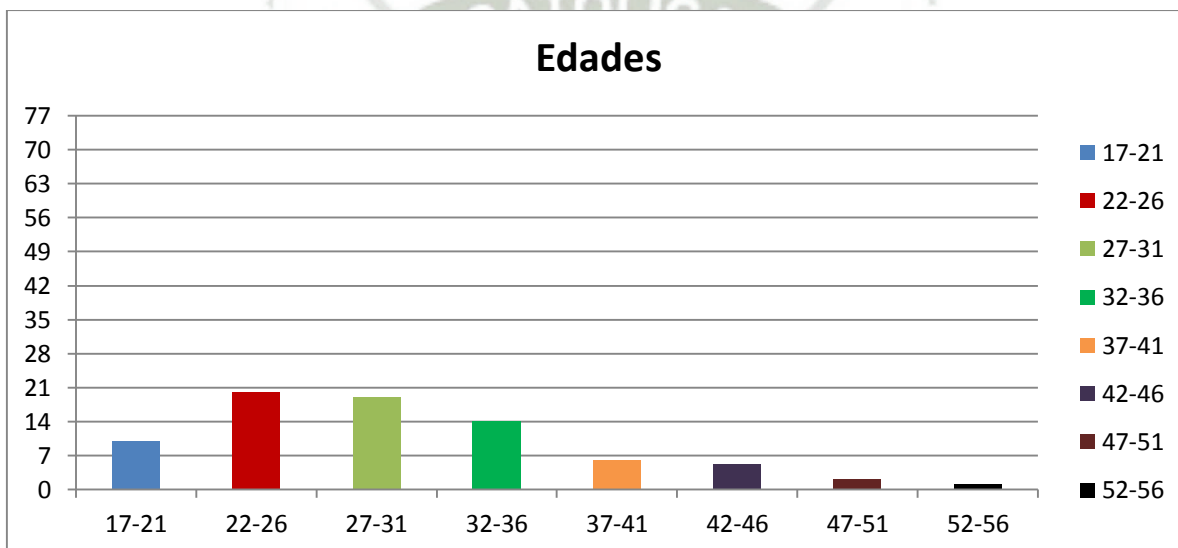
Otro aspecto importante del análisis comparativo hecho mediante la correlación de datos sistematizados en la respectiva matriz de datos y los cuadros frecuencias, se observa que para el cargo de mayor responsabilidad en la cadena alimentaria, corresponde al “Cheff” la que resulta ser una función compartida por ambos géneros. Con representación del 50% entre ambos géneros. Se debe destacar situaciones como el caso del Restaurante más prestigiado “Los Robles” que está integrado a la Cadena Hotelera del Libertador, tiene en la función de mayor responsabilidad a dos varones, situación que no ocurre con los establecimientos o Restaurantes “TioDario” y “Wayrana”, donde la misma función de Cheff es desempeñada proporcionalmente por varones y mujeres. Con el mismo objetivo de efectuar la comparación de género-función, pero en lo relacionado a la responsabilidad que asumen los considerados meseros (as), se encuentra que en su mayoría es realizado por el género femenino que para los siete (7) centros gastronómicos, está representado por (22) trabajadoras o colaboradoras que constituyen el 59.46%, mientras que los varones en número de (15) representan el 40.54% de la fuerza laboral incorporado.

3. Un aspecto de presencia y desempeño del género femenino (trabajadora mujer), como recurso humano importante lo tiene el Restaurante y Servicios Afines “La Alemana” con nueve (9) mujeres-meseras que representan el 40.90% del total de trabajadoras mujeres que son catorce (14)

TABLA N° 22 “EIDADES”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Edad	17-21 años	10	13%
	22-26 años	20	26%
	27-31 años	19	25%
	32-36 años	14	18%
	37-41 años	6	8%
	42-46 años	5	6%
	47-51 años	2	3%
	52-56 años	1	1%
Total		77	100%

GRAFICO N°22



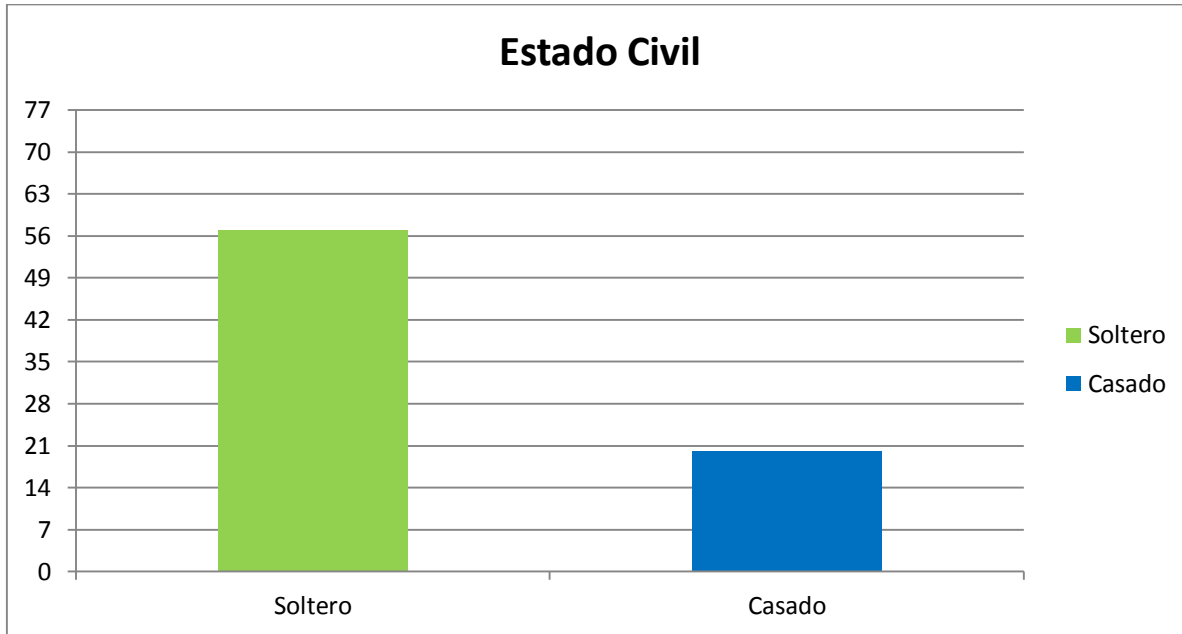
Interpretación:

La información obtenida nos indica que el mayor número de colaboradores (53) que representan el 68.82%, de la fuerza de trabajo incorporada a los Restaurantes Acreditados con el SABP, está ubicado entre los 22 a 36 años de edad. La etapa del “Segmento Juvenil” que incluye las edades de 17 a 21 años se le ubica con regular cantidad de personas-trabajadores como recurso humano laborando para la “Pizzeria Hornitos” con cinco trabajadores y en su mayoría mujeres representa el 50% de dicho segmento en el cuadro total.. El segmento más numeroso representativo lo constituye el “Adulto Temprano” pero al identificar su ubicación laboral se le encuentra en el Restaurante “Los Robles” con una presencia significativa de (21) trabajadores (que correspondería a la frecuencia porcentual del 39.62% siendo su mayoría varones entre 22 y 35 años, luego está el restaurante “La Alemana” con once (11) trabajadores mujeres cuya edad fluctúa entre los 25 y 32 años.

TABLA N° 23 “ESTADO CIVIL”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Estado Civil	Soltero	57	74%
	Casado	20	26%
Total		77	100%

GRAFICO N° 23



Interpretación:

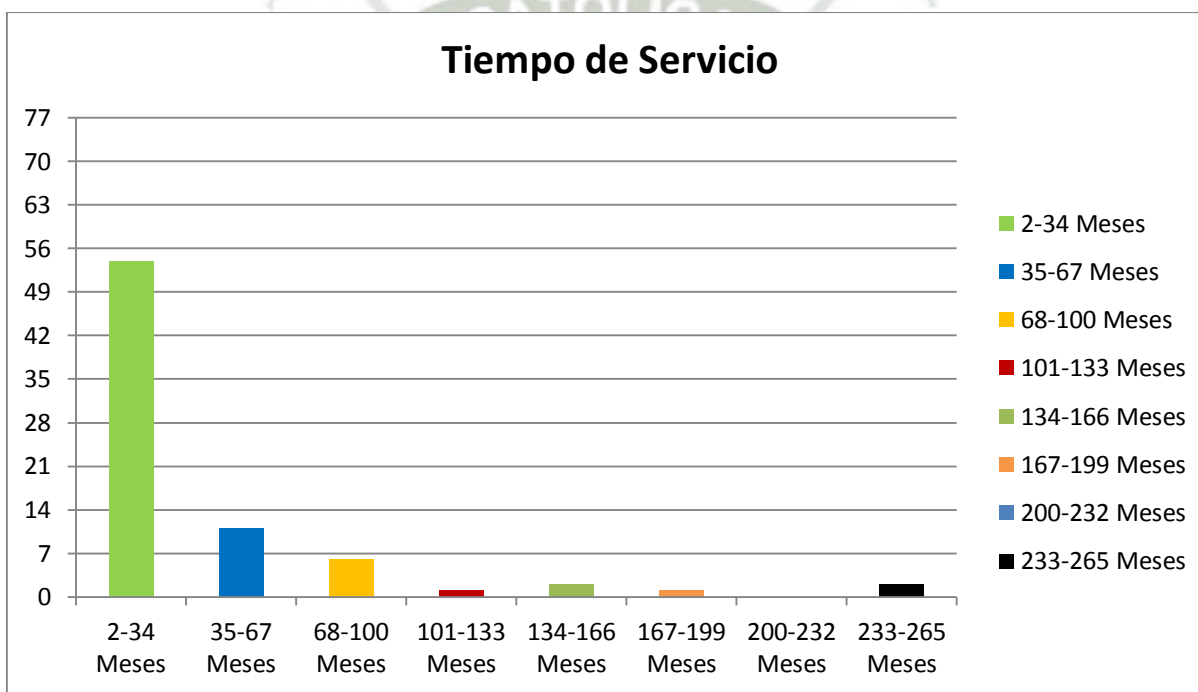
La información obtenida nos indica que el 74.03% (57 trabajadores) es soltero, esto podría ser corroborado con el cuadro anterior en el que se demostró que la gran mayoría de estos pertenece a el segmento “Juvenil” y al “Adulto temprano” dándonos a entender que hay un mayor énfasis en progresar profesional o económicamente antes de formar una familia.

Mencionar también que 25.97% (20 Trabajadores) son casados, y en su mayoría pertenecen al Segmento “Adulto medio” y en poca magnitud al “Adulto temprano”, por el mismo motivo de que tienen una mayoría de edad podríamos concluir que los mismos están profesional y económicamente bien posicionados para poder solventar una familia.

TABLA N° 24 “TIEMPO DE SERVICIO”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
2-34 Meses	54	70%
35-67 Meses	11	26%
68-100 Meses	6	14%
101-133 Meses	1	1%
134-166 Meses	2	3%
167-199 Meses	1	1%
200-232 Meses	0	0%
233-265 Meses	2	3%
Total	77	100%

GRAFICO N° 24



Interpretación:

Toda la información obtenida acerca de la antigüedad laboral, es muy interesante, la trabajamos en 8 diferentes segmentos basados en intervalos de meses laborados por lo que es muy rescatable he importante indicar que basándonos en información anterior acerca de las “Edades” la mayoría de personas que se encuentran en el intervalo de 2-34 meses que viene a ser el 70.12% que es el porcentaje más grande dentro de lo analizado, y donde cabe decir que hay una gran cantidad que proceden del segmento “Juvenil”, lo cual no es contradictorio con la realidad ya que la mayoría de jóvenes busca experiencia laboral y aprender todo para luego poder sacarle provecho en un mejor puesto de trabajo donde ya estará totalmente capacitado y tendrá ventaja en la toma de decisiones.

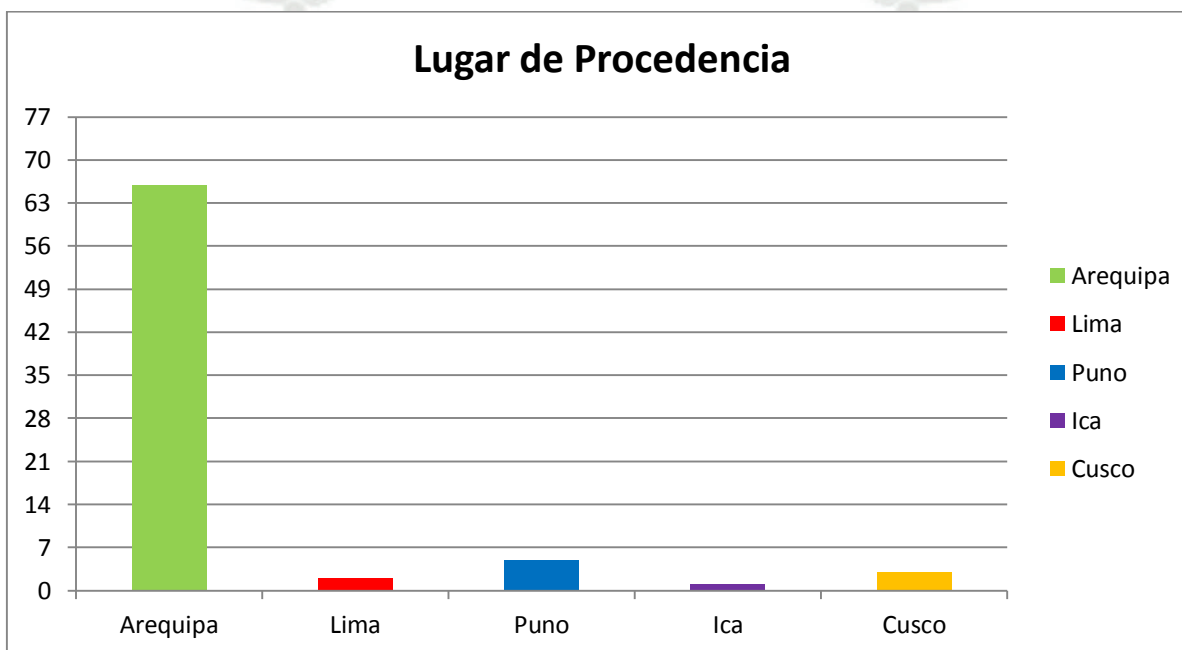
Otro dato interesante dentro de esta tabla es que hay un pequeño segmento que se basa en un 25.97% donde el intervalo de tiempo dentro de la empresa fluctúa en 35-67 meses y otro 14.28% donde el intervalo fluctúa en 68-100 meses y lo interesante de esta información es que la gran cantidad por no decir todos los colaboradores que tienen este tiempo laboral, pertenecen a empresas con muchos años de creación y que tienen un segmento del mercado dentro de nuestra ciudad Arequipa en pocas palabras son empresas que ya están bien posicionadas dentro del mercado competitivo de la ciudad, como son “Los Robles”, “Crepissimo” , “Wayrana” y “La Alemana”.

