

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### ESCUELA DE TURISMO Y ECOTURISMO

“El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca y la satisfacción al visitante”

Proyecto de titulación previa la obtención del  
título de Ingeniero en Turismo y Ecoturismo

AUTOR: Henry Xavier Aguilar Granda.

ASESOR: Ing. Jairo Mauricio Guevara Rosero Msc.

TULCÁN - ECUADOR

AÑO: 2016

## CERTIFICADO.

Certifico que el estudiante Henry Xavier Aguilar Granda con el número de cédula 0401422068 ha elaborado bajo mi dirección la sustentación de grado titulada: "El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca y la satisfacción al visitante".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el reglamento de Grado del Título a Obtener, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



-----

Ing. Jairo Mauricio Guevara Rosero Msc.

Tulcán, Julio del 2016

## AUTORÍA DE TRABAJO.

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniero en Turismo y Ecoturismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias Y Ciencias Ambientales

Yo, Henry Xavier Aguilar Granda con cédula de identidad número 040142206-8 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....  
Henry Xavier Aguilar Granda

Tulcán, Julio de 2016

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.

Yo Henry Xavier Aguilar Granda, declaro ser autor del presente trabajo y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la resolución del Consejo de Investigación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de fecha 21 de junio del 2012 que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional de la Universidad”.

Tulcán, Julio de 2016



---

Henry Xavier Aguilar Granda  
CI 0401422068

## **AGRADECIMIENTO.**

Agradezco a Dios por bendecirme durante todo el proceso de formación como profesional, y por todo ese apoyo espiritual que me ha permitido cumplir con mis metas.

A mi madre que con su perseverancia y fortaleza me ha impulsado para poder cumplir con este logro tan importante en mi vida.

A mis hermanos quienes con su apoyo incondicional han sido participes en todo el proceso formativo de la vida universitaria.

A mi tutor Msc. Jairo Guevara por impartirme sus conocimientos y convertirse en una guía durante todo el proceso investigativo.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por otorgarme todos los recursos para poder formarme como un profesional de excelencia.

A todos los propietarios de los establecimientos de restauración en la parroquia de Huaca, por abrirme las puertas para el desarrollo de la investigación.

Y finalmente a todos mis compañeros y amigos que estuvieron apoyándome y que aportaron con un granito de arena en mi formación personal y profesional.

## **DEDICATORIA.**

A Dios pues es gracias a el que en momentos de gloria y de tristeza he podido mirar al cielo y sentir una gran fortaleza y apoyo espiritual que me ha permitido seguir adelante en todo momento y lograr cumplir con muchas metas en el trajín de convertirme en un profesional.

A mi madre pues es ella quien ha brindado todo el apoyo necesario para la culminación del logro de formarme como profesional, sus sabios consejos fueron bases sólidas durante todo el proceso de formación principalmente como persona, lo que me han permitido mirar siempre hacia adelante, aprender mucho de mis errores y lograr cumplir con este gran objetivo.

A mis hermanos pues han sido participes de toda esta etapa formativa y con voces de aliento me han impulsado día a día a superarme y ser cada día una mejor persona.

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO.....	i
AUTORÍA DE TRABAJO.....	ii
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xx
ÍNDICE DE FOTOS.....	xxvi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xxvii
ABSTRACT.....	xxviii
INTRODUCCIÓN.....	xxix
I. EL PROBLEMA.....	- 1 -
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	- 1 -
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	- 3 -
1.3. DELIMITACIÓN.....	- 4 -
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	- 4 -
1.5. OBJETIVOS.....	- 7 -
1.5.1 Objetivo General.....	- 7 -
1.5.2 Objetivos Específicos.....	- 7 -
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	- 8 -
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	- 8 -
2.1.1. Antecedente No. 1.....	- 8 -
2.1.2. Antecedente No. 2.....	- 10 -
2.1.3. Antecedente No. 3.....	- 12 -
2.1.4. Antecedente No. 4.....	- 15 -
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	- 18 -
2.2.1. Constitución del Ecuador (2008).....	- 18 -
2.2.2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.....	- 20 -
2.2.3. Ley De Turismo.....	- 21 -
2.2.4. Reglamento General a la Ley de Turismo.....	- 24 -
2.2.5. Norma Técnica Sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura Para Alimentos Procesados.....	- 25 -
2.2.6. Plan Nacional del Buen Vivir.....	- 26 -

2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA. ....	- 27 -
Humano .....	- 27 -
Económico .....	- 27 -
Ambiental.....	- 27 -
Turístico.....	- 28 -
2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	- 28 -
2.4.1. Turismo.....	- 28 -
2.4.2. Insatisfacción al cliente .....	- 52 -
2.5. VOCABULARIO TÉCNICO .....	- 72 -
2.6. HIPÓTESIS. ....	- 73 -
2.7. VARIABLES. ....	- 74 -
III. METODOLOGÍA. ....	- 75 -
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	- 75 -
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN. ....	- 76 -
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN. ....	- 78 -
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES. ....	- 80 -
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	- 92 -
3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	- 93 -
3.6.1. Análisis e Interpretación de resultados. ....	- 95 -
3.6.2. Interpretación general de datos (discusión de resultados)...	- 236 -
3.6.3. Verificación de hipótesis. ....	- 248 -
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	- 250 -
4.1. CONCLUSIONES.....	- 250 -
4.2. RECOMENDACIONES. ....	- 251 -
V. PROPUESTA. ....	- 253 -
5.1. TÍTULO.....	- 253 -
5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	- 253 -
5.3. JUSTIFICACIÓN. ....	- 254 -
5.4. OBJETIVOS. ....	- 256 -
5.4.1. Objetivo General.....	- 256 -
5.4.2. Objetivos Específicos.....	- 256 -
5.5. FUNDAMENTACIÓN.....	- 256 -
5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.....	- 259 -

5.6.1. Establecimiento Paradero El Mirador.....	- 259 -
5.6.2. Establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 282 -
5.6.3. Establecimiento Cuyes Y +.....	- 300 -
5.6.4. Establecimiento Comidas Rosita.....	- 338 -
5.6.5. Establecimiento Las Orquídeas.....	- 370 -
5.6.6. Establecimiento Cuyes Don Celestino.....	- 396 -
5.6.7. Establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 433 -
VI. BIBLIOGRAFÍA.....	- 472 -
VII. ANEXOS.....	- 477 -

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Delimitación .....	- 4 -
Tabla 2: Zonas del establecimiento de restauración.....	- 44 -
Tabla 3: Principales modelos conceptuales de calidad del servicio.....	- 60 -
Tabla 4: Dimensiones del modelo SERVQUAL .....	- 64 -
Tabla 5: Operacionalización de variables .....	- 80 -
Tabla 6: Ponderación del porcentaje de importancia por dimensiones....	- 94 -
Tabla 7: Ponderación de características con relación al grado de importancia para el cliente.....	- 94 -
Tabla 8: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 96 -
Tabla 9: Indicadores generales de estado del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 97 -
Tabla 10: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 98 -
Tabla 11: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 99 -
Tabla 12: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 100 -
Tabla 13: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 101 -
Tabla 14: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 102 -
Tabla 15: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 103 -
Tabla 16: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 104 -
Tabla 17: Indicadores de estado menaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 105 -