Mientras que a un quedan 5 intervalos que juntos alcanzan el 7.80% los cuales incluyen a colaboradores de 101 a 265 meses como trabajadores dentro de su respectiva empresa los cuales en su mayoría desempeñan cargos medios y altos, por indicarlo mejor “Auxiliares Cocina” o en su más alta expresión como “Cheff”, lo cual es importante porque podemos corroborar que las empresas creen en sus colaboradores también los mismos sienten una identidad por sus centros de trabajo, lo cual ayuda a un beneficio mutuo entre ambos.

TABLA N° 25 "LUGAR DE PROCEDENCIA"

	Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Procedencia	Arequipa	66	86%
	Lima	2	3%
	Puno	5	6%
	Ica	1	1%
	Cusco	3	4%
	Total	77	100%

GRAFICO N° 25



Interpretación:

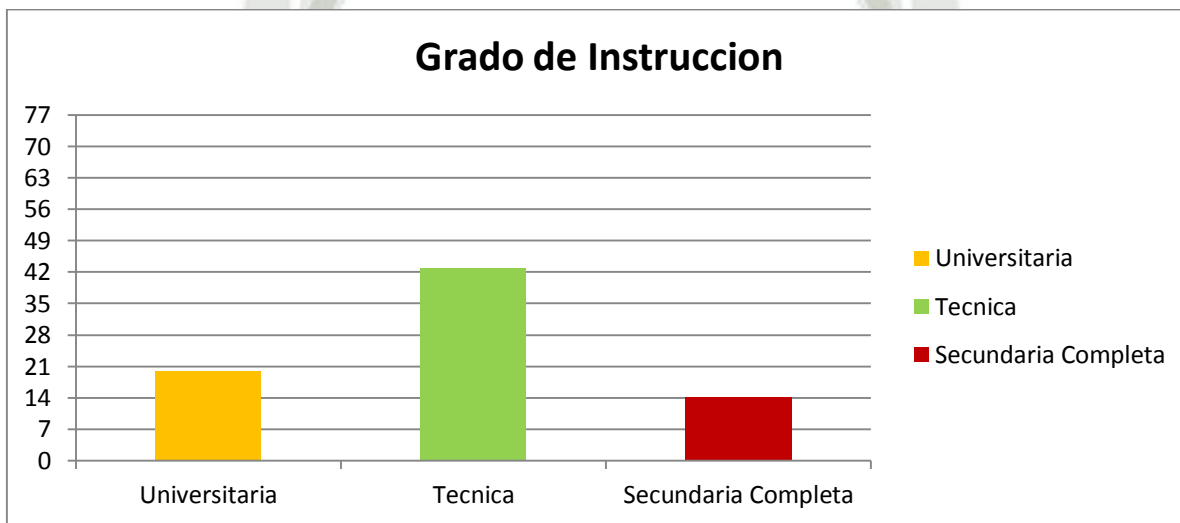
La información obtenida nos señala que en la selección de personal de los siete Restaurantes un 85.71% son procedentes de nuestra ciudad. Es interesante conocer estos datos ya que demuestra que bien se puede dar más cabida en la bolsa de empleo a las personas que son netamente de la ciudad "Arequipa", en lo cual las mismas empresas no traen a profesionales, técnicos o especialistas en el rubro "Gastronómico" y de "Servicios" de otras ciudades a laborar en las empresas de la ciudad. Dejando en un segundo plano a personas que vienen de otras partes en busca de trabajo.

También se puede indicar que, aunque la ciudad de "Arequipa" en los últimos años haya crecido con una rapidez muy alta, las personas que proceden de otras regiones y provincias de nuestro País siguen con la mentalidad de "Centralismo" es decir que no buscan oportunidades laborales en la ciudad de "Arequipa", si no que sigue centralizándose en la ciudad de "Lima".

TABLA N°26 “GRADO DE INSTRUCCIÓN”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje	
Grado de instrucción	Universitaria	20	26%
	Técnica	43	56%
	Secundaria Completa	14	18%
	Primaria	0	0 %
Total	77	100%	

GRAFICO N° 26



Interpretación:

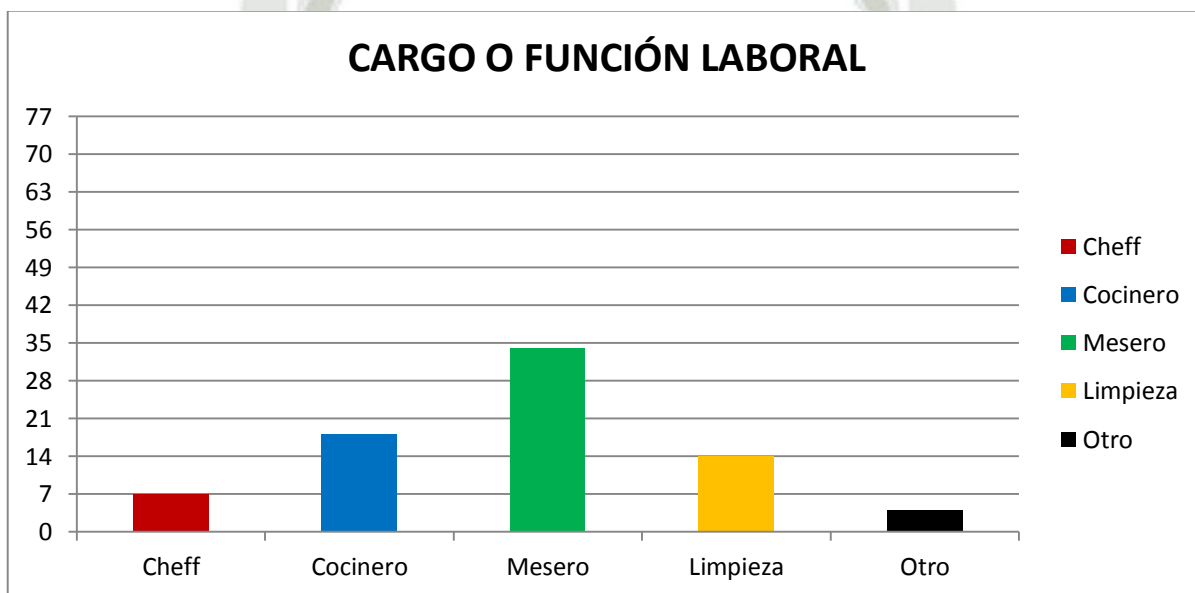
En lo que respecta al grado de instrucción académica en los colaboradores de las siete empresas, la información indica que solo un 25.98% son profesionales o están cursando una formación profesional, mientras que el 55.84% poseen una formación técnica o están cursando la misma, esta información es importante porque demuestra que en el ámbito Gastronómico o en la Prestación de servicios alimentarios, no se necesita una formación Universitaria que usualmente toma 5 años en la que se aprende el manejo de cada área de la empresa, si no que más bien se simplifica necesitando Técnicos que usualmente se preparan durante 2 o 3 años y conocen áreas específicas en las cuales puedan desarrollar sus funciones adecuadamente como es en la preparación de alimentos o atención al cliente.

También cabe recalcar que hay un 18.18% el cual no ha tenido ningún estudio a fin al gastronómico o de servicios, sino que son empíricos es decir que solo poseen experiencia laboral que es obtenida por el pasar de los años y como lo mencionamos anteriormente solo conocen un área específica de la empresa, su mayoría de estos son ayudantes de cocina o meseros.

TABLA N° 27 “CARGO O FUNCIÓN LABORAL”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje	
Cargo o Función	Cheff	7	9.%
	Cocinero	18	23%
	Mesero	34	44%
	Limpieza	14	18%
	Otro	4	6%
Total	77	100%	

GRAFICO N° 27



Interpretación:

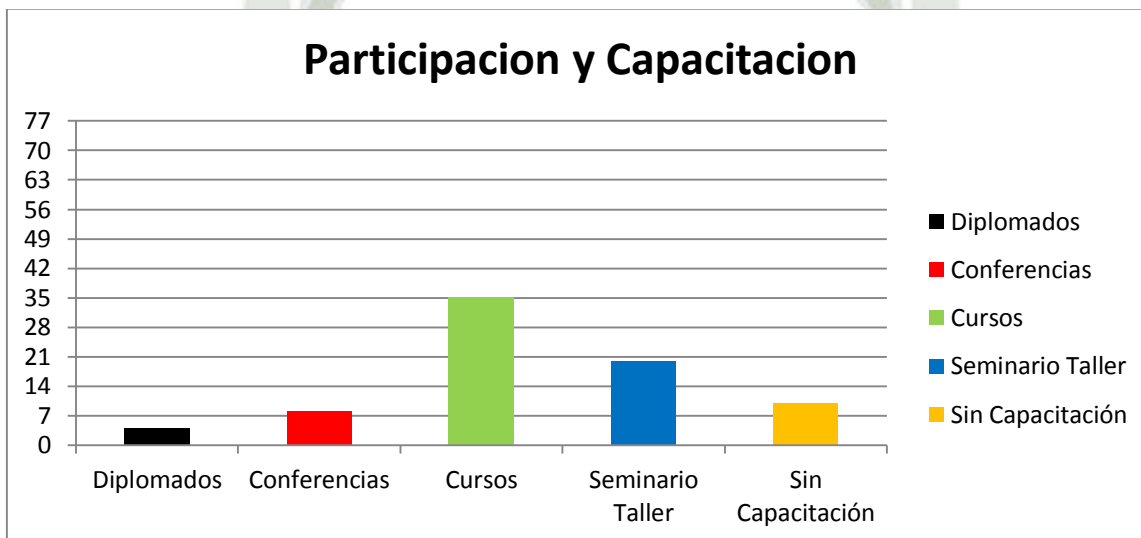
A partir de la información obtenida mediante la encuesta, es importante conocer en relación al personal que conforma el equipo de trabajo o colaboradores que a través del cargo o función que cumplen, como la gestión del Restaurante sistematiza las operaciones y responsabilidades en los puestos de trabajo y a partir de lo cual se proyecta la mejor imagen en la atención que se brinda en dicho establecimiento.

Se considera necesario explicar algunos datos cuantitativos como la función del “Cheff” donde se registra un total de siete trabajadores con esa responsabilidad. Por lo tanto, queda confirmado que los Restaurantes Acreditados, tienen a un jefe de cocina o chef, con cuyo respaldo técnico profesional y adecuadamente capacitados en el proceso del SABP. Son los que garantizan una preparación de alimentos con calidad. Sin embargo, se tiene una buena cantidad de “Cocineros” dieciocho (18), de los cuales 38.8% están incorporados a una empresa hotelera que a través de su restaurante tiene mayor capacidad de atención y en horario más disponible para los usuarios del hotel como potenciales consumidores.

TABLA N° 28 “PARTICIPACIÓN Y CAPACITACIÓN”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Diplomados	4	5%
Conferencias	8	10%
Cursos	35	45%
Seminario, Taller	20	26%
Sin Capacitación	10	13%
Total	77	100%

GRAFICO N° 28



Interpretación:

Según la información recolectada indica que un 5.20% (4 colaboradores) han buscado estudios de Diplomados, mientras que otro 10.40% (8 colaboradores) indica más que buscan capacitarse en conferencias o charlas para así acceder a mejores puestos en su ámbito laboral y mantenerse en la vanguardia. También nos muestra que un 45.45% (35 colaboradores) han participado de diferentes cursos cortos para actualizarse o conocer nuevas técnicas y preparaciones, mientras que 25.97% (20 colaboradores) han participado de seminarios talleres, donde mejoraron sus capacidades tratando de mantenerse a la vanguardia de las nuevas tecnologías y procedimientos que salen cada vez más al mercado laboral.

Lo que es preocupante es que hay un total de 12.98% (10 colaboradores) que no se han capacitado y tampoco han recibido capacitaciones, volviendo a un punto anterior en la gráfica de formación académica donde indicamos que 14 colaboradores solo poseen experiencia laboral nos damos cuenta que al menos 4 de estos no han podido capacitarse o recibir alguna capacitación.

II. VALORACION DEL PROCESO DE FORMACION DE CAPACITACION Y PROCESO DE CALIDAD

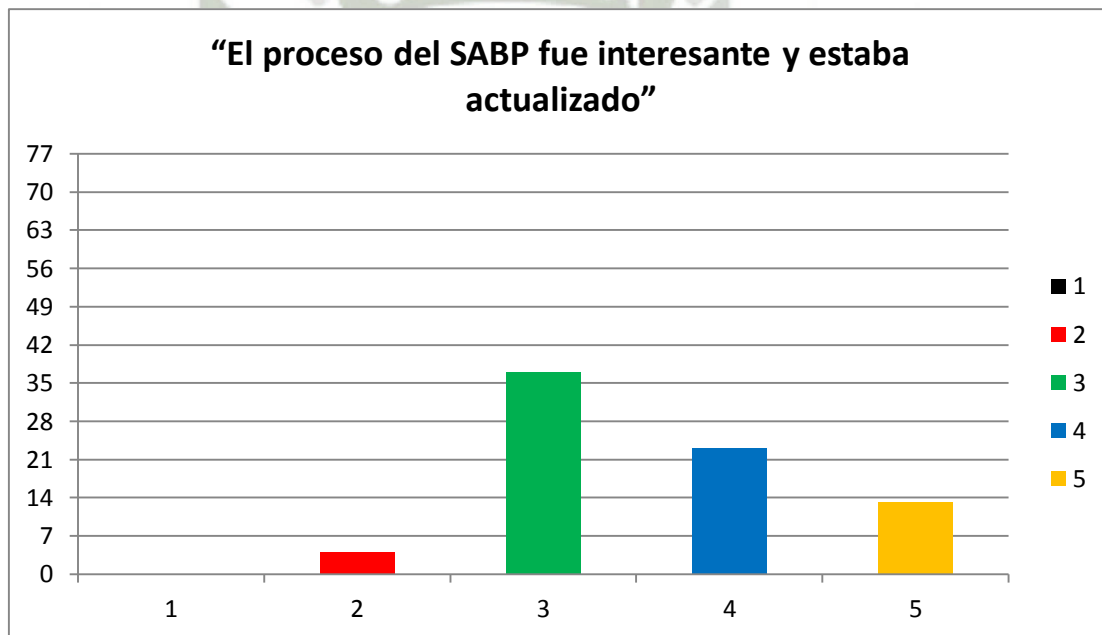
Valoración del 1 al 5 donde 1 es el valor mínimo y 5 el valor máximo.

TABLA N° 29

a) “El proceso del SABP fue interesante y estaba actualizado”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0	0%
	2	4	5%
	3	37	48%
	4	23	30%
	5	13	17%
Total		77	100%

GRAFICO N° 29



Interpretación:

La información obtenida nos indica que el 48.06% lo que representa a 37 colaboradores, calificaron el proceso del SABP con una puntuación de 3 sobre 5, lo que representa que consideran que fue interesante de forma regular y de la misma forma el nivel de actualización pudo ser mejor. Por otro lado, el 29.87% estima que el proceso se desarrolló de forma apropiada pues lo califican con una puntuación de 4 sobre 5 mientras que el 16.88% considera que el proceso fue interesante y debidamente actualizado por lo que otorgaron la puntuación máxima de 5 puntos.

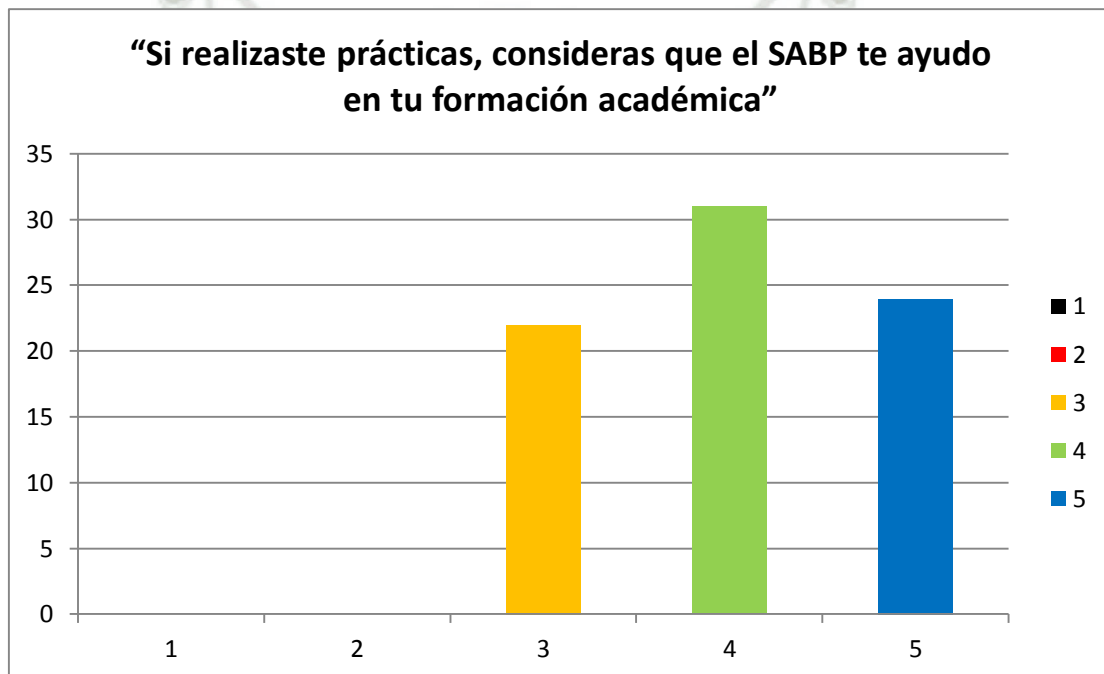
Finalmente, el 5.198% lo que representa a 4 colaboradores manifestaron su desacuerdo con el resto al calificar solo con 2 puntos esta característica del proceso desarrollado.

TABLAN °30"

b) "Si realizaste prácticas, consideras que el SABP te ayudo en tu formación académica"

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0	0%
	2	0	0%
	3	22	29%
	4	31	40%
	5	24	31%
Total		77	100%

GRAFICON 30



Interpretación:

Podemos verificar en la gráfica que el 40.26% lo que representa a 31 trabajadores, consideran que el SABP ha contribuido oportunamente en su formación académica por lo que califican con 4 puntos su nivel de participación, de la misma forma el 31.17% que representa a 24 colaboradores manifiesta que les fue útil en gran magnitud por lo que le atribuye el puntaje máximo que es 5.

Por último, son 22 trabajadores que representan al 28.57% que califican con 3 puntos el nivel de influencia que tuvo el SABP en su formación académica.

TABLA N° 31

c) “Consideras que tus expectativas con el proceso de SABP, se han visto satisfechas”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	3
	2	8
	3	28
	4	29
	5	9
Total	77	100%

GRAFICO N° 31



Interpretación:

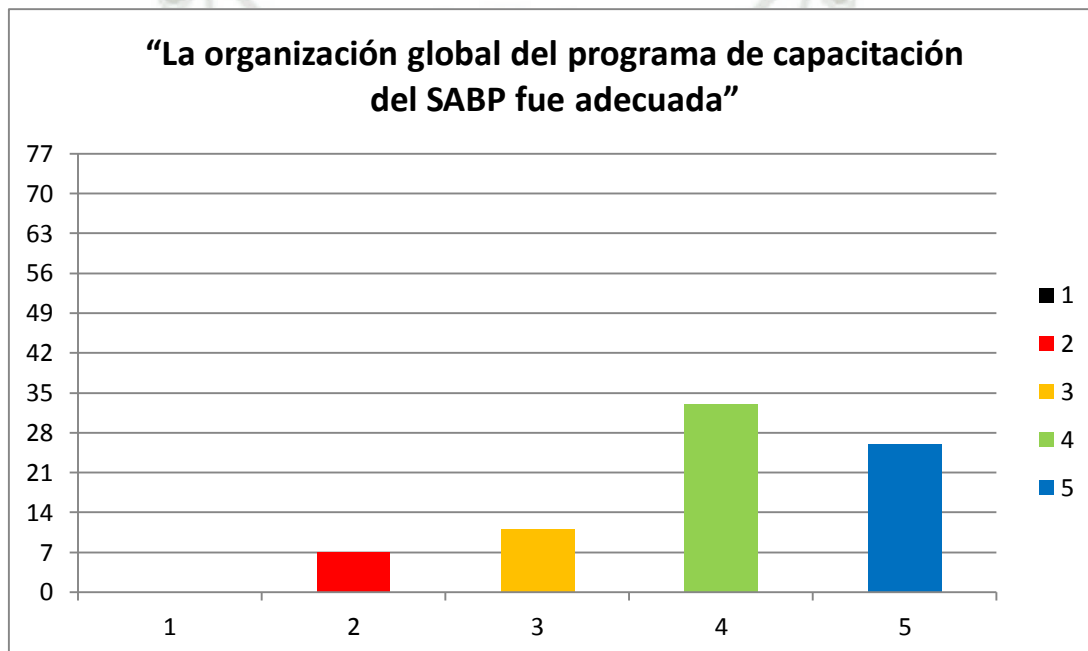
De acuerdo a la información obtenida, constatamos que el 37.66% que representa a 29 trabajadores creen que sus expectativas fueron satisfechas apropiadamente por lo que otorgaron un puntaje de 4 puntos. Por otro lado, tenemos que el 36.36% piensa que sus expectativas fueron satisfechas regularmente por lo que calificaron con un puntaje de 3 puntos. Sin embargo, el 11.69% que representa a 9 trabajadores consideran que el SABP si cumplió con sus expectativas de forma satisfactoria por lo que otorgaron el puntaje máximo de 5 puntos. Finalmente observamos que hay un 10.39% que califico con 2 puntos su nivel de satisfacción mientras que el 3.9% califico con el puntaje mínimo de 1 punto, lo que significa que el SABP no cumplió con las expectativas esperadas para este pequeño porcentaje.

TABLA N° 32

d) “La organización global del programa de capacitación del SABP fue adecuada”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0	0%
	2	7	9%
	3	11	14%
	4	33	43%
	5	26	34%
Total		77	100%

GRAFICO N° 32



Interpretación:

En lo que respecta a la organización del SABP, verificamos que un buen porcentaje como es el 42.86% considera que se desarrolló de forma ordenada por lo que califico con 4 puntos este aspecto. Así mismo hay un 33.77% que otorgo la puntuación máxima de 5 puntos, lo que quiere decir que piensan que la organización fue apropiada.

Por otro lado, vemos que hay un 14.29% que califico con 3 puntos esta parte del proceso, lo que significa que desde su perspectiva la organización fue regular y pudo ser mejor.

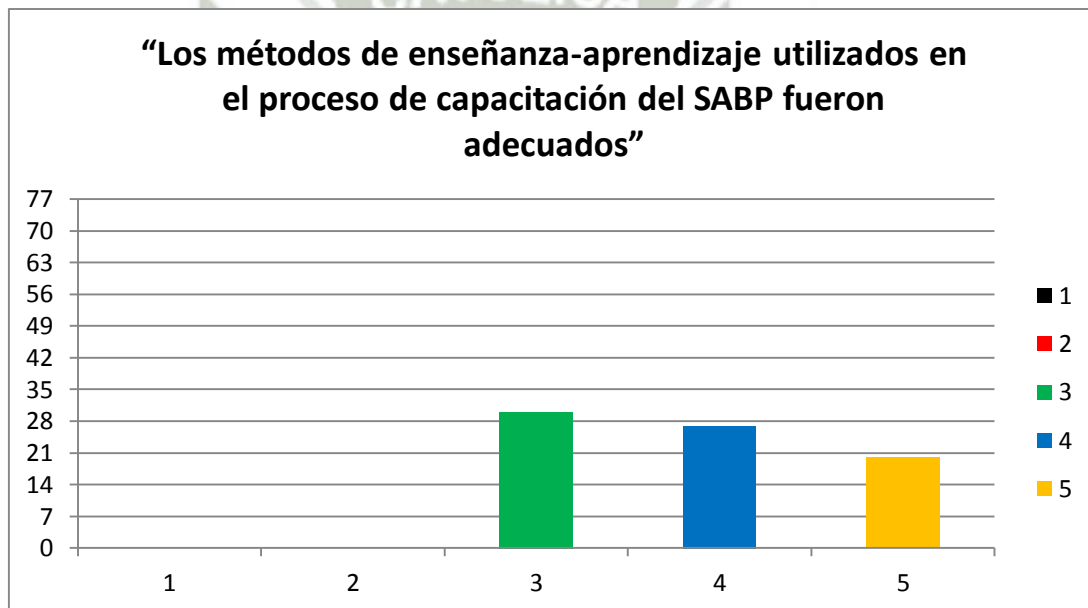
Finalmente notamos que hay un 9.09 % que califico con un puntaje de 2 puntos la organización del SABP, por lo que suponeos que observaron algunas deficiencias que no fueron de su agrado.

TABLA N° 33

e) “Los métodos de enseñanza-aprendizaje utilizados en el proceso de capacitación del SABP fueron adecuados”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0
	2	0
	3	30
	4	27
	5	20
Total	77	100%

GRAFICO N° 33



Interpretación:

En cuanto a la metodología de enseñanza, verificamos que el 38.97% que representa a 30 trabajadores califico este aspecto con 3 puntos, es decir que consideran que el método utilizado les ayudo regularmente en su proceso de aprendizaje. Sin embargo, también obtuvimos como resultado que el 35.06% otorgo una calificación de 4 puntos lo que quiere decir que quedaron con la sensación de que el método aplicado si fue el apropiado y sirvió para facilitar su aprendizaje.

De la misma forma, tenemos como resultado que el 25.97% que representa a 20 trabajadores calificaron el método de enseñanza con la puntuación máxima de 5 puntos lo que significa que quedaron satisfechos con el proceso y consideran que la metodología aplicada fue acertada para poder desarrollar sus habilidades.

TABLA N° 34

f) “Existieron actuaciones que orienten a los participantes del curso de capacitación en el desarrollo de la enseñanza y sobre las distintas alternativas de contenido que pueden complementar su formación”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0
	2	6
	3	15
	4	31
	5	25
Total	77	100%

GRAFICO N° 34



Interpretación:

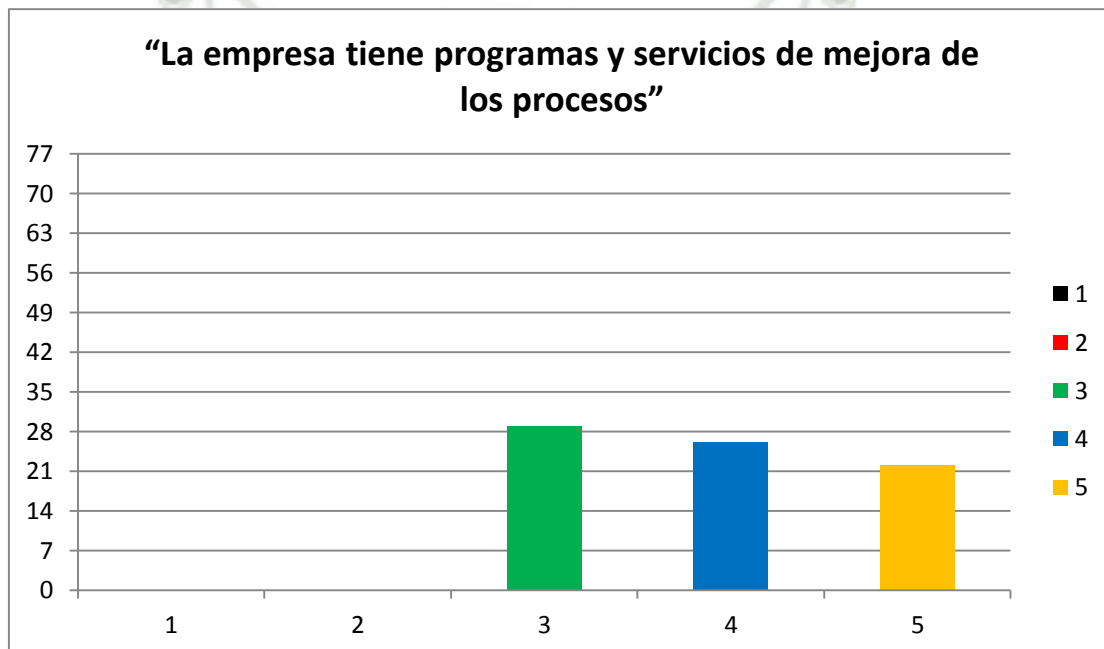
De acuerdo a la información recolectada podemos constatar que el 40.26% que representa a 31 trabajadores considera que, si hubo una orientación adecuada hacia los participantes, es por eso que otorgan un puntaje de 4 puntos. También observamos que el 32.47% califico este aspecto con 5 puntos lo que quiere decir que si se ejecutaron acciones para instruir y dirigir adecuadamente a los colaboradores y también aclarar sus dudas. Sin embargo, hay un 19.48% que se quedó con la sensación de que este aspecto se pudo desarrollar de una mejor manera por lo que otorga un puntaje de 3 puntos. Por ultimo observamos que hay un pequeño porcentaje de 7.79% que calificación con 2 puntos este proceso, lo que significa que este pequeño grupo de colaboradores no quedaron satisfechos con la manera en cómo se llevó a cabo el proceso de enseñanza.