Tabla 18: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Paradero El Mirador.....	- 106 -
Tabla 19: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a elementos tangibles. ....	- 107 -
Tabla 20: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a confiabilidad. ....	- 109 -
Tabla 21: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 110 -
Tabla 22: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a seguridad. ....	- 112 -
Tabla 23: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a empatía. ....	- 113 -
Tabla 24: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Paradero el Mirador.....	- 115 -
Tabla 25: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 116 -
Tabla 26: Indicadores generales de estado del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 118 -
Tabla 27: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 119 -
Tabla 28: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 119 -
Tabla 29: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 120 -
Tabla 30: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 121 -
Tabla 31: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 122 -
Tabla 32: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 123 -
Tabla 33: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 124 -
Tabla 34: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 125 -
Tabla 35: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 126 -
Tabla 36: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a elementos tangibles. ....	- 127 -
Tabla 37: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a confiabilidad. ....	- 129 -
Tabla 38: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 130 -
Tabla 39: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a seguridad. ....	- 132 -
Tabla 40: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a empatía. ....	- 133 -
Tabla 41: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 135 -

Tabla 42: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes y +.....	- 136 -
Tabla 43: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes y +.....	- 138 -
Tabla 44: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes y +.....	- 139 -
Tabla 45: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes y +.....	- 140 -
Tabla 46: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes y +.....	- 141 -
Tabla 47: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes y +.....	- 142 -
Tabla 48: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +.....	- 143 -
Tabla 49: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +.....	- 144 -
Tabla 50: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +.....	- 145 -
Tabla 51: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +.....	- 145 -
Tabla 52: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Cuyes y +.....	- 146 -
Tabla 53: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a elementos tangibles.....	- 147 -
Tabla 54: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a confiabilidad.....	- 149 -
Tabla 55: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a capacidad de respuesta.....	- 150 -
Tabla 56: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a seguridad.....	- 151 -
Tabla 57: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a empatía.....	- 153 -
Tabla 58: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes y +.....	- 154 -
Tabla 59: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Comidas Rosita.....	- 155 -
Tabla 60: Indicadores generales de estado del establecimiento Comidas Rosita.....	- 157 -
Tabla 61: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Comidas Rosita.....	- 158 -
Tabla 62: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Comidas Rosita.....	- 159 -
Tabla 63: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.....	- 160 -
Tabla 64: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.....	- 161 -
Tabla 65: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.....	- 162 -

Tabla 66: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.....	- 163 -
Tabla 67: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.....	- 164 -
Tabla 68: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.....	- 164 -
Tabla 69: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.....	- 165 -
Tabla 70: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a elementos tangibles. ....	- 167 -
Tabla 71: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a confiabilidad. ....	- 168 -
Tabla 72: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 170 -
Tabla 73: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a seguridad. ....	- 171 -
Tabla 74: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a empatía. ....	- 173 -
Tabla 75: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Comidas Rosita.....	- 174 -
Tabla 76: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 176 -
Tabla 77: Indicadores generales de estado del establecimiento Las Orquídeas.....	- 177 -
Tabla 78: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 178 -
Tabla 79: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 179 -
Tabla 80: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 180 -
Tabla 81: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 181 -
Tabla 82: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas.....	- 182 -
Tabla 83: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 183 -
Tabla 84: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.....	- 184 -
Tabla 85: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.....	- 185 -
Tabla 86: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.....	- 186 -
Tabla 87: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a elementos tangibles. ....	- 187 -
Tabla 88: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a confiabilidad. ....	- 189 -
Tabla 89: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 190 -

Tabla 90: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a seguridad. ....	- 192 -
Tabla 91: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a empatía. ....	- 193 -
Tabla 92: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Las Orquídeas. ....	- 195 -
Tabla 93: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 196 -
Tabla 94: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 198 -
Tabla 95: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 199 -
Tabla 96: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 200 -
Tabla 97: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 201 -
Tabla 98: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 202 -
Tabla 99: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 203 -
Tabla 100: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 204 -
Tabla 101: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 204 -
Tabla 102: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 205 -
Tabla 103: Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 206 -
Tabla 104: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a elementos tangibles. ....	- 207 -
Tabla 105: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a confiabilidad. ....	- 209 -
Tabla 106: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 210 -
Tabla 107: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a seguridad. ....	- 212 -
Tabla 108: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a empatía. ....	- 213 -
Tabla 109: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 215 -
Tabla 110: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 216 -
Tabla 111: Indicadores generales de estado del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 217 -
Tabla 112: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 218 -
Tabla 113: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 219 -

Tabla 114: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 220 -
Tabla 115: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 221 -
Tabla 116: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 222 -
Tabla 117: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 223 -
Tabla 118: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 224 -
Tabla 119: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 225 -
Tabla 120: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 226 -
Tabla 121: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a elementos tangibles.....	- 227 -
Tabla 122: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a confiabilidad.....	- 229 -
Tabla 123: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a capacidad de respuesta.....	- 230 -
Tabla 124: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a seguridad.....	- 231 -
Tabla 125: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a empatía.....	- 233 -
Tabla 126: Importancia de las dimensiones en el establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 235 -
Tabla 127: Indicadores generales de cumplimiento y de estado en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.....	- 236 -
Tabla 128: Genero de los visitantes.....	- 238 -
Tabla 129: Rangos de edad de los visitantes.....	- 239 -
Tabla 130: Nacionalidad de los visitantes.....	- 240 -
Tabla 131: Satisfacción general del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 241 -
Tabla 132: Satisfacción general del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 241 -
Tabla 133: Satisfacción general del establecimiento Cuyes y +.....	- 242 -
Tabla 134: Satisfacción general del establecimiento Comidas Rosita... -	243 -
Tabla 135: Satisfacción general del establecimiento Las Orquídeas..... -	244 -
Tabla 136: Satisfacción general del establecimiento Cuyes Don Celestino.....	- 245 -
Tabla 137: Satisfacción general del establecimiento La Casa Del Cuy. -	246 -
Tabla 138: Satisfacción general establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca.....	- 247 -
Tabla 139: Resultado final de Indicadores de cumplimiento y estado en los establecimientos de la parroquia Huaca.....	- 249 -
Tabla 140: Resultado final de satisfacción a visitantes con respecto al servicio de restauración en la parroquia Huaca.....	- 249 -
Tabla 141: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 259 -

Tabla 142: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 262 -
Tabla 143: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 265 -
Tabla 144: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.....	- 267 -
Tabla 145: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.....	- 268 -
Tabla 146: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.....	- 269 -
Tabla 147: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.....	- 269 -
Tabla 148: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.....	- 269 -
Tabla 149: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.....	- 270 -
Tabla 150: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.....	- 271 -
Tabla 151: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.....	- 271 -
Tabla 152: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.....	- 271 -
Tabla 153: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.....	- 272 -
Tabla 154: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.....	- 272 -
Tabla 155: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.....	- 272 -
Tabla 156: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.....	- 273 -
Tabla 157: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.....	- 273 -
Tabla 158: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.....	- 273 -
Tabla 159: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.....	- 273 -
Tabla 160: Plan de mejoras establecimiento Paradero El Mirador.....	- 274 -
Tabla 161: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 282 -
Tabla 162: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 285 -
Tabla 163: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 287 -
Tabla 164: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.....	- 288 -
Tabla 165: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.....	- 289 -
Tabla 166: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.....	- 290 -

Tabla 167: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento. ....	290 -
Tabla 168: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	290 -
Tabla 169: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	291 -
Tabla 170: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	291 -
Tabla 171: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	292 -
Tabla 172: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	292 -
Tabla 173: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	293 -
Tabla 174: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento. ....	293 -
Tabla 175: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento. ....	293 -
Tabla 176: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	293 -
Tabla 177: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	293 -
Tabla 178: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	293 -
Tabla 179: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	294 -
Tabla 180: Plan de mejoras establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	295 -
Tabla 181: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Cuyes Y +. ....	300 -
Tabla 182: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Cuyes Y +. ....	303 -
Tabla 183: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Cuyes Y +. ....	307 -
Tabla 184: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	312 -
Tabla 185: Selección de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento. ....	313 -
Tabla 186: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	314 -
Tabla 187: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	315 -
Tabla 188: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento. ....	316 -
Tabla 189: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento. ....	316 -
Tabla 190: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	317 -
Tabla 191: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	318 -