TABLA N° 35

g) “La empresa tiene programas y servicios de mejora de los procesos”

	Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0	0%
	2	0	0%
	3	29	38%
	4	26	34%
	5	22	29%
Total		77	100%

GRAFICO N° 35



Interpretación:

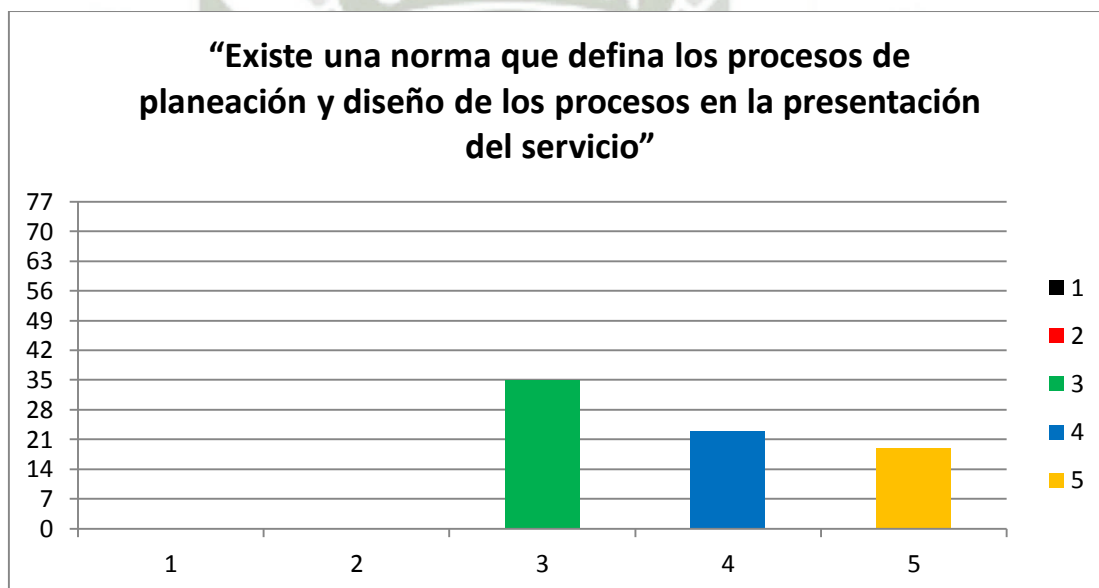
La información recolectada nos muestra que hablando en términos generales todos los establecimientos están ejecutando programas que permiten mejorar las técnicas que fueron aprendidas durante la capacitación, pero en diferente medida. Es por eso que el 37.66% que representa a 29 trabajadores confirman que, si se están desarrollando acciones de mejora, pero medianamente es por eso que su calificación fue de 3 puntos. Por otro lado, observamos que el 37.66% que representa a 26 trabajadores califican con 4 puntos este aspecto, lo cual quiere decir que si están empleando acciones de mejora en mayor escala. Por ultimo queda un 28.57% que representa a 22 trabajadores que califican con la puntuación máxima de 5 puntos este aspecto, es decir aseguran que efectivamente se desarrollan programas con la finalidad de perfeccionar su servicio.

TABLA N° 36

h) “Existe una norma que defina los procesos de planeación y diseño de los procesos en la presentación del servicio”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0
	2	0
	3	35
	4	23
	5	19
Total	77	100%

GRAFICO N° 36



Interpretación:

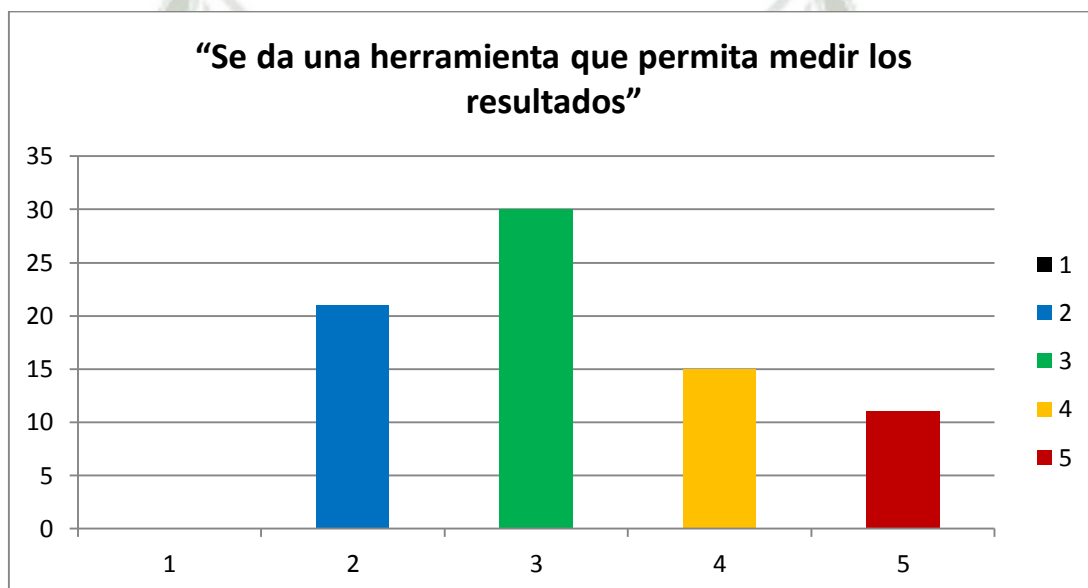
De acuerdo a la información obtenida comprobamos que el 45.45% que representa a 35 trabajadores, indican que si tienen una norma interna para el desarrollo de los procesos, pero es una normativa que se usa de forma moderada por lo que otorgan una calificación de 3 puntos. Por otro lado, tenemos un 29.87% que representa a 23 trabajadores quienes califican este aspecto con 4 puntos lo que significa que si siguen una norma establecida internamente con más rigurosidad. Finalmente verificamos que el 24.68% que representa a 19 trabajadores otorgan una calificación de 5 puntos, es decir que obedecen estrictamente ciertos patrones para llevar a cabo los procesos tanto en la cocina como en el servicio al cliente.

TABLA N° 37

i) “Se da una herramienta que permita medir los resultados”

Referencia		Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1		0%
	2	21	27%
	3	30	39%
	4	15	20%
	5	11	14%
Total		77	100%

GRAFICO N° 37



Interpretación:

La información recolectada nos indica que en cuanto a la medición de resultados la mayoría de colaboradores considera que los mecanismos utilizados podrían ser mejorados para de esta forma obtener información más verídica. Como podemos observar en la gráfica el mayor porcentaje que es el 38.96% y que representa a 30 colaboradores califica con un puntaje de 3 puntos este aspecto, también comprobamos que el 27.27% considera que la medición de resultados no es apropiada por lo que otorga un puntaje de 2 puntos.

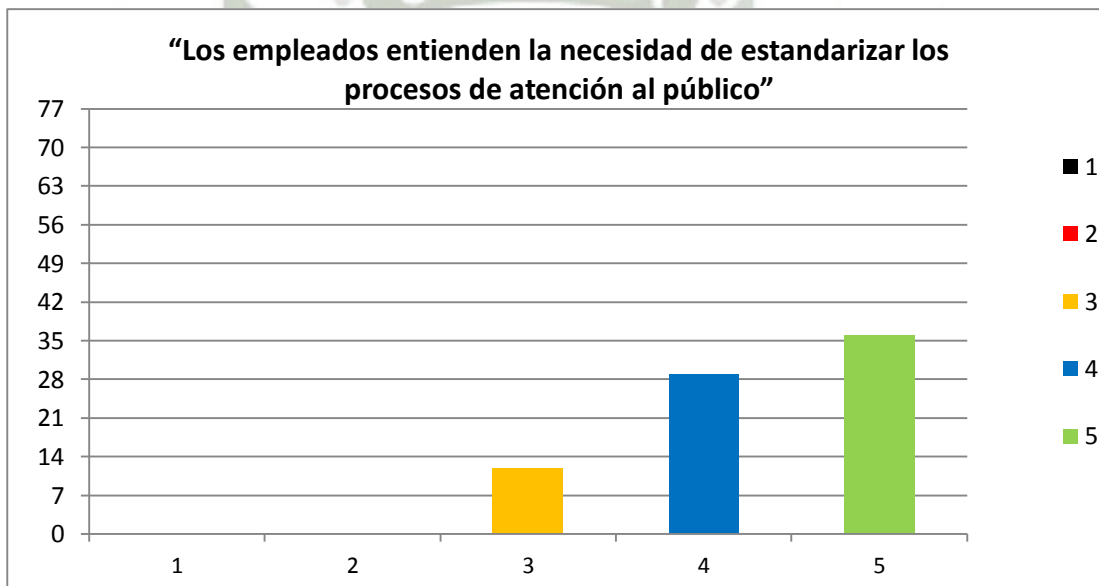
Por otro lado, observamos que el 19.48% que representa a 15 colaboradores califica con 4 puntos este proceso lo que significa que estos colaboradores si perciben que las herramientas utilizadas en su establecimiento efectivamente son de ayuda para medir los resultados al igual que el 14.29% que otorgo la calificación máxima de 5 puntos por estar completamente de acuerdo con este aspecto.

TABLA N° 38

j) “Los empleados entienden la necesidad de estandarizar los procesos de atención al público”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Valoración	1	0
	2	0
	3	12
	4	29
	5	36
Total	77	100%

GRAFICO N° 38



Interpretación:

De acuerdo a la información obtenida verificamos que los resultados son favorables en su mayoría. Observamos que en este caso el mayor porcentaje que es de 46.75% y que representa a 36 colaboradores califico con el puntaje máximo de 5 puntos este aspecto que es tan importante para la aplicación de las buenas practicas. También observamos que el 37.66% que representa a 29 colaboradores otorgo un puntaje de 4 puntos lo que refleja que los trabajadores se sienten motivados y son cuidadosos en la realización de sus labores.

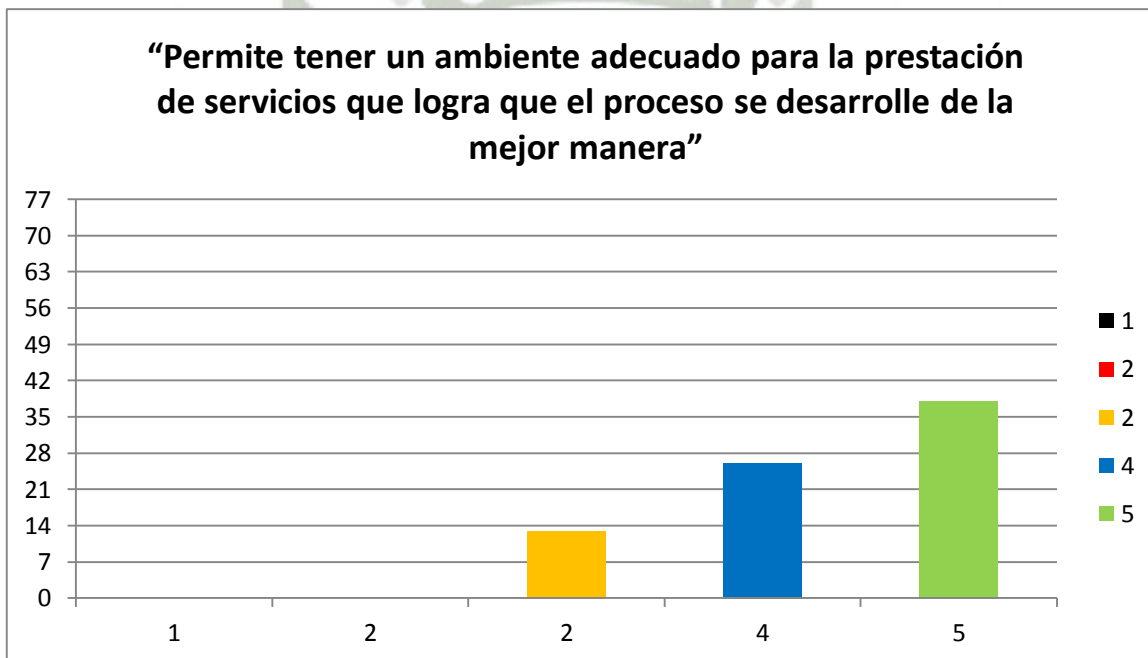
Por ultimo observamos que el 15.58% que representa a 12 trabajadores califico con 3 puntos esta parte del proceso lo que significa que tiene una noción regular acerca de la necesidad de estandarizar los procesos en la atención al cliente.

TABLA N° 39

k) “Permite tener un ambiente adecuado para la prestación de servicios que logra que el proceso se desarrolle de la mejor manera”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje	
Valoración	1	0	0%
	2	0	0%
	3	13	17%
	4	26	34%
	5	38	49%
Total	77	100%	

GRAFICO N°39



Interpretación:

Como podemos observar en la gráfica el 49.35% que representa a 38 trabajadores considera que su ambiente de trabajo es el apropiado para brindar un servicio de calidad, lo que facilita que los procesos se ejecuten de forma correcta.

El 33.77% también cree tener un buen ambiente para el desarrollo de sus habilidades, pero en menor intensidad por lo que otorga una calificación de 4 puntos.

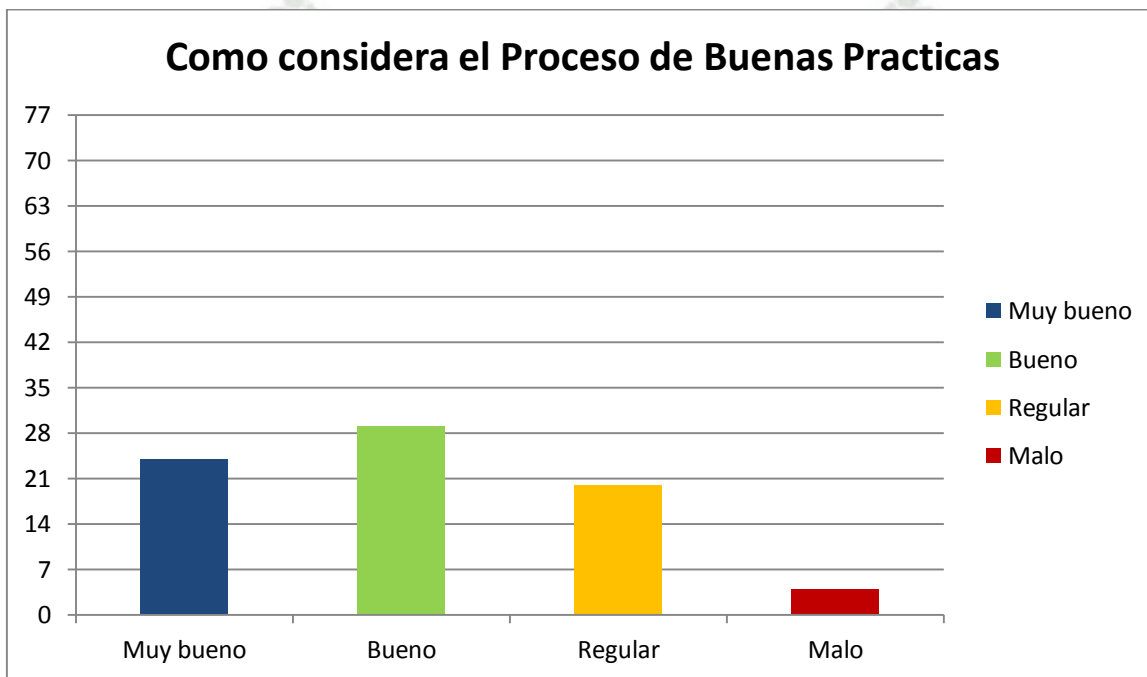
Finalmente, el 16.88% que representa a 13 trabajadores no se encuentra muy convencido de que su ambiente laboral sea el adecuado por lo que califico con 3 puntos este aspecto.

III. CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS LABORALES Y PERSONALES

TABLA N° 40 “COMO CONSIDERA EL PROCESO DE BUENAS PRACTICAS”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	24	31%
Bueno	29	38%
Regular	20	26%
Malo	4	5%
Total	77	100%

GRAFICO N° 40



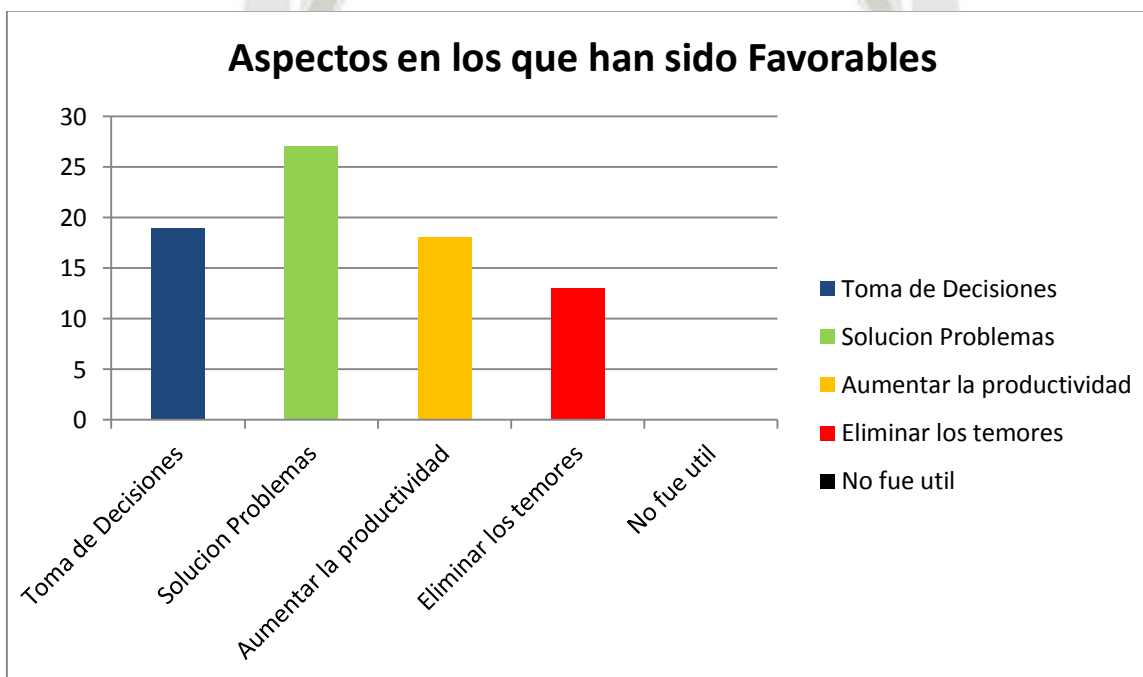
Interpretación:

El Proceso de Buenas Practicas es un sistema que se trata de aplicar en todos los ámbitos y aspectos de la empresa es por tal motivo que al ser correctamente enfocadas se les puede sacar un beneficio importante y los trabajadores conocen y perciben como es que las buenas practicas los ayudan en un día de trabajo normal, es por eso que el 31.17% de los trabajadores califican como “Muy bueno” dicho proceso .Mientras que 37.66% indican que es “Bueno” para su empresa y creen que la empresa no podría funcionar sin las buenas practicas a las que ya están introducidos, 25.97% creen que es “Regular” ya que piensan que el proceso se podría mejorar , y por último el 5.20% indican que el proceso fue “Malo”.

TABLA N° 41 “ASPECTOS EN LOS QUE HA SIDO FAVORABLE”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
En Toma de Decisiones	19	25%
En Solución de Problemas	27	35%
Para Aumentar la Productividad	18	23%
Eliminar los temores	13	17%
No fue útil	0	0
Total	77	100%

GRAFICO N° 41



Interpretación:

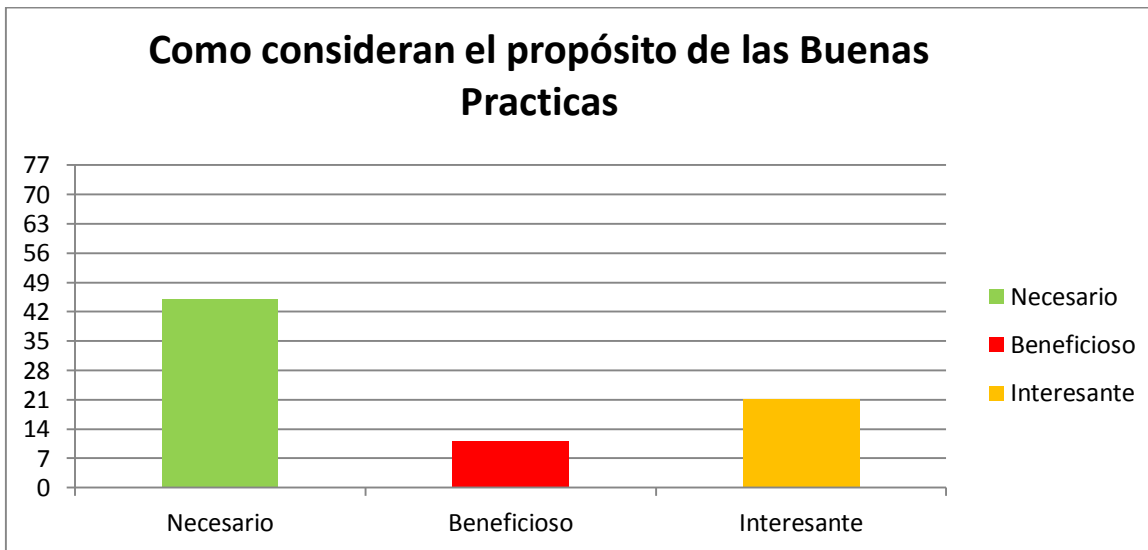
En un mercado laboral constante y cambiante donde siempre piden a los mejores profesionales con las mejores cualidades y los más altos conocimientos, las buenas practicas forman parte del mejoramiento constante tanto de las empresas como de los trabajadores es por eso que según los datos recolectados, nos indica lo que los trabajadores perciben que las buenas practicas los han ayudado en diferentes aspectos o situaciones que se les ha presentado, de tal manera que el 24.68% indica que los ayuda en la “Toma de decisiones” el otro 35.06% indica que los ayuda en la “solución de problemas”.

Al igual que los otros dos puntos anteriores que vienen referidos en lo que es el ámbito empresarial, el 23.38% indica que los ayuda para “Aumentar la productividad” y por último el 16.88 % indica que los favorece en “Eliminar los temores”.

TABLA N° 42 “COMO CONSIDERAN EL PROPÓSITO DE LAS BUENAS PRACTICAS”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Necesario	45	58%
Beneficioso	11	14%
Interesante	21	28%
Total	77	100%

GRAFICO N° 42



Interpretación:

Hay muchos factores que influyen a los colaboradores de las empresas desde cómo perciben o como sacan ventaja a diferentes situaciones que les puede suceder a lo largo de su día a día, según los datos obtenidos acerca de cómo consideran el propósito de las buenas practicas el 58.44% (45 colaboradores) han mencionado que lo encuentran “Necesario”, lo cual podríamos determinar que las buenas prácticas son indispensables para que la empresa pueda funcionar adecuadamente y es conveniente que la misma las posea.

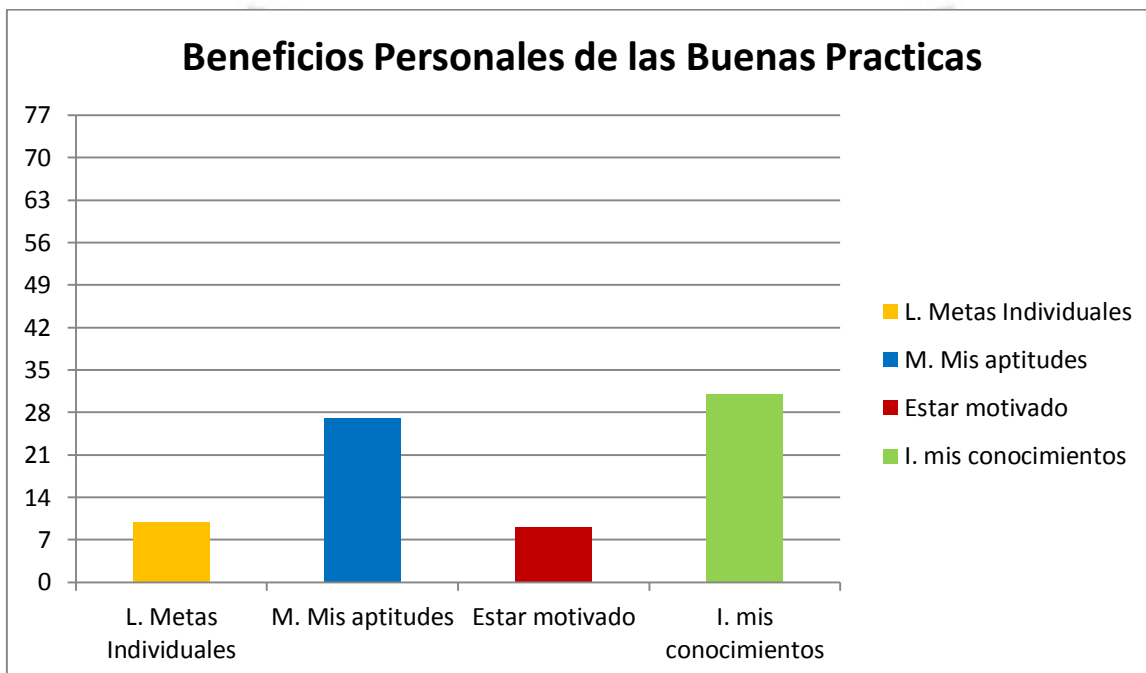
También es conveniente mencionar que el 27.27% (21 colaboradores) han indicado que el propósito de las buenas practicas lo encuentran “Interesante”, es decir que en ellos despertó una inclinación en la cual han logrado poner su total atención a favor de las buenas practicas.

Y por último tenemos que el 14.29% (11 colaboradores) indicaron que es “Beneficioso” lo cual podríamos interpretarlo que las buenas practicas resultan provechosas para desarrollar de forma más efectiva su trabajo como empresa de servicios.

TABLA N° 43“BENEFICIO PERSONAL EN LAS BUENAS PRACTICAS”

Referencia	Frecuencia	Porcentaje
Logro de Metas Individuales	10	13%
Mejorar mis aptitudes	27	35%
Estar más motivado	9	12%
Incrementar mis conocimientos	31	40%
Total	77	100%

GRAFICO N° 43



Interpretación:

La información recolectada demuestra que hay muchos aspectos personales de los colaboradores que las buenas practicas han ayudado a mejorar, dentro de los que el 12.99% (10 colaboradores) indican que los ayudara en el “Logro de metas Individuales” los cuales son a corto plazo y que les servirá tanto dentro como fuera de la empresa, otro 35.06% (27 colaboradores) indicaron que los ayudo en la “Mejora de sus aptitudes” lo cual demuestra que las buenas practicas han ayudado a los colaboradores en que sus características sean potenciadas de tal forma que sean de mayor utilidad a la hora de realizar funciones específicas dentro del trabajo. Es interesante que el 11.69% (9 colaboradores) indiquen que los ayudo a “estar motivados” lo cual influye directamente en el desempeño que tienen como empresa y así poder aumentar la productividad, mientras que otro 40.26% (31 colaboradores) indican que les ha sido útil para poder “Incrementar más sus conocimientos”.

3. DISCUSION

El trabajo realizado nos ha permitido tener un panorama más detallado de cuan comprometidos se encuentran los Restaurantes Acreditados en la ciudad de Arequipa con el Sistema de Aplicación de Buenas Practicas (SABP), mediante una investigación donde se pudo comprobar cuáles son aquellos Procedimientos Operativos que si se están aplicando de forma óptima y también evidenciar aquellas deficiencias que todavía necesitan ser fortalecidas por los establecimientos evaluados.

Luego de la verificación efectuada para constatar con el apoyo de la ficha técnica de campo, que aspectos se cumplen del SABP y que otros se omiten; resulta preocupante y es materia de tratar de entender porque ninguno de los establecimientos acreditados, no han tomado la responsabilidad de implementar en los espacios de cocina y comedor las “esquinas sanitarias”, siendo por lo tanto una omisión de lo que realmente representa la gestión plenamente responsable de limpieza total.

De la misma manera ocurre cuando se comprueba que la totalidad de Restaurantes, categorizados y no categorizados en los relacionado a los servicios Higiénicos, han prescindido de incluir el acceso y equipos, que servirán para facilitar el acceso y uso por “personas discapacitadas”, con lo cual se produce un impacto muy negativo cuando ello implica el considerar un trato preferencial insoslayable que debe brindarse, para ser más bien una empresa que tiene claro las políticas de gestión inclusivas.

Igualmente, en lo que respecta a la verificación de procesos en agua, desagüe, residuos y plagas, tenemos como resultado que de los siete (7) restaurantes evaluados solo uno (1) aplica el proceso de verificación de cloro residual, mientras que los siete restantes han prescindido este proceso que es de suma importancia para constatar que efectivamente el agua potable se encuentra en condiciones óptimas para su utilización en la manipulación y preparación de alimentos, previniendo de esta forma enfermedades infecciosas en los comensales y el personal.