Tabla 192: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	318 -
Tabla 193: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	318 -
Tabla 194: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	319 -
Tabla 195: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	320 -
Tabla 196: Priorización de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento. ....	320 -
Tabla 197: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	321 -
Tabla 198: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	321 -
Tabla 199: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento. ....	321 -
Tabla 200: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento. ....	322 -
Tabla 201: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	322 -
Tabla 202: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	322 -
Tabla 203: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	322 -
Tabla 204: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	323 -
Tabla 205: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	323 -
Tabla 206: Plan de mejoras establecimiento Cuyes Y +. ....	324 -
Tabla 207: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Comidas Rosita. ....	338 -
Tabla 208: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Comidas Rosita. ....	341 -
Tabla 209: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Comidas Rosita. ....	344 -
Tabla 210: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	348 -
Tabla 211: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	350 -
Tabla 212: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	350 -
Tabla 213: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento. ....	351 -
Tabla 214: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento. ....	352 -
Tabla 215: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	353 -
Tabla 216: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	353 -

Tabla 217: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	353 -
Tabla 218: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	354 -
Tabla 219: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	354 -
Tabla 220: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	355 -
Tabla 221: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	355 -
Tabla 222: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	356 -
Tabla 223: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento. ....	356 -
Tabla 224: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento. ....	356 -
Tabla 225: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	357 -
Tabla 226: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	357 -
Tabla 227: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	357 -
Tabla 228: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	358 -
Tabla 229: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	358 -
Tabla 230: Plan de mejoras establecimiento Comidas Rosita. ....	359 -
Tabla 231: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Las Orquídeas. ....	370 -
Tabla 232: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Las Orquídeas. ....	373 -
Tabla 233: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Las Orquídeas. ....	376 -
Tabla 234: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	379 -
Tabla 235: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	380 -
Tabla 236: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	380 -
Tabla 237: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento. ....	381 -
Tabla 238: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento. ....	381 -
Tabla 239: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	382 -
Tabla 240: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	383 -
Tabla 241: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	383 -

Tabla 242: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	383 -
Tabla 243: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	384 -
Tabla 244: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	384 -
Tabla 245: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	385 -
Tabla 246: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento. ....	385 -
Tabla 247: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento. ....	385 -
Tabla 248: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	385 -
Tabla 249: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	386 -
Tabla 250: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	386 -
Tabla 251: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	386 -
Tabla 252: Plan de mejoras establecimiento Las Orquídeas. ....	387 -
Tabla 253: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	396 -
Tabla 254: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	399 -
Tabla 255: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	403 -
Tabla 256: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	407 -
Tabla 257: Selección de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento. ....	409 -
Tabla 258: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	409 -
Tabla 259: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	410 -
Tabla 260: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento. ....	411 -
Tabla 261: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento. ....	411 -
Tabla 262: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	412 -
Tabla 263: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	413 -
Tabla 264: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	413 -
Tabla 265: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	413 -
Tabla 266: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	414 -

Tabla 267: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.....	- 414 -
Tabla 268: Priorización de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.....	- 415 -
Tabla 269: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.....	- 415 -
Tabla 270: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.....	- 416 -
Tabla 271: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.....	- 416 -
Tabla 272: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.....	- 416 -
Tabla 273: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.....	- 417 -
Tabla 274: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.....	- 417 -
Tabla 275: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.....	- 417 -
Tabla 276: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.....	- 417 -
Tabla 277: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.....	- 418 -
Tabla 278: Plan de mejoras establecimiento Cuyes Don Celestino.....	- 419 -
Tabla 279: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 433 -
Tabla 280: Árbol de problemas por áreas del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 436 -
Tabla 281: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 440 -
Tabla 282: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.....	- 444 -
Tabla 283: Selección de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.....	- 447 -
Tabla 284: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.....	- 447 -
Tabla 285: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.....	- 448 -
Tabla 286: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.....	- 449 -
Tabla 287: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.....	- 449 -
Tabla 288: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.....	- 450 -
Tabla 289: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.....	- 451 -
Tabla 290: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.....	- 451 -
Tabla 291: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.....	- 451 -

Tabla 292: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	- 452 -
Tabla 293: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento. ....	- 453 -
Tabla 294: Priorización de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento. ....	- 454 -
Tabla 295: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento. ....	- 454 -
Tabla 296: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento. ....	- 454 -
Tabla 297: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento. ....	- 455 -
Tabla 298: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento. ....	- 455 -
Tabla 299: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles. ....	- 455 -
Tabla 300: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad. ....	- 456 -
Tabla 301: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 456 -
Tabla 302: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad. ....	- 456 -
Tabla 303: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía. ....	- 456 -
Tabla 304: Plan de mejoras establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 457 -

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Planta Turística .....	- 31 -
Gráfico 2: Organigrama de empresas de restauración .....	- 45 -
Gráfico 3: Pirámide de necesidades de Maslow .....	- 57 -
Gráfico 4: Modelo SERVQUAL .....	- 62 -
Gráfico 5: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Paradero El Mirador. ....	- 97 -
Gráfico 6: Indicadores generales de estado del establecimiento Paradero El Mirador. ....	- 98 -
Gráfico 7: Indicadores generales de estado del establecimiento Paradero El Mirador. ....	- 99 -
Gráfico 8: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Paradero El Mirador. ....	- 100 -
Gráfico 9: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador. ....	- 101 -
Gráfico 10: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador. ....	- 102 -

Gráfico 11: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 103 -
Gráfico 12: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 104 -
Gráfico 13: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 105 -
Gráfico 14: Indicadores de estado menaje del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 106 -
Gráfico 15: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Paradero El Mirador.....	- 107 -
Gráfico 16: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a elementos tangibles. ....	- 108 -
Gráfico 17: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a confiabilidad. ....	- 109 -
Gráfico 18: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 111 -
Gráfico 19: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a seguridad. ....	- 112 -
Gráfico 20: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a empatía. ....	- 114 -
Gráfico 21: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Paradero el Mirador.....	- 115 -
Gráfico 22: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 117 -
Gráfico 23: Indicadores generales de estado del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 118 -
Gráfico 24: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 119 -
Gráfico 25: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 120 -
Gráfico 26: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 121 -
Gráfico 27: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 122 -
Gráfico 28: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 123 -
Gráfico 29: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 124 -
Gráfico 30: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 125 -
Gráfico 31: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 126 -
Gráfico 32: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	- 127 -
Gráfico 33: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a elementos tangibles. ....	- 128 -
Gráfico 34: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a confiabilidad. ....	- 129 -

Gráfico 35: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a capacidad de respuesta. ....	131 -
Gráfico 36: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a seguridad.....	132 -
Gráfico 37: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a empatía. ....	134 -
Gráfico 38: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Huacán De Los Pastos. ....	135 -
Gráfico 39: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes y +. ....	137 -
Gráfico 40: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes y +. ....	138 -
Gráfico 41: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes y +. ....	139 -
Gráfico 42: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes y +. ....	140 -
Gráfico 43: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes y +. ....	141 -
Gráfico 44: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes y +. ....	142 -
Gráfico 45: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +. ....	143 -
Gráfico 46: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +. ....	144 -
Gráfico 47: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +. ....	145 -
Gráfico 48: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +. ....	146 -
Gráfico 49: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Cuyes y +. ....	147 -
Gráfico 50: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a elementos tangibles. ....	148 -
Gráfico 51: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a confiabilidad. ....	149 -
Gráfico 52: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a capacidad de respuesta. ....	151 -
Gráfico 53: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a seguridad. ....	152 -
Gráfico 54: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a empatía. ....	153 -
Gráfico 55: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes y +. ....	155 -
Gráfico 56: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Comidas Rosita. ....	156 -
Gráfico 57: Indicadores generales de estado del establecimiento Comidas Rosita. ....	157 -
Gráfico 58: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Comidas Rosita. ....	158 -

Gráfico 59: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Comidas Rosita.....	- 159 -
Gráfico 60: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.....	- 160 -
Gráfico 61: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.....	- 161 -
Gráfico 62: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.....	- 162 -
Gráfico 63: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.....	- 163 -
Gráfico 64: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.....	- 164 -
Gráfico 65: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.....	- 165 -
Gráfico 66: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Comidas Rosita. ....	- 166 -
Gráfico 67: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a elementos tangibles. ....	- 167 -
Gráfico 68: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a confiabilidad. ....	- 169 -
Gráfico 69: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 170 -
Gráfico 70: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a seguridad. ....	- 172 -
Gráfico 71: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a empatía. ....	- 173 -
Gráfico 72: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Comidas Rosita.....	- 175 -
Gráfico 73: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 177 -
Gráfico 74: Indicadores generales de estado del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 178 -
Gráfico 75: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 179 -
Gráfico 76: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 180 -
Gráfico 77: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 181 -
Gráfico 78: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 182 -
Gráfico 79: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas.....	- 183 -
Gráfico 80: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 184 -
Gráfico 81: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.....	- 185 -
Gráfico 82: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.....	- 186 -

Gráfico 83: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.....	- 187 -
Gráfico 84: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a elementos tangibles. ....	- 188 -
Gráfico 85: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a confiabilidad. ....	- 189 -
Gráfico 86: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 191 -
Gráfico 87: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a seguridad. ....	- 192 -
Gráfico 88: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a empatía. ....	- 194 -
Gráfico 89: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Las Orquídeas. ....	- 195 -
Gráfico 90: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 197 -
Gráfico 91: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 198 -
Gráfico 92: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 199 -
93: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 200 -
Gráfico 94: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 201 -
Gráfico 95: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 202 -
Gráfico 96: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 203 -
Gráfico 97: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 204 -
Gráfico 98: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 205 -
Gráfico 99: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 206 -
Gráfico 100: Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 207 -
Gráfico 101: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a elementos tangibles. ....	- 208 -
Gráfico 102: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a confiabilidad. ....	- 209 -
Gráfico 103: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 211 -
Gráfico 104: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a seguridad.....	- 212 -
Gráfico 105: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a empatía. ....	- 214 -
Gráfico 106: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes Don Celestino. ....	- 215 -

Gráfico 107: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 217 -
Gráfico 108: Indicadores generales de estado del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 218 -
Gráfico 109: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 219 -
Gráfico 110: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 220 -
Gráfico 111: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 221 -
Gráfico 112: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 222 -
Gráfico 113: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 223 -
Gráfico 114: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 224 -
Gráfico 115: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 225 -
Gráfico 116: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 226 -
Gráfico 117: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 227 -
Gráfico 118: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a elementos tangibles. ....	- 228 -
Gráfico 119: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a confiabilidad. ....	- 229 -
Gráfico 120: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a capacidad de respuesta. ....	- 231 -
Gráfico 121: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a seguridad. ....	- 232 -
Gráfico 122: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a empatía. ....	- 234 -
Gráfico 123: Importancia de las dimensiones en el establecimiento La Casa Del Cuy. ....	- 235 -
Gráfico 124: Indicadores generales de cumplimiento en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca. ....	- 237 -
Gráfico 125: Indicadores generales de estado en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca. ....	- 237 -
Gráfico 126: Genero de los visitantes.....	- 238 -
Gráfico 127: Rangos de edad de los visitantes.....	- 239 -
Gráfico 128: Nacionalidad de los visitantes. ....	- 240 -
Gráfico 129: Satisfacción general del establecimiento Paradero El Mirador.....	- 241 -
Gráfico 130: Satisfacción general del establecimiento Huacán De Los Pastos.....	- 242 -
Gráfico 131: Satisfacción general del establecimiento Cuyes y +.....	- 243 -
Gráfico 132: Satisfacción general del establecimiento Comidas Rosita. ....	- 243 -
Gráfico 133: Satisfacción general del establecimiento Las Orquídeas. .	- 244 -

Gráfico 134: Satisfacción general del establecimiento Cuyes Don Celestino.....	- 245 -
Gráfico 135: Satisfacción general del establecimiento La Casa Del Cuy.....	- 246 -
Gráfico 136: Satisfacción general establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca. ....	- 247 -
Gráfico 137: Pasos a seguir en la elaboración del Plan de Mejoras. ....	- 258 -

## ÍNDICE DE FOTOS

Fotografía 1: Levantamiento de información en establecimientos de restauración. ....	- 483 -
Fotografía 2: Área general del establecimiento Paradero el Mirador. ....	- 484 -
Fotografía 3: Área de comedor del establecimiento Paradero el Mirador.....	- 484 -
Fotografía 4: Área de cocina del establecimiento Paradero el Mirador..	- 484 -
Fotografía 5: Área general del establecimiento Huacan de los Pastos..	- 485 -
Fotografía 6: Área de comedor del establecimiento Huacan de los Pastos.....	- 485 -
Fotografía 7: Área de cocina del establecimiento Huacan de los Pastos-	- 485 -
Fotografía 8: Área general del establecimiento Cuyes y +.....	- 486 -
Fotografía 9: Área de comedor del establecimiento Cuyes y +.....	- 486 -
Fotografía 10: Área de cocina del establecimiento Cuyes y +. ....	- 486 -
Fotografía 11: Área general del establecimiento Comidas Rosita. ....	- 487 -
Fotografía 12: Área de comedor del establecimiento Comidas Rosita. .	- 487 -
Fotografía 13: Área de cocina del establecimiento Comidas Rosita. ....	- 487 -
Fotografía 14: Área general del establecimiento Las Orquídeas. ....	- 488 -
Fotografía 15: Área de comedor del establecimiento Las Orquídeas. ...	- 488 -
Fotografía 16: Área de cocina del establecimiento Las Orquídeas.....	- 488 -
Fotografía 17: Área general del establecimiento Cuyes Don Celestino. -	- 489 -
Fotografía 18: Área de comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino.....	- 489 -
Fotografía 19: Área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino.....	- 489 -
Fotografía 20: Área general del establecimiento La Casa del Cuy. ....	- 490 -
Fotografía 21: Área de comedor del establecimiento La Casa del Cuy. -	- 490 -

## RESUMEN EJECUTIVO.

La presente investigación que tiene como tema “El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca y la satisfacción al visitante” aparece en base a la necesidad de mejorar el servicio de alimentos y bebidas prestado por los establecimientos existentes en la parroquia Huaca, en vista de que dicha parroquia es uno de los lugares que oferta una gran cantidad de gastronomía típica en la provincia del Carchi, la cual es apetecida por visitantes tanto nacionales como extranjeros, nace el interés por lograr ofertar un servicio de calidad que genere la total satisfacción del visitante y por ende el fomento del turismo en la zona. Es de esta manera como se desarrolla la investigación con la evaluación de los establecimientos que prestan el servicio de restauración en base a indicadores técnicos de calidad con los que deben de contar para poder ofertar un servicio adecuado, de igual manera se recaba la información sobre la percepción del visitante en cuanto al servicio con la utilización de encuestas de satisfacción. Todo lo anterior desarrollado en base a una metodología cualitativa y cuantitativa respectivamente por la complejidad del tema en cuestión y utilizando la Investigación documental, de campo, y descriptiva.

De este modo se analiza la existencia de deficiencias en los establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca, aspectos que se ven reflejados en la insatisfacción de los visitantes que hacen uso de dicho servicio, y por lo cual la propuesta planteada se centra en la elaboración de planes de mejora para los establecimientos, los cuales de ser aplicados permitirán tener un servicio de restauración de calidad en los establecimientos y por tanto lograr satisfacer a los visitantes generando un aporte en el fomento del turismo de la localidad.