Sin embargo, así como hemos puesto en evidencia algunas deficiencias igualmente debemos destacar aquellos aspectos en los cuales hemos obtenido resultados satisfactorios gracias al buen trabajo en equipo y el compromiso de los colaboradores y directivos.

La fortaleza principal de conjunto que tienen los siete 7 restaurantes, está relacionada con las “Medidas de Seguridad” algo fundamental en una empresa que se compromete en proteger adecuadamente la integridad de su personal y de los clientes. Una visión referencial de ocurrencias en el país señala que establecimientos de gastronomía no están preparados ni tienen compromiso con la responsabilidad con el SABP.

Es satisfactorio comprobar que con los datos recolectados los establecimientos gastronómicos están totalmente comprometidos con un “Servicio de calidad” que se ve reflejado en sus colaboradores a la hora de atender a sus clientes, lo cual habla muy bien de los establecimientos mismos a la hora de hacer uso de los conocimientos adquiridos por el SABP.

Es importante también el resultado obtenido en relación al “proceso de equipos en vajilla y utensilios”, pues se plasma el completo cuidado que tienen al momento de su higiene, por lo tanto se garantiza el adecuado proceso de limpieza y desinfección, asegurando que gran parte del proceso de la manipulación de alimentos se desarrolle de una manera óptima y estandarizada según lo requerido por el SABP.

Como hemos señalado anteriormente la manipulación de alimentos abarca gran parte del proceso, por lo tanto, el personal también debe cumplir con ciertos estándares que permitan un correcto desempeño en la manipulación de los alimentos, por eso es satisfactorio que todos los establecimientos cumplan con su compromiso con el SABP.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El trabajo de investigación realizado a los establecimientos de Gastronomía que cuentan con la Certificación de Buenas Practicas, permite destacar de todos los procesos operativos que fueron evaluados, principalmente aquellos relacionados con la calidad de servicio Donde se obtuvo resultados favorables que demuestra que los siete establecimientos están totalmente comprometidos en implementar de forma voluntaria el SABP como sistema de gestión empresarial.

SEGUNDA: Resulta preocupante que los siete restaurantes no hayan implementado los SSHH con acceso y equipos para discapacitados, con lo cual se produce un impacto muy negativo cuando ello implica el considerar un trato preferencial ineludible que debe brindarse, para ser más bien una empresa que tiene claro las políticas de gestión inclusivas.

TERCERA: Los resultados obtenidos en cuanto a los beneficios laborales y personales logrados, señalan que los Directivos encargados de la Gestión Empresarial de los establecimientos evaluados, consideran que el SABP ha sido beneficioso para desarrollar su empresa mejorando el servicio, el tiempo y funciones de cada puesto. Se demuestra también que el grupo de colaboradores de dichos establecimientos reconocen la importancia de aplicar el SABP destacando su utilidad para solucionar problemas y en el aspecto personal, la mayoría considera que el SABP les ha dado la posibilidad de incrementar sus conocimientos, lo cual les ha permitido tener un mejor desenvolvimiento en el área de trabajo mejorando su eficiencia y productividad.

SUGERENCIAS

PRIMERA: Comprometer a las municipalidades distritales las cuales a trabajar y apoyar en la difusión del sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP) dando a conocer a las empresas de servicio de restauración y población local los beneficios que conllevan las certificaciones correspondientes al SABP CULTUR en sus empresas y al país.

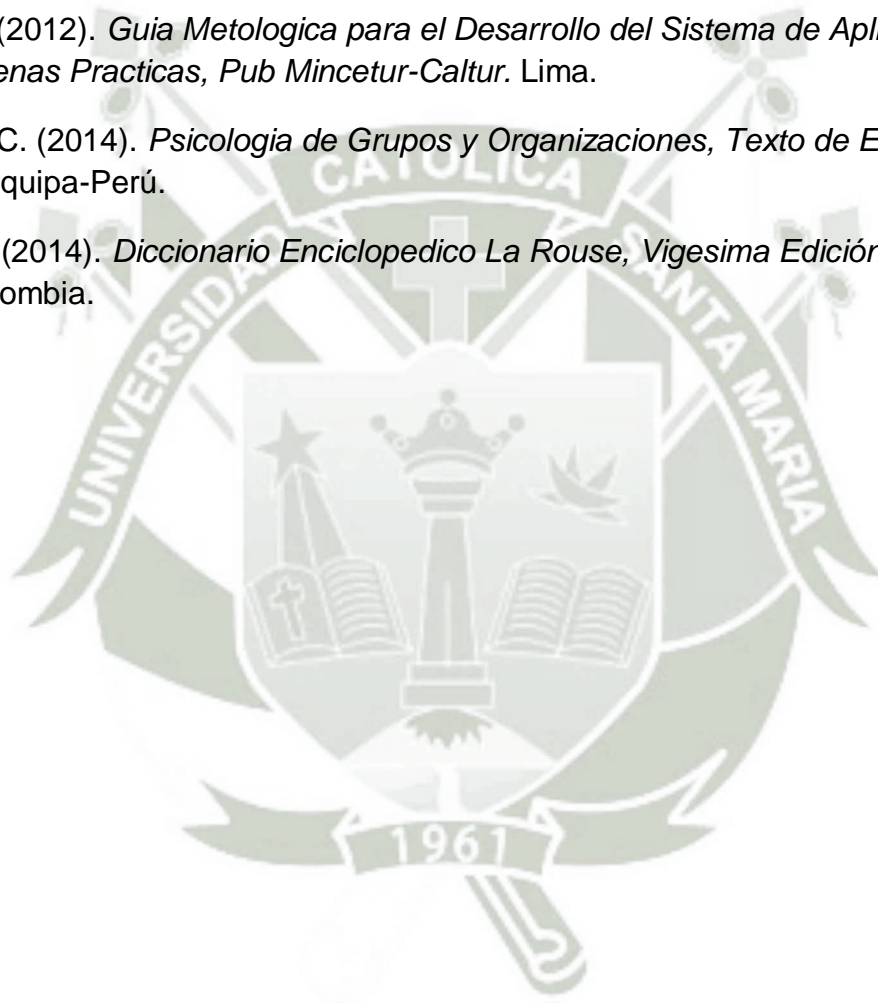
SEGUNDA: Motivar e Incentivar la capacitación constante a través de los gestores turísticos necesarios para que se realice en las diferentes empresas de servicios, que pertenezcan o que no pertenecen al SABP, de tal manera de que sea en forma específica, por áreas o departamentos correspondientes a cada empresa de restauración.

TERCERA: Motivar, Comprometer e incluir a todas las empresas de restauración a trabajar de la mano con el MINCETUR para que el mismo ente gestor siga brindándoles la formación y capacitación constante de tal manera que se mantengan a la vanguardia y así poder acceder a certificaciones de calidad como lo es la certificación del SABP.

CUARTA: Comprometer e incentivar a las diferentes autoridades regionales como municipio, Gerencia regional de comercio exterior y turismo en Arequipa, para que sean partícipes de la iniciativa tomada por el MINCETUR apoyando tanto en la motivación y control en las diferentes empresas de restauración que poseen la certificación del SABP de modo que se haga un seguimiento y que las mismas beneficiarias no pierdan este logro alcanzado.

BIBLIOGRAFÍA

- MINCETUR. (2009). *Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios Afines, Gestión de Servicio*. Lima-Perú.
- Mincetur. (2009). *Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines, Pub Mincetur-Caltur*. Lima.
- MINCETUR. (2012). *Guia Metodologica para el Desarrollo del Sistema de Aplicacion de Buenas Practicas, Pub. Viceministerio de Turismo*. Lima-Perú.
- Mincetur. (2012). *Guia Metologica para el Desarrollo del Sistema de Aplicación de Buenas Practicas, Pub Mincetur-Caltur*. Lima.
- Pablo, U. C. (2014). *Psicologia de Grupos y Organizaciones, Texto de Estudio*. Arequipa-Perú.
- Rouse, L. (2014). *Diccionario Enciclopedico La Rouse, Vigesima Edición*. Colombia.



WEBGRAFIA

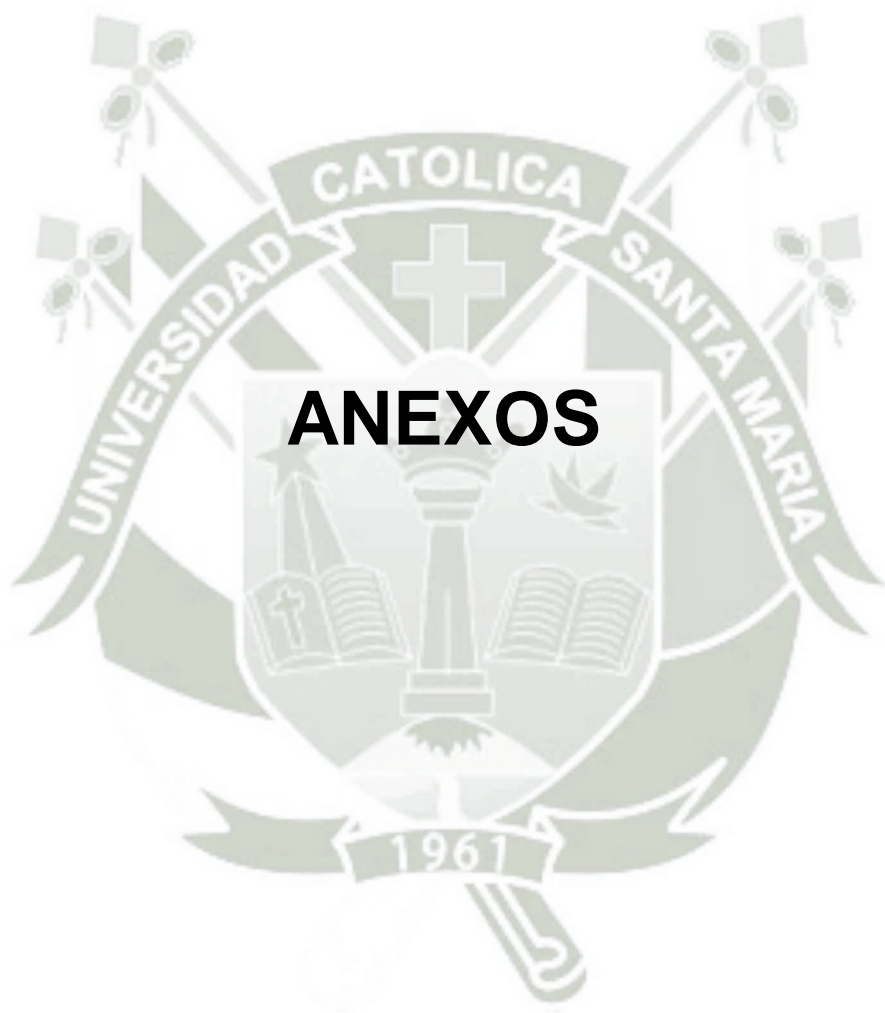
AFPNET, P. (18 de septiembre de 2013). *Gestión del Talento Humano*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/gestión-del-talento-humano.html>.pp3

Ludwing, V. B. (24 de abril de 2016). *Wikipedia*. Obtenido de Teoria General de Sistemas: https://es.wikipedia.org/wiki/Ludwig_von_Bertalanffy

BECKER, G. (18 de Mayo de 2011). *Gestión Talento Humano*. Obtenido de <https://joelespinoza.lamula.pe/2011/08/18/el-capital-humano-y-la-gestion-por-competencias/joelespinoza/>

Española, D. d. (2016). *Real Academia de la Lengua Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=7HamHPs>







**ESTUDIO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS EN LA APLICACIÓN DEL SABP.
CALTUR EN EL SERVICIO DE RESTAURANTES**

FICHA TECNICA DE CAMPO

Nombre del Establecimiento: _____ Distrito: _____

Legenda de aspectos de verificación:

PA Procedimiento Aplicado de Buenas Prácticas

PNA Procedimiento No Aplicado de Buenas Prácticas

PCSO Procedimiento en Proceso de Aplicación de Buenas Prácticas.

N°	Procedimientos – Sub-indicadores	Referencias de Verificación		
		PA	PNA	PCSO
	I. AREAS DE ALMACEN, COCINA Y COMEDOR			
1	Tiene el Almacén ordenado y limpio.			
2	Muestra un Almacén seco y ventilado.			
3	Almacén con anaqueles en buen estado de conservación.			
4	El diseño permite operaciones con higiene.			
5	Pisos, paredes y techos limpios y buena conservación.			
6	Paredes y ventanas tienen esquinas sanitarias.			
7	Paredes recubiertas con pinturas de tipo sanitarias.			
8	Campana extractora limpia y operativa.			
9	Iluminación apropiada.			
10	Ventilación adecuada.			
11	Posee puntos de lavado para manos en el interior y exterior de la cocina.			
12	Se encuentra facilidades para lavado de manos y uso de otros materiales			
13	La ubicación del comedor esta próxima a la cocina.			
14	Pisos, Paredes y techos del comedor en buen estado.			
15	Se observa limpieza y conservación del mobiliario del comedor.			
	II. AREAS DE SERVICIOS HIGIENICOS Y VESTIDORES			
16	Tiene SSHH para el personal y SSHH exclusivos para clientes.			
17	Los SSHH se hallan separados por sexo.			
18	Los SSHH de empleados están separados del área de manipulación de alimentos			

19	Los SSHH para comensales no tienen acceso directo al comedor.			
20	Se cuenta con vestuarios para el personal.			
21	Los vestuarios se encuentran separados por sexo.			
22	Vestidores Funcionan bien y tienen buena conservación.			
23	Se mantienen limpios los SSHH y Vestidores.			
24	Facilidades para el lavado de manos.			
25	Los SSHH de clientes cuentan con equipos para discapacitados.			
N°	III. PROCESO EN AGUA DESAGUE, RESIDUOS Y PLAGAS	PA	PNOA	PCSO
26	Tiene agua potable.			
27	Efectúa la Verificación del cloro libre residual.			
28	El suministro de agua es suficiente para el servicio.			
29	Tiene desagüe operativo.			
30	Está Protegido el desagüe con el uso de rejillas y sumideros.			
31	Se usa basureros con tapa y bolsas platicas, ubicadas adecuadamente y son suficientes			
32	Esta el contenedor principal ubicado en lugar apropiado			
33	Se elimina la basura con frecuencia.			
34	Se tiene utensilios de limpieza sanítales en buen estado y limpios			
35	Son desinfectados los útiles de aseo y basureros al final del día.			
36	Ausencia de insectos como moscas, cucarachas y hormigas.			
37	Ausencia de roedores en el local.			
N°	IV. PROCESO DE EQUIPOS EN VAJILLA Y UTENSILIOS	PA	PNOA	PCSO
38	Vajilla y Utensilios de buen estado de conservación			
39	Funcionamiento Correcto de los equipos			
40	Tiene implementos para limpiar equipos, vajilla y utensilios.			
41	Se efectúa adecuadamente la limpieza y desinfección			
42	Uso de agua caliente y soluciones desinfectantes en el proceso correcto			
43	Efectúa el secado adecuado y el escurrimiento protegido.			
44	Las tablas de picar, cucharones, cuchillos y otros utensilios tienen buen estado de conservación.			