**Palabras clave:** servicio, restauración, alimentos, bebidas, satisfacción, visitante.

## **ABSTRACT.**

This research's topic is "Tourist restaurant service in Huaca urban parish and visitor's satisfaction" which is based on the need to improve food and drinks service provided by existing establishments in Huaca and the fact that this parish offers a great variety of Carchi's typical food, which is ordered by both local and foreign visitors. This is why the interest in achieving quality service and providing total satisfaction to visitors, as well as increasing tourism in this area. This research includes the evaluation of establishments providing the food and drinks service, based on technical indicators of quality which must be included in order to offer an adequate service. Information related to visitor's opinion about service is collected with the use of surveys designed to measure their satisfaction. Because of the complexity of this matter, all these activities were developed based on a qualitative and quantitative methodology respectively and using documentary, field, and descriptive research.

Thus, the conclusion reached is that there are many deficiencies in establishments that offer restaurant service in Huaca parish; this is reflected mainly in the dissatisfaction of visitors who attend to these establishments. The raising proposal focuses on developing improvement plans, which being applied allow restaurants to have a quality service establishment and be able to satisfy visitors, which contributes to the promotion of tourism in the locality.

**Keywords:** service, catering, food, beverages, satisfaction, visitor.

## INTRODUCCIÓN

La provincia del Carchi es un territorio con una gran variedad de recursos turísticos de considerable potencial, la parroquia Huaca al pertenecer a este territorio abarca en gran parte recursos turísticos que pueden ser aprovechados y potenciados, siendo un peculiar recurso de esta parroquia su gastronomía. Es de esta idea que nace la presente investigación, en buscar el desarrollo turístico adecuado del sector gastronómico de la parroquia, para lo cual se plantea en la actual investigación la identificación de las deficiencias del servicio de alimentos y bebidas ofertado (servicio de restauración), para de esta manera poder mejorarlo y permitir a los visitantes tener una mejor experiencia culinaria, de la cual se sientan satisfechos.

En el primer capítulo de la presente investigación se desarrolla todo lo referente a la problemática de donde nace la investigación pertinente, es decir todo lo concerniente al problema, su ubicación exacta, como se justifica, objetivos a cumplir, que consecuentemente permiten tener un enfoque claro y real de lo que se pretende realizar y hacia donde se pretende llegar.

En el segundo capítulo se desglosa toda la fundamentación, mediante la cual se sustentara la investigación, en esta parte están comprendidos: antecedentes, ámbito legal, fundamentación filosófica y científica, que permiten la asimilación de conocimientos técnicos sobre los temas a desarrollarse y por tanto el dominio teórico investigativo.

En el tercer capítulo se detalla la metodología utilizada en la investigación; se recolecta, procesa y analiza la información, que permite llegar al cuarto capítulo correspondiente a las conclusiones y recomendaciones obtenidas y de esta manera se parte al desarrollo de la propuesta pertinente.

## **I. EL PROBLEMA.**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

La provincia del Carchi localizada al Norte del Ecuador, posee un territorio con muchas alternativas para el desarrollo del turismo el cual no está siendo aprovechado, así lo indica el análisis FODA del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) provincial 2011-2031; en el acápite de las debilidades en el ámbito de desarrollo económico-productivo: “Falta de alternativas productivas: (agroturismo, artesanías, ecoturismo, etc.)”. (pág. 86)

La parroquia urbana Huaca perteneciente al cantón San Pedro De Huaca localizada en la parte nororiental de la provincia del Carchi presenta de igual manera el problema del desaprovechamiento del potencial turístico, situación que Quesada (2015) técnico del MINTUR en una entrevista no estructurada realizada él menciona: La parroquia Huaca posee un sector turístico desorganizado lo que ha provocado un poco uso de las potencialidades del mismo. El sector posee varios sitios de interés turístico, tanto natural, cultural, industrial, gastronómico, científico y religioso los cuales por la falta de propuestas de proyectos turísticos están siendo desaprovechados (10 de Marzo).

Opinión ratificada en base al PDOT del cantón San Pedro de Huaca (2011) que en el diagnóstico cantonal turístico menciona: “El cantón San Pedro de Huaca tiene potencial para desarrollar modalidades de ecoturismo y turismo urbano” (pág. 120).

De esta manera en una visita realizada a la parroquia Huaca en Marzo (2015) se pudo constatar en base a observación directa del área turística, y en conversaciones con las personas de la localidad que el problema que no permite aprovechar turísticamente la parroquia urbana son las deficiencias turísticas existentes, que de una u otra manera han limitado el crecimiento

del potencial turístico que la parroquia posee para ofertar al visitante. Esto se debe principalmente a la poca coordinación entre las partes interesadas en turismo, siendo una de estas partes primordiales los prestadores del servicio de restauración turística, pues son quienes reciben la mayor cantidad de visitantes en la parroquia; pero infortunadamente por desconocimiento, desarrollan de manera empírica el turismo, dándole poca importancia al mismo, generando por consiguiente que los sitios de atención turística que son de su propiedad, posean poco tecnicismo en los servicios turísticos brindados, ratificando lo mencionado en el PLANDETUR 2020 “generalizada baja calidad del servicio turístico en los destinos y establecimientos turísticos del país” (pág. 73), y dando de este modo una escasa satisfacción a los visitantes; contrariando lo recomendado por la Organización Mundial del Turismo [OMT] (2014), para un servicio turístico adecuado “participación equilibrada de todas las partes interesadas, pero procurando al mismo tiempo que el turismo rinda beneficios para las comunidades locales y una experiencia de buena calidad para los visitantes” (pág. 65). De igual manera la escasa inversión turística tanto pública como privada que provoca que exista poca infraestructura turística tanto en los establecimientos de restauración como en la parroquia en general, la escasa señalización - señalética, y las vías de acceso en estado regular; como lo menciona el PDOT cantonal de San Pedro de Huaca “En el campo se procedió (...) a recorrer cada atractivo para corroborar la problemática en cuanto a la escasa o inexistente infraestructura turística, falta de señalización, dificultad en el acceso” (2011, pág. 121), son factores de mucha importancia que limitan el progreso turístico del lugar, y que de igual manera contribuyen a la deficiencia en el servicio de restauración turística existente en la parroquia.

Además de esto, se puede mencionar que el servicio de restauración de la parroquia presenta muchas deficiencias, pues como lo mencionan Chicaíza y Díaz (2012), “los locales donde se expenden los platos típicos, no son visualmente agradables y tampoco higiénicos” (págs. 181-182), lo que provoca insatisfacción en los visitantes, e incentiva el desinterés turístico por

la parroquia; aportando de igual manera con el desaprovechamiento del turismo gastronómico en la zona.

Todo lo antes mencionado da a entender que uno de los factores turísticos más problemáticos dentro de la parroquia urbana Huaca, es la deficiencia en el servicio de restauración turística ofertado a los visitantes, lo que no permite dar un adecuado servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas pertenecientes a la parroquia y por ende se desaprovecha el gran potencial turístico y gastronómico que posee la misma, generando insatisfacción en los visitantes, pues debido a las deficiencias en el servicio de restauración turística existente, se brinda alternativas de alimentación poco adecuadas para los turistas y excursionistas que acuden al lugar; que como lo mencionan Chicaíza y Díaz en el estudio de Mercado realizado para el cantón Huaca (2012) existe una “falta de oportunidades de que los viajeros que transitan, permanezcan, conozcan y aprovechen los recursos que posee este sector” (pág. 100). De igual manera Cando (2015) encargada del área de turismo del cantón San Pedro de Huaca en una entrevista no estructurada realizada menciona lo siguiente: El cantón al ser un pueblo pequeño cuenta con grandes recursos turísticos; uno de estos representa la variada gastronomía que se oferta en los restaurantes de comida típica pertenecientes al cantón, los cuales necesitan ser organizados y aprovechados con la implementación de mejoras, pues los mismos actualmente no brindan un servicio turístico adecuado (5 de Marzo).