N°	V. CONTROL DE OPERACIONES	PA	PNOA	PCSO
45	Se realiza un flujo de preparación adecuado.			
46	Se Observa existencia de controles para materias primas, insumos y envases durante el servicio.			
47	Se efectúa el lavado, desinfección y enjuague de verduras, frutas y otros con soluciones cloradas.			
48	Carnes, Pescados y mariscos son lavados con agua potable.			
49	Correcto Proceso de desinfección con soluciones cloradas y agua caliente			
50	El aspecto del aceite utilizado es limpio y sin olor a rancio.			
51	Se verifican en el proceso de cocción tiempos y temperaturas alcanzados			
52	No hay presencia de animales domesticados ni personal ajeno a los manipuladores.			
53	Ausencia de sustancias químicas como detergentes e insecticidas.			
54	Alimentos en proceso con recipientes limpios, tapados y rotulados.			
55	Enlatados con fecha de vencimiento visible y registro sanitario.			
56	Rotación de Stock.			
57	Los alimentos crudos se almacenan separadamente			
58	Procedimiento de descongelación adecuado			
59	Cuenta con termómetro para medir temperaturas de sistemas y alimentos			
60	Cuenta con sistema para mantener comida caliente			
61	Se mantienen las comidas a temperaturas seguras			
62	Cuenta con sistema de refrigeración			
63	Mantiene los alimentos que requieren refrigeración			
64	Cuenta con sistema de congelación			
65	Mantiene los alimentos que requieren congelación a las temperaturas seguras.			
VI. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS				
N°	VI. MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	PA	PNAO	PCSO
66	Se tiene uniforme completo y limpio			
67	El personal con cabello corto y protegido			

68	Personal con uñas cortadas, limpias y sin esmalte			
69	No usan alhajas pulseras, anillos u otros.			
70	Los varones con barbilla rasurada y además sin maquillaje.			
71	Los manipuladores de alimentos son capacitados en temas de seguridad alimentaria.			
VII. MANEJO DE DOCUMENTACION Y REGISTRO.				
N°		PA	PNOA	PCSO
72	Tiene licencia de funcionamiento Municipal y Discertur vigentes.			
73	Certificados de fumigación vigentes.			
74	Certificado de Defensa Civil vigente.			
75	Existen Procedimientos Operativos (POES) Junto con programas de limpieza			
76	Hay un Registro de Capacitación del personal.			
77	Control del carnet de sanidad.			
78	Existe Programa documentado del control de plagas.			
79	Registro de limpieza diario del personal.			
80	Registro del control de temperaturas de almacenamiento, cocción y conservación.			
VIII. MEDIDAS DE SEGURIDAD				
N°		PA	PNOA	PCSO
81	Tiene equipos contra incendios operativos			
82	Se observa una correcta señalización de zonas seguras y rutas de escape			
83	Sistema eléctrico en canaletas y tubos y el uso de tapas ciegas.			
84	Llave para corte suministro de combustible.			
85	Botiquín de primeros auxilios equipado y operativo.			
86	Balones de gas en lugares ventilados y distantes de la fuente de calor.			
87	Armario para almacenar insumos de limpieza y sustancias peligrosas.			
IX. CALIDAD DE SERVICIO				
N°		PA	PNAO	PCSO
88	Se da bienvenida al cliente, buena presentación y saludo amistoso			

89	Aspecto personal del mozo o mesera, luce cuidadoso y manos limpias, uniformado.			
90	Usa un adecuado lenguaje y tono de voz apropiado.			
91	Mozo o mesera realiza su presentación y recomienda plato del día			
92	Hace entrega de la carta y toma adecuadamente el pedido.			
93	Confirma la orden de pedido y comunica el tiempo de preparación			
94	Se sirve los pedidos dentro del tiempo de atención. Y se da palabras de estímulo.			
95	Se sugiere platos y bebidas.			
96	Se comprueba si el cliente tiene otras necesidades o inquietudes.			
97	Se efectúa una despedida cordial al cliente			
98	Se limpian de inmediato las mesas y se cambian manteles de ser necesario.			
99	Cubiertos y utensilios son tomados por el mango y los platos por debajo de los bordes.			
100	Los Platos o Fuentes no son colocados unos sobre otros con preparaciones.			



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA
ENCUESTA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ACADEMICA**

A EMPRESAS DE RESTAURACION DE AREQUIPA
"MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO A BRINDARNOS PARA EL ESTUDIO"

La Empresa de Servicios Turísticos de Gastronomía en que usted labora, ha sido participe de la "**Formación y Capacitación en Buenas Prácticas**"; por ello, el propósito de tener su cooperación respondiendo el presente **CUESTIONARIO**, el mismo que tiene un carácter **ANONIMO** y que por lo tanto no afectara en su condición laboral

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. **Sexo:** a) Hombre b) Mujer
2. **EDAD:** _____
3. **ESTADO CIVIL:** a) Casado Soltero
4. **TIEMPO DE SERVICIO** Años _____ Meses _____
5. **PROCEDENCIA:** Departamento _____
6. **GRADO DE INSTRUCCIÓN:** a) Primaria b) Secundaria c) Técnica d) Universitaria e) Maestría y doctorado
7. **CARGO O FUNCION:** _____
8. **PARTICIPACION Y CAPACITACIÓN:**
¿EN QUE CAPACITACIONES HA PARTICIPADOUD.?

**II. VALORACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y PROCESO DE CALIDAD
FORMA DE EVALUAR DONDE 1 ES EL VALOR MINIMO Y 5 EL VALOR MAXIMO**

VALORACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y PROCESO DE CALIDAD	1	2	3	4	5
a) EL PROCESO DEL SABP FUE INTERESANTE Y ESTABA ACTUALIZADO					
b) SI REALIZASTE PRÁCTICAS, CONSIDERAS QUE EL SABP TE AYUDO EN TU FORMACIÓN ACADEMICA.					
c) CONSIDERAS QUE TUS EXPECTATIVAS CON EL PROCESO DE SABP, SE HAN VISTO SATISFECHAS					
d) LA ORGANIZACIÓN GLOBAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACION DEL SABP FUE ADECUADA					
e) LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE UTILIZADOS EN EL PROCESO DE CAPACITACION DEL SABP FUERON ADECUADOS					

III. CAPACITACIÓN Y BENEFICIOS LABORALES Y PERSONALES.

f) EXISTIERON ACTUACIONES QUE ORIENTEN A LOS PARTICIPANTES EN EL CURSO DE CAPACITACION EN EL DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y SOBRE LAS DISTINTAS ALTERNATIVAS DE CONTENIDO QUE PUEDEN COMPLEMENTAR SU FORMACIÓN.					
g) LA EMPRESA TIENE PROGRAMAS Y SERVICIOS DE MEJORA DE LOS PROCESOS					
h) EXISTE UNA NORMA QUE DEFINA LOS PROCESOS DE PLANEACION Y DISEÑO DE LOS PROCESOS EN LA PRESENTACION DEL SERVICIO					
i) SE DA UNA HERRAMIENTA QUE PERMITA MEDIR LOS RESULTADOS					
j) LOS EMPLEADOS ENTIENDEN LA NECESIDAD DE ESTANDARIZAR LOS PROCESOS DE ATENCION AL PUBLICO					
k) PERMITE TENER UN AMBIENTE ADECUADO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS QUE LOGRA QUE EL PROCESO SE DESARROLLE DE LA MEJOR MANERA.					

10. ¿Cómo considera que el **Proceso de Buenas Prácticas** ha sido para su centro de trabajo (Restaurante)?
Marcar Solo **UNA**.

a) Muy Bueno b) Bueno c) Regular d) Malo

11. Para qué aspectos o situaciones del Restaurante ha sido favorable conocer las Buenas Prácticas **Marca Solo UNA**

a) En la Toma de decisiones b) En la solución de Problemas c) Para aumentar la Productividad
d) Eliminar los temores e) No fue útil

12. ¿Cómo podría considerarse el propósito de las buenas prácticas? (**Marcar Solo UNO**)

a) Necesario b) Beneficioso c) Interesante

13. ¿Qué Beneficios le ha permitido en lo Personal, el recibir las Buenas Prácticas? (**Marcar Solo UNO**)

a) Logro de metas individuales b) Mejorar mis aptitudes
c) Estar más motivado d) Incrementar mis conocimientos



A EMPRESAS DE RESTAURACION AREQUIPA
"MUCHAS GRACIAS POR SU APOYO A BRINDARNOS PARA EL ESTUDIO"

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur). Para promover el desarrollo de la actividad turística y la economía de nuestro país, mediante el Plan Nacional de Calidad turística (CALTTUR); Propone A los Restaurantes como prestadores del servicio gastronómico, seguir "LAS BUENAS PRACTICAS EMPRESARIALES", para alcanzar también la competitividad. Felicitamos que su gestión haya acogido este proceso y por ello consiga la Acreditación y Certificación, correspondiente. Agradeceremos su apoyo al estudio para la tesis de titulación que nos hemos propuesto lograr; sus respuestas tienen para nosotros un conocimiento confidencial. Responsables: **Priscilla Ponce y Bruno Díaz**

I. INFORMACION GENERAL

1. **Nombre comercial:** _____
 2. **CLASIFICACION DEL ESTABLECIMIENTO** _____
 3. **GRADO DE INSTRUCCION:** a) Primaria b) Secundaria c) Técnica d) Universitaria
Maestría y Doctorado
 4. **Formación Académico Universitaria:**
a) Especialidad: _____
b) Título Profesional c) Postgrado: Doctorado d) Maestría e) Diplomados
- Estrategias orgánica:** a) Gerente Administrador: Otro: _____

II. Aspectos de Gestión y Opinión

VALORACIÓN DEL PROCESO DE FORMACIÓN DE CAPACITACIÓN PROCESO DE CALIDAD	1 MUY MALO	2 MALO	3 NI BUENO NI MALO	4 BUENO	5 MUY BUENO
a) EL PROCEOS DE "SABP" FUE INTERESANTE Y ESTABA ACTUALIZADO					
b) APLICA Y SUPERVISA LOS PROCEDIMIENTOS ADQUIRIDOS DEL SABP					
c) APLICA Y SUPERVISA LOS PROCESOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO, SEGÚN EL SABP					
d) APLICA PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA EL DESARROLLO Y PRESENTACION DE LOS SERVICIOS SEGÚN EL SABP					
e) CRITERIOS QUE LOS EMPLEADOS DESEMPEÑEN SUS FUNCIONES CORRECTAMENTE SEGÚN EL SABP					
f) LOS EMPLEADOS ENTIENDEN LA NECESIDAD DE ESTANDARIZAR PROCESOS SEGÚN EL SABP					

9. ¿Cuál es su opinión del sistema de aplicación de Buenas Prácticas (SABP)?



FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
FICHA TÉCNICA DE REGISTRO

1. DATOS EMPRESARIALES

1.1 RAZÓN SOCIAL	EL TIO DARIO E.I.R.L.
1.2 NOMBRE COMERCIAL	TIO DARIO
1.3 REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE	RUC:20455151253

2. UBICACIÓN Y REFERENCIAS

2.1. DIRECCIÓN	Callejón del cabildo N° 100
2.2. DISTRITO	Yanahuara
2.3. PROVINCIA	Arequipa
2.4. REGIÓN	Arequipa
2.5. HORARIO DE ATENCIÓN	11:00am a 16:00pm
2.6. CATEGORÍA	3 Tenedores.

AREA DEL COMEDOR



Fuente: Pág. Web Tripadvisor



FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DETURISMO Y HOTELERIA
FICHA TECNICA DE REGISTRO

1. DATOS EMPRESARIALES

1.1 RAZON SOCIAL	SERVICIOS TURISTICOS WAYRANA S.A.C.
1.2 NOMBRE COMERCIAL	WAYRANA
1.3 REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE	RUC:20454337493

2. UBICACIÓN Y REFERENCIAS

2.1. DIRECCIÓN	Calle Santa Catalina N° 200 Interior D
2.2. DISTRITO	Cercado
2.3. PROVINCIA	Arequipa
2.4. REGIÓN	Arequipa
2.5. HORARIO DE ATENCIÓN	10:00 am a 22:00pm
2.6. CATEGORÍA	3 Tenedores.

FACHADA DEL RESTAURANTE



Fuente: Pág. Web Tripadvisor



FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA
FICHA TECNICA DE REGISTRO

1. DATOS EMPRESARIALES

1.1 RAZON SOCIAL	ALLER PIZARRO CLAUDIA ALEJANDRA
1.2 NOMBRE COMERCIAL	CEVICHERIA FORY.FAY
1.3 REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE	RUC:10418794386

2. UBICACIÓN Y REFERENCIAS

2.1. DIRECCIÓN	Calle Álvarez tomas 221.
2.2. DISTRITO	Cercado
2.3. PROVINCIA	Arequipa
2.4. REGIÓN	Arequipa
2.5. HORARIO DE ATENCIÓN	10:00 am a 17:00pm
2.6. CATEGORÍA	2 Tenedores.

FACHADA DEL RESTAURANTE



Fuente: Pág. Web Tripadvisor



FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA
FICHA TECNICA DE REGISTRO

1. DATOS EMPRESARIALES

1.1 RAZON SOCIAL	CREPISIMO S.A.C.
1.2 NOMBRE COMERCIAL	CREPISIMO
1.3 REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE	RUC: 20600337751

2. UBICACIÓN Y REFERENCIAS

2.1. DIRECCIÓN	Calle Santa catalina 208.
2.2. DISTRITO	Cercado
2.3. PROVINCIA	Arequipa
2.4. REGIÓN	Arequipa
2.5. HORARIO DE ATENCIÓN	08:00 am a 23:00pm
2.6. CATEGORÍA	NO CATEGORIZADO.