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

La deficiencia del servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca genera escaso desarrollo del turismo gastronómico del lugar, provocando insatisfacción en los visitantes durante el periodo Abril 2015 Junio 2016.

### 1.3. DELIMITACIÓN.

Tabla 1: Delimitación

Objeto	El servicio de restauración turística
Sujeto	Insatisfacción en los visitantes.
Personas	Visitantes usuarios del servicio de restauración
País:	Ecuador
Región (Zona):	Uno
Provincia:	Carchi
Cantón:	San Pedro de Huaca
Parroquia:	Huaca
Sector:	Urbano
Fecha de Inicio:	Abril de 2015
Fecha de finalización:	Julio de 2016

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

### 1.4. JUSTIFICACIÓN.

La importancia de investigar este problema radica en que permitirá evaluar el servicio de restauración turística en la parroquia Huaca pues como se analizó en el planteamiento del problema existen deficiencias en el servicio las cuales necesitan ser identificadas puntualmente y en base a los resultados, proponer mejorarlas; analizando del mismo modo como estas deficiencias afectan la satisfacción de las personas que visitan la parroquia de Huaca, y adicionalmente contribuyendo con el adecuado direccionamiento turístico de los establecimientos de restauración pertenecientes a la parroquia, los cuales podrían ser ofertados a los turistas, cumpliendo con las metas planteadas en el Plan de Desarrollo Turístico cantonal el cual menciona lo siguiente: “Huaca contaría con 1.217 turistas para el año 2012 y de mantenerse esta tendencia para 2019 serán 1.955 turistas” (Chicaíza & Díaz, 2012, pág. 109), y de esta manera al incrementar la satisfacción en los visitantes con un adecuado servicio de restauración, se atraería mayor turismo para la zona, lo cual permitiría potenciar la gastronomía y los recursos turísticos que la parroquia posee pues como el mismo plan lo menciona “Los atractivos naturales que tiene la ciudad de Huaca se ha convertido en el anzuelo para atraer a miles

de turistas nacionales y extranjeros, lo que reafirma el potencial turístico del lugar” (ibid, pág. 2). También la importancia radica en lo sugerido en el PDOT Huaca que dice: “El cantón Huaca puede aprovechar (...) el mercado insatisfecho ofreciendo un producto original y auténtico, que englobe actividades de ecoturismo y turismo urbano” (2011, pág. 119).

Se investiga el problema para poder proponer mejoras en el servicio de restauración turística, aprovechando de mejor manera los establecimientos de alimentos y bebidas de la zona e indagando a los visitantes sobre la calidad del servicio brindada por estos establecimientos, pues como mencionan Arcarons, Capellà, González, Izard y Pallás (2010) “hay que aprovechar el contacto con los visitantes para obtener más información sobre tipología, comportamiento, nivel de satisfacción, sugerencias, reclamaciones, etcétera” (pág. 215), y de esta manera brindarles a los turistas y excursionistas un mejor servicio de restauración al visitar la parroquia, aportando de este modo a las bases estratégicas del PLANDETUR 2020 (2007) que mencionan lo siguiente: “Profesionalizar y tecnificar el servicio turístico de acuerdo a las exigencias de consumo del mercado nacional internacional” (pág. 71).

Los impactos que genera esta investigación son muy positivos para el turismo de la localidad pues se tendrá un servicio de restauración adecuado para el turismo, que permitirá atraer a los turistas y brindarles una adecuada atención y satisfacción al momento de alimentarse en el sector; logrando además que las personas propietarias de los establecimientos restauranteros conjuntamente con el GAD cantonal aprovechen y den a conocer las potencialidades gastronómicas de la parroquia, fortaleciendo de esta manera el turismo local al brindar un buen servicio a los turistas. También de esta manera se afianzará el sentido de pertenencia y el interés de mejorar y preservar el área turística, forjando perspectivas de desarrollo económico basado en el turismo gastronómico con lo cual las personas propietarias de los establecimientos de alimentos y bebidas visualicen un impacto económico pues como lo mencionan Magadán y Rivas (2012) “La gastronomía se ha ido convirtiendo en uno de los atractivos indispensables en todo producto turístico

y sin ella difícilmente un destino puede alcanzar cierto grado de consolidación o éxito. Al tiempo los gustos gastronómicos van evolucionando, exigiendo” (pág. 59).

Los beneficiarios directos con esta investigación son los turistas y excursionistas que visitan la zona quienes se beneficiarían de un sitio con servicio de calidad que satisfaga sus necesidades, al igual que los propietarios de los establecimientos de restauración de la parroquia quienes tendrían un medio con el cual aprovechar y mejorar sus establecimientos y de este modo generar un rédito económico cumpliendo con las expectativas de sus clientes. En cuanto a los beneficiarios indirectos se puede decir que son: GAD cantonal de San Pedro de Huaca, Ministerio de Turismo, y pobladores de la localidad, quienes con este proyecto verían una alternativa de mejoramiento turístico del cantón.

La presente investigación es factible económicamente pues al no requerir un monto elevado para su desarrollo será costeadada por el estudiante investigador, técnicamente pues los conocimientos técnicos adquiridos de la malla curricular de la carrera de Turismo y Ecoturismo serán aplicados en el desarrollo de la presente investigación, además la Universidad Politécnica Estatal del Carchi posee un cuerpo docente multidisciplinario que ayudará en la investigación pertinente conjuntamente con el apoyo técnico del MINTUR y GAD municipal de San Pedro de Huaca, lo que hará factible la investigación, y bibliográficamente existe la suficiente información en libros, revistas, documentos, sitios web, e investigaciones realizadas sobre el tema que permitirán el desarrollo adecuado de la investigación.

## **1.5. OBJETIVOS.**

### 1.5.1 Objetivo General.

Identificar las deficiencias del servicio de restauración turística en la parroquia Huaca, con el propósito de incrementar la satisfacción del visitante proponiendo un plan de mejoras.

### 1.5.2 Objetivos Específicos.

- Fundamentar bibliográficamente el servicio de restauración turística, y la insatisfacción en los visitantes.
- Diagnosticar el servicio de restauración turística mediante una ficha que permita la visualización de las deficiencias existentes a través de indicadores de calidad.
- Evaluar la satisfacción de los visitantes, con la aplicación del modelo SERVQUAL para evidenciar el nivel de satisfacción respecto al servicio.
- Plantear un plan de mejoras para el servicio de restauración turística de la parroquia Huaca, en base a los resultados obtenidos en la investigación aportando a la satisfacción de los visitantes del lugar.

## **II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.**

Entre las investigaciones realizadas que se pueden mencionar sobre el tema tratado en la presente investigación tenemos los siguientes:

#### **2.1.1. Antecedente No. 1**

**TEMA:** Plan de desarrollo turístico para el cantón San Pedro de Huaca en la provincia del Carchi.

**AUTOR:** Gabriel Patricio Chicaíza Vizcaíno, Washington Javier Díaz Coello.

**AÑO:** 2012.

**CIUDAD:** Quito.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Elaborar un Plan de Desarrollo Turístico para las Parroquias de Huaca y Mariscal Sucre a través de la utilización de los sitios naturales y manifestaciones culturales existentes en el lugar para posicionarlo como destino turístico y mejorar el desarrollo económico de la comunidad.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Analizar la situación del turismo en las parroquias de Huaca y Mariscal Sucre desde un enfoque global y local.
- Identificar la oferta y demanda turística del sector.

- Proponer la ruta turística Huaca – Mariscal Sucre.

### **CONCLUSIONES:**

- Las principales fortalezas con las que cuenta el Cantón San Pedro de Huaca, Provincia del Carchi son: contar con platos típicos con identidad propia, su población es amigable y cordial, cuenta con ferias, eventos culturales, durante el año, existen atractivos turísticos.
- Las principales debilidades son: no existe una presencia significativa de turistas en la zona, no se ha contado con un levantamiento catastral sobre sus atractivos turísticos, los locales donde se expenden sus platos típicos, no son visualmente agradables y tampoco higiénicos, lo dispone de una buena infraestructura hotelera, que permita el alojamiento de turistas.
- Se determinó en el estudio, que en la Provincia del Carchi, para 2012 se espera la llegada de 26.461 turistas, mientras que para el Cantón San Pedro de Huaca contaría con 1.217 turistas para el año 2012 y de mantenerse esta tendencia para 2019 serán 1.955 turistas.

### **RECOMENDACIONES:**

- Buscar entidades públicas y especial privadas y establecer una agenda de mancomunidad y convenio en turismo, como agencias de viajes, operadores turísticos, para que fomenten el turismo para el Cantón San Pedro de Huaca, en base al reconocimiento de comisiones por los paquetes vendidos.
- Solicitar a las autoridades como por ejemplo al Gobierno Provincial del Carchi y al Ministerio de Obras Públicas el mejoramiento de las vías y señalética entre la red vial de la Panamericana y el Cantón San Pedro de Huaca.
- Finalmente recomendar la difusión, promoción de la propuesta ante organismos públicos, ongs involucrados y población en general a

través de vías impresas, digitales etc. (Chicaíza & Díaz, 2012, págs. 181-188)

### **ANÁLISIS:**

Esta investigación será de mucho apoyo para el desarrollo del presente proyecto pues proporcionará de muchos datos relevantes sobre el sector turístico del Cantón San Pedro de Huaca y por ende de la parroquia Huaca, lo que permitirá tener información importante, para poder desarrollar la investigación con una mayor claridad en cuanto al ámbito turístico con el que cuenta la parroquia, por tanto en esta investigación se encuentra un diagnóstico general del sector turístico, mostrando potencialidades y deficiencias del mismo, que si bien no es actual, tiene muchos datos significativos que podrían contribuir en la presente investigación.

#### 2.1.2. Antecedente No. 2

**TEMA:** Estudio de la calidad del servicio en la localidad turística el Rocio dentro del parque nacional de Machalilla, como un aporte al desarrollo socio-económico de la comunidad en el año 2012.

**AUTOR:** Quijije Bailon Washington Fabian y Baque Hidalgo Rodrigo Rogelio.

**AÑO:** 2012.

**CIUDAD:** Manta.

**OBJETIVO GENERAL:**

Realizar un estudio de la calidad del servicio en la localidad Turística El Rocío dentro del Parque Nacional Machalilla.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Definir la calidad del servicio que se está ofertando en la localidad El Rocío.
- Definir las características de los clientes que utilizan los servicios de la comunidad EL Rocío
- Socializar esta investigación con los pobladores de la propia comunidad.
- Determinar las necesidades de la localidad turística EL Rocío.
- Plantear propuesta factible que dé solución al problema.

### **CONCLUSIONES:**

- La localidad turística El Rocío tiene sus encantos, se encuentra rodeado de maravillosos paisajes, donde puede disfrutar las extraordinarias vistas marinas, conociendo la diversidad de flora y fauna, todos estos factores dan origen a que su área sea un sitio ideal para el desarrollo de actividades relacionadas con el turismo.
- Los turistas visitan la localidad turística El Rocío por recreación e investigación.
- Los pobladores del sitio Rocío se sentirían satisfechos con la investigación dada, ya que se incrementaría el flujo turístico en la comunidad y el beneficio para la misma.
- Las encuestas dieron como resultados que el 60 % de las Operadoras piensa que la infraestructura le parece regular.
- El 75 % de los turistas encuestados piensa que la localidad turística El Rocío tiene excelentes rutas, pero no cuentan con una promoción para darse a conocer.

## **RECOMENDACIONES:**

- Recomendamos mejorar la infraestructura implementando cabañas, señaléticas y escalinatas.
- Mayor capacitación a los colaboradores del Sendero ecoturístico El Rocío para que alcancen la excelencia en los servicios brindados.
- Elaborar estrategias de marketing y publicidad para dar a conocer la localidad turística El Rocío, para así incrementar el flujo turístico.
- Crear restaurant de comida típica del lugar. (Quijije Bailon & Baque Hidalgo, 2012, págs. 59-60)

## **ANÁLISIS:**

Esta investigación aportara al presente proyecto en vista de que se pretende identificar las deficiencias en el servicio turístico de restauración de la parroquia de Huaca, y al ser investigaciones similares, permitirá tener un enfoque más claro de lo que se pretende realizar en el presente proyecto, así como también observar los impactos que generan investigaciones de este tipo, para de este modo lograr realizar de la manera más adecuada la presente investigación, mejorando la satisfacción de los visitantes y fortaleciendo el sector turístico y gastronómico de la parroquia de Huaca.

### 2.1.3. Antecedente No. 3

**TEMA:** Evaluación de la calidad del servicio turístico en las empresas de alojamiento del balneario las Peñitas – Poneloya, León – Nicaragua.

**AUTOR:** Martínez Salgado Oscar Felipe

**AÑO:** 2012.

**CIUDAD:** Nicaragua.

**OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar el nivel de calidad del servicio turístico de alojamiento en el Balneario de Las Peñitas – Poneloya.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Inventariar las empresas que brindan servicios turísticos de alojamiento en el Balneario de Las Peñitas – Poneloya.
- Determinar la calidad del servicio que brindan las empresas turísticas de alojamiento del Balneario de Las Peñitas – Poneloya.
- Identificar las causas fundamentales de las insuficiencias y deficiencias del servicio turístico de alojamiento.
- Diseñar un plan de mejora de la calidad del servicio turístico de alojamiento en el Balneario de Las Peñitas – Poneloya.

**CONCLUSIONES:**

- Con la información de campo obtenida en las empresas turísticas de alojamiento del Balneario de Las Peñitas – Poneloya, y tomando en cuenta la visita a cada empresa, se pudo realizar un inventario de cada una de las empresas turísticas de alojamiento existente en dicho balneario.
- El servicio que brindan las empresas turísticas de alojamiento en el Balneario de Las Peñitas – Poneloya es de baja calidad debido a diversos factores (los empresarios no ha recibido capacitación turística, ellos mismos capacitan a sus colaboradores, no hacen mejoras en su empresa turística, no se aplican instrumentos de medición del servicio ofrecido, entre otros) que inciden principalmente por parte de los propietarios de estas empresas de alojamiento.

- La mayoría de los propietarios de las empresas turísticas del Balneario Las Peñitas – Poneloya, no han recibido ningún tipo de capacitación en el área turística, pero si tienen conocimientos en otras áreas como administración y contabilidad, debido a que la mayoría de estos han trabajado para empresas propias e instituciones de gobierno en sus respectivos países, sin embargo, ninguno de ellos han recibido capacitaciones en el sector turístico lo que origina que las empresas turísticas de alojamiento no estén brindando un servicio de calidad.
- La hipótesis de la investigación fue comprobada, ya que la falta de capacitación en términos turísticos a los propietarios y empleados de las empresas de alojamiento, es la causa principal de no brindar un servicio turístico de calidad.
- De la información recopilada por parte de los trabajadores, empresarios de las empresas turísticas de alojamiento y de los clientes que visitan estas, se pudo diseñar un plan de mejora de la calidad del servicio turístico para dichas empresas de alojamiento.