AREA DEL COMEDOR



Fuente: Pág. Web Tripadvisor



FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA
FICHA TECNICA DE REGISTRO

1. DATOS EMPRESARIALES

1.1 RAZON SOCIAL	FABRICA DE EMBUTIDOS S.A.C.
1.2 NOMBRE COMERCIAL	LA ALEMANA
1.3 REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE	RUC:20100234671

2. UBICACIÓN Y REFERENCIAS

2.1. DIRECCIÓN	Calle San francisco 137.
2.2. DISTRITO	Cercado
2.3. PROVINCIA	Arequipa
2.4. REGIÓN	Arequipa
2.5. HORARIO DE ATENCIÓN	09:00 am a 22:00pm
2.6. CATEGORÍA	NO CATEGORIZADO.

AREA DEL COMEDOR



Fuente: Pág. Web Tripadvisor



FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA
FICHA TECNICA DE REGISTRO

1. DATOS EMPRESARIALES

1.1 RAZON SOCIAL	INVERSIONES NACIONALES DE TURISMOS.A.
1.2 NOMBRE COMERCIAL	LOS ROBLES
1.3 REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE	RUC:20114803228

2. UBICACIÓN Y REFERENCIAS

2.1. DIRECCIÓN	Plaza bolívar S/N
2.2. DISTRITO	Selva Alegre
2.3. PROVINCIA	Arequipa
2.4. REGIÓN	Arequipa
2.5. HORARIO DE ATENCIÓN	06:00 am a 23:00pm
2.6. CATEGORÍA	NO CATEGORIZADO.

AREA DEL COMEDOR



Fuente: Pág. Web Tripadvisor



FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERIA
FICHA TECNICA DE REGISTRO

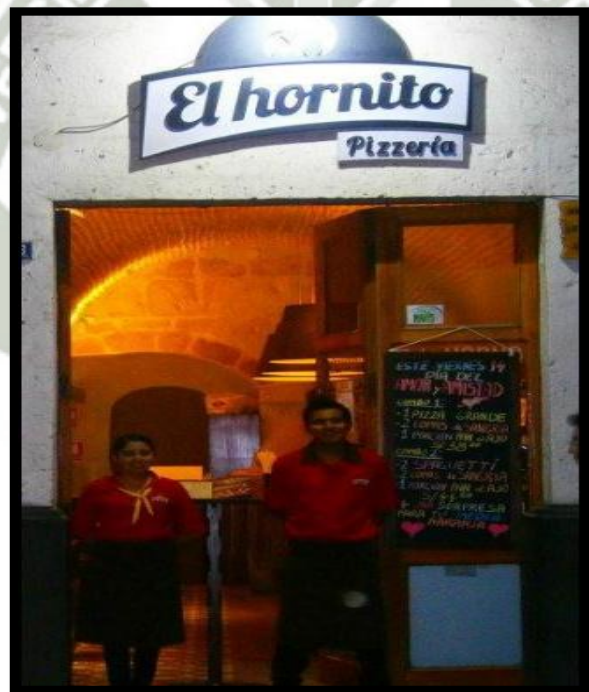
1. DATOS EMPRESARIALES

1.1 RAZON SOCIAL	INVERSIONES TURISTICAS LEÑA Y CARBON E.I.R.L.
1.2 NOMBRE COMERCIAL	HORNITOS PIZZERIA
1.3 REGISTRO UNICO CONTRIBUYENTE	RUC:20527815313

2. UBICACIÓN Y REFERENCIAS

2.1. DIRECCIÓN	Calle San Francisco 216
2.2. DISTRITO	Cercado
2.3. PROVINCIA	Arequipa
2.4. REGIÓN	Arequipa
2.5. HORARIO DE ATENCIÓN	08:00 am a 00:00am
2.6. CATEGORÍA	NO CATEGORIZADO.

FACHADA DEL RESTAURANTE



Fuente: Pág. Web Tripadvisor

MATRIZ DE VERIFICACION DE BUENAS PRACTICAS EN RESTAURANTES DE AREQUIPA CON CERTIFICACION DEL MINCETUR RELACIONADA A LA PRIMERA VARIABLE

TABLA N°1

NOMBRE DEL RESTAURANTE	ESPACIOS DE VERIFICACION: ALMACEN- COCINA-COMEDOR														
	RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LOS SUB-INDICADORES														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Restaurante Café Wayrana	PCSO	PCSO	PA	PCSO	PA	PNOA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA
2. CevicheriaFourtyFive	PCSO	PA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PNOA	PCSO	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA
3. El Tío Darío	PCSO	PA	PCSO	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PA	PNOA	PCSO	PA	PA	PA
4. Restaurante Crepissimo	PA	PA	PCSO	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA
5. Restaurante Alemana	PA	PA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA
6. Hotel Libertador Restaurante Los Robles	PA	PA	PCSO	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA
7. Restaurante el Hornito Pizzería	PCSO	PA	PCSO	PNOA	PCSO	PNOA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA

TABLA N°2

NOMBRE DEL RESTAURANTE	ESPACIOS DE VERIFICACION: AREAS DE SERVICIOS HIGIENICOS Y VESTIDORES									
	RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LOS SUB-INDICADORES									
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1. Restaurante Café Wayrana	PA	PCSO	PA	PA	PA	PCSO	PCSO	PCSO	PA	PNOA
2. CevicheriaFourtyFive	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PCSO	PNOA
3. El Tío Darío	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PCSO	PCSO	PCSO	PNOA
4. Restaurante Crepissimo	PCSO	PA	PA	PA	PCSO	PCSO	PCSO	PA	PA	PNOA
5. Restaurante Alemana	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PNOA
6. Hotel Libertador Restaurante Los Robles	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PNOA
7. Restaurante el Hornito Pizzería	PCSO	PA	PNOA	PA	PNOA	PA	PCSO	PA	PA	PNOA

TABLA N°3

NOMBRE DEL RESTAURANTE	ESPACIOS DE VERIFICACION: PROCESO EN AGUA, DESAGUE, RESIDUOS Y PLAGAS											
	RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LOS SUB-INDICADORES											
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1. Restaurante Café Wayrana	PA	PNOA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA	PA
2. CevicheriaFourtyFive	PA	PNOA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA	PA
3. El Tío Darío	PA	PNOA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA
4. Restaurante Crepissimo	PA	PNOA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA	PA
5. Restaurante Alemana	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PCSO	PA	PA
6. Hotel Libertador Restaurante Los Robles	PA	PNOA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
7. Restaurante el Hornito Pizzería	PA	PNOA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA

TABLA N°4

NOMBRE DEL RESTAURANTE	ESPACIOS DE VERIFICACION: PROCESO DE EQUIPOS EN VAJILLA Y UTENSILIOS						
	RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LOS SUB-INDICADORES						
	38	39	40	41	42	43	44
1. Restaurante Café Wayrana	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA
2. CevicheriaFourtyFive	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
3. El Tío Darío	PA	PA	PA	PCSO	PA	PCSO	PA
4. Restaurante Crepissimo	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA
5. Restaurante Alemana	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
6. Hotel Libertador Restaurante Los Robles	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA
7. Restaurante el Hornito Pizzería	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA

TABLA N°5

NOMBRE DEL RESTAURANTE	ESPACIOS DE VERIFICACION: CONTROL DE OPERACIONES																				
	RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LOS SUB-INDICADORES																				
	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
1. Restaurante Café Wayrana	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PNOA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PNOA
2. CevicheriaFourtyFive	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PNOA
3. El Tío Darío	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PCSO	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
4. Restaurante Crepissimo	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA
5. Restaurante Alemana	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PNOA	
6. Hotel Libertador Restaurante Los Robles	PA	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PA	PA
7. Restaurante el Hornito Pizzería	PN OA	PA	PA	PA	PA	PA	PNOA	PCSO	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA	PNOA	PA	PA	PA	PCSO	PA	PCSO

TABLA N°6

NOMBRE DEL RESTAURANTE	ESPACIOS DE VERIFICACION: MANIPULACION DE ALIMENTOS					
	RESULTADO DE LA VERIFICACIÓN DE LOS SUB-INDICADORES					
	66	67	68	69	70	71
1. Restaurante Café Wayrana	PA	PA	PA	PA	PA	PA
2. CevicheriaFourtyFive	PA	PA	PA	PA	PA	PA
3. El Tío Darío	PA	PA	PA	PA	PA	PCSO
4. Restaurante Crepissimo	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA
5. Restaurante Alemana	PA	PA	PCSO	PA	PA	PA
6. Hotel Libertador Restaurante Los Robles	PA	PA	PA	PA	PA	PA
7. Restaurante el Hornito Pizzería	PA	PCSO	PA	PA	PA	PA

MATRIZ DIRECTIVOS

I. INFORMACION GENERAL

N°	NOMBRE COMERCIAL	1. TIPO DE RESTAURANTE			2. GRADO DE INSTRUCCION					3. FORMACION ACADEMICA				4. ESTRATEGIA ORGANIZATIVA		
		2 T	3 T	N.C.	PRI.	SEC.	TEC.	UNI.	M.o.Doc.	ING.IND.	ADM.	ING.GEO	S.F.	GERENTE	ADMINISTRADOR	OTRO
1	WAYRANA		X						X						X	
2	LIBERTADOR/ROBLES								X						X	
3	CREPISIMO			X				X		X					X	
4	HORNITO PIZZERIA			X				X			X				X	
5	FABRICA DE EMBUTIDOS LA ALEMAN S.A.C			X				X		X					X	
6	TIO DARIO		X						X			X			X	
7	CEBICHERIA FOURTY FIVE	X				X							X		X	

II. MATRIZ DE ASPECTOS DE GESTION Y OPINION RELACIONADOS AL SABP

N°	5. PROCESO DEL SABP					6. APLICA Y SUPERVISA.					7. CALIDAD DEL SABP.					8. PROCESOS DOCUMENTADOS.					9. FUNCIONES SEGÚN SABP					10. ESTANDARIZAR PROCESOS.					11. OPINION DEL SABP.		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	C. D.	F.C.	P.C.S.
WAYRANA				X						X					X					X					X					X	X		
LIBERTADOR/ROBLES				X						X					X					X					X					X	X		
CREPISIMO			X							X					X					X					X					X			X
HORNITO PIZZERIA				X					X					X						X				X					X				X
FABRICA DE EMBUTIDOS LA ALEMAN S.A.C				X						X				X						X					X					X			X
TIO DARIO					X					X					X					X					X					X			X
CEBICHERIA FOURTY FIVE			X						X					X						X				X					X				X

40	X		52	X		22	0	AQP		X						X				X	
41		X	33	X		4	7	AQP			X				X					X	
42	X		47	X		16	4	AQP			X			X							X
43	X		47	X		20	0	AQP			X		X								X
44	X		28	X		6	1	AQP			X			X					X		
45		X	30		X	3	4	AQP			X			X					X		
46		X	35		X	11	2	AQP		X				X							X
47	X		39		X	12	7	ICA			X				X					X	
48	X		29		X	0	6	AQP		X					X					X	
49	X		25		X	1	3	AQP			X				X					X	
50		X	28		X	3	1	AQP				X					X				X
51		X	42	X		2	5	AQP			X				X					X	
52		X	23		X	1	6	AQP				X			X					X	
53	X		33		X	7	0	AQP			X				X					X	
54		X	25		X	2	7	AQP			X				X					X	
55	X		36	X		3	4	AQP			X				X					X	
56		X	39		X	9	2	CUSCO			X			X							X
57		X	33	X		2	4	AQP				X					X			X	
58	X		36		X	2	5	CUSCO				X					X			X	
59		X	27		X	1	2	AQP				X			X					X	
60		X	32	X		1	6	PUNO				X		X							X
61		X	39		X	2	7	AQP				X			X						
62		X	23		X	0	9	AQP			X				X					X	
63		X	25		X	2	7	PUNO				X			X					X	
64		X	42	X		3	4	AQP				X		X					X		
65		X	29	X		2	2	AQP				X			X						X
66		X	26		X	0	6	AQP				X					X				X
67		X	32	X		2	9	CUSCO			X						X			X	
68		X	34	X		1	9	AQP			X				X						X
69		X	31		X	0	9	PUNO				X					X			X	
70		X	42	X		4	3	PUNO			X						X				X
71		X	32		X	2	4	LIMA			X			X							X
72		X	27		X	1	7	AQP			X				X						X
73	X		31		X	2	8	AQP			X						X			X	
74	X		27		X	1	7	AQP			X						X			X	
75		X	23		X	0	6	AQP				X			X						X
76		X	19		X	0	7	AQP				X		X				X			X
77	X		17		X	0	4	AQP			X						X			X	

CAPACITACION Y BENEFICIOS LABORALES Y PERSONALES

N°	9. Proceso de Buenas Practicas				10. SITUACIONES FAVORABLES					11. PROPOSITO DEL SABP			15. BENEFICIOS EN LO PERSONAL			
	MB	B	R	M	T.D.	S.P.	A.C	E.TE	NO UTIL	NEC	BENEF.	INTERE.	LMI	MMA	EM	IC
1		X			X						X			X		
2		X			X							X		X		
3	X				X						X			X		
4	X					X				X			X			
5	X						X				X			X		
6	X							X				X		X		
7		X					X					X				X
8		X			X					X					X	
9			X					X		X						X
10				X	X						X					X
11	X						X			X					X	
12			X				X			X						X
13				X		X						X				X
14			X			X						X				X
15			X		X							X		X		
16				X		X				X						X
17	X							X			X					X
18			X					X		X						X
19			X			X					X					X
20				X	X					X						X
21	X				X							X		X		
22		X					X				X				X	
23	X					X				X			X			
24	X					X				X					X	
25			X					X			X					X
26		X			X					X					X	
27	X					X						X				X
28			X		X					X			X			
29	X					X					X					X
30	X				X			X		X			X			
31		X				X						X		X		
32		X						X		X						X
33	X						X				X					X
34			X					X		X				X		
35		X				X				X				X		
36	X						X			X						X
37	X					X				X				X		
38		X						X		X						X
39		X						X		X						X
40			X				X				X					X
41		X					X			X				X		
42	X					X						X				X
43		X			X							X				X
44		X			X					X			X			

45	X					X			X					X
46	X					X			X				X	
47		X				X			X				X	
48		X			X				X					X
49		X				X					X		X	
50		X						X	X					X
51	X					X					X		X	
52	X					X			X					X
53		X			X				X			X		
54	X					X			X					X
55			X					X			X		X	
56			X		X						X			X
57		X				X					X		X	
58			X			X			X					X
59	X					X					X			X
60		X				X			X				X	
61		X				X			X					X
62		X			X						X	X		
63		X						X					X	
64			X			X			X				X	
65		X				X			X				X	
66			X		X						X	X		
67		X				X			X				X	
68		X			X						X			X
69			X			X			X				X	
70	X					X			X			X		
71			X			X			X					X
72		X				X			X				X	
73		X				X					X			X
74			X			X			X				X	
75			X			X			X				X	
76	X					X			X			X		
77			X			X			X				X	