#### **RECOMENDACIONES:**

- Qué el Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) exija a todas las empresas turísticas a facilitar información cuando se requieran, ya que esto viene a ayudar a resolver algunos problemas existentes en estas empresas.
- Dar una mejor atención a los colaboradores por parte de los propietarios de las empresas turísticas de alojamiento del Balneario Las Peñitas – Poneloya. Esto los hará sentirse parte importante de la empresa turística y a la vez realzara la imagen del lugar frente a los clientes, mejorando así la calidad en el servicio turístico.
- Que los propietarios estén pendientes de los programas de capacitación que se presenten y así involucrar a sus empleados e incluso ellos mismos en diferentes áreas según la oportunidad, ya sea cada seis meses o una vez al año. Si no existen programas de

capacitación en un año, es importante que los propietarios hagan las gestiones necesarias con las instituciones pertinentes como: Cámaras de Turismo, Universidades, INTUR (Instituto Nicaragüense de Turismo), entre otras. (Martínez O. F., 2012)

### **ANÁLISIS:**

El presente antecedente citado es un referente que servirá como apoyo en la vigente investigación pues trata sobre la evaluación de la calidad en el servicio turístico de alojamiento, y si bien la actual investigación trata sobre deficiencias del servicio de restauración, lo que se pretende realizar es similar al antecedente citado pues se evaluará la calidad del servicio para determinar sus deficiencias, y por lo tanto servirá para analizar las deficiencias en este lugar y hacer un análisis comparativo con las existentes en la parroquia Huaca para de este modo tener una visión más amplia en lo que se refiere a servicios turísticos y sus posibles deficiencias y así lograra realizar de la mejor manera la presente investigación.

#### 2.1.4. Antecedente No. 4

**TEMA:** Plan de mejoramiento de los servicios turísticos ofertados en el hotel Ambato de la ciudad de Ambato.

**AUTOR:** Verónica Patricia Erazo Domínguez.

**AÑO:** 2011.

**CIUDAD:** Riobamba.

**OBJETIVO GENERAL:**

Diseñar un plan de mejoramiento de los servicios turísticos para el hotel Ambato de la ciudad de Ambato.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Determinar los parámetros de la investigación mediante el planteamiento, formulación y justificación del problema.
- Fundamentar teóricamente la Calidad de servicios turísticos y la hospitalidad.
- Realizar el diagnóstico estratégico mediante el análisis FODA del Hotel.
- Establecer la instrumentación en base a la aplicación de las estrategias.
- Determinar las herramientas necesarias para el proceso de mejoramiento del hotel.

### **CONCLUSIONES:**

- No hay un método de medición y evaluación empresarial óptimo que ayude a mejorar la calidad de servicios ofertados como lo es el sistema de opiniones y sugerencias del personal que labora en la empresa.
- El cliente interno no está totalmente capacitado y actualizado acorde a los nuevos métodos y técnicas de atención y servicio al cliente influyendo en el momento en que el huésped experimente el servicio y más aún si desconoce el idioma (el cual no posee la mayoría del personal).
- El personal que labora en este establecimiento hotelero no recibe premios de incentivo que ayuden a la motivación y desempeño correcto de sus funciones en la prestación de servicios a los clientes.
- El hotel Ambato no cuenta con un plan de mejoramiento que les sirva como herramienta principal para normas las actividades y permitir mejorar la calidad en los servicios ofrecidos al turista.

## **RECOMENDACIONES:**

- Es importante desarrollar sistemas y certificados que regulen la calidad cumpliendo los requisitos y normas asignados para su categoría.
- El personal debe estar preparado de acuerdo a las exigencias del mercado competitivo por ello es necesario el desarrollo de un curso de capacitación para afianzar su personalidad y cubrir las dificultades detectadas en la profesionalización de los mismos.
- Es elemental que este establecimiento cuente con personal motivado y que se identifique con los objetivos organizacionales para el desempeño óptimo de sus funciones, es decir deben contar con políticas y estrategias que apliquen para lograr estos objetivos.
- Las empresas de hoy requieren poner más énfasis en los servicios del cliente, utilizando las estrategias y técnicas de mejoramiento para que cada día siga creciendo y aumentando sus carteras de clientes, por ello es preciso que el hotel Ambato cuente con un plan de mejoramiento que seas una guía útil para normar sus actividades.
- El personal de las organizaciones hoteleras en su totalidad deben ser conscientes de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que se observen en la atención de las demandas. (Erazo, 2011, págs. 138-139)

## **ANÁLISIS:**

Este antecedente contribuirá en la actual investigación al tratarse de una tesis sobre los servicios turísticos ofertados hacia los visitantes, para los cuales se plantea un plan de mejoras que proporcionara una mejor atención a los mismos; esta investigación al ser similar a la presente y al analizar un modelo parecido a la propuesta planteada en el vigente proyecto permitirá proporcionar una visión clara y amplia en lo referente al análisis de una buena calidad en los servicios turísticos, al igual que la propuesta de un plan de

mejoras en los mismos permitiendo tener una guía sobre proyectos de este tipo que ayudara a desarrollar adecuadamente el presente proyecto y por ende representara una ejemplo claro del desarrollo adecuado de un plan de mejoras que si bien es en el servicio de alojamiento servirá de mucho apoyo en el plan de mejoras para el servicio de restauración turística ofertado en la parroquia Huaca .

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

### 2.2.1. Constitución del Ecuador (2008)

#### **Título II**

#### **DERECHOS**

#### Capítulo Segundo

#### Derechos del Buen Vivir

#### Sección primera

#### Agua y alimentación

Art. 13.- Las personas y colectividades tienen derecho al acceso seguro y permanente a alimentos sanos, suficientes y nutritivos; preferentemente producidos a nivel local y en correspondencia con sus diversas identidades y tradiciones culturales. El Estado ecuatoriano promoverá la soberanía alimentaria. (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 5)

El artículo 13 hace referencia al ámbito general de los derechos de las personas a una alimentación sana, segura y en concordancia con las tradiciones para poder tener un buen vivir, tema que se relaciona directamente con la investigación que se está realizando.

#### Capítulo Tercero

#### Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

## Sección novena

### Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. (pág. 8)

El artículo 52 indican claramente los derechos de los consumidores o usuarios turísticos quienes deben obtener un servicio de calidad, libre de deficiencias por parte de los prestadores de servicios, quienes por el contrario como menciona el artículo 54 serán responsables civil y penalmente de no brindar dicho servicio con calidad y engañar al consumidor acerca del servicio prestado.

## Capítulo Sexto

### Derechos de libertad

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

...

25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. (pág. 10)

Este artículo indica claramente y da a entender el derecho de los usuarios turísticos a un servicio de calidad que se proyecte a satisfacer sus necesidades.

## 2.2.2. Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

### CAPÍTULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;

...

8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios. (CONGRESO NACIONAL, 2000, págs. 5-6)

Este artículo de la ley orgánica de defensa del consumidor alude a la calidad que se merece el consumidor al momento de hacer uso de determinado servicio, es de esta manera que se justifica legalmente la necesidad de investigaciones como la presente pues lo que se busca es investigar las deficiencias existentes en el servicio de restauración de la parroquia Huaca para de esta manera mejorarlas y poder brindar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades y requerimientos de los usuarios turísticos.

## CAPÍTULO V RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 18.- Entrega del bien o prestación.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 27.- Servicios profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales. Atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas. (págs. 11-13)

Los artículos 18 y 27 indican la responsabilidad que tienen los proveedores de servicios con los consumidores, de brindarles un servicio adecuado que esté acorde a lo esperado por el usuario para no generarle insatisfacción y descontento.

### 2.2.3. Ley De Turismo

#### Capítulo I

## Generalidades

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;

...

c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas. (MINTUR, 2008, pág. 1)

## Capítulo II

### De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

...

b. Servicio de alimentos y bebidas;

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda. (pág. 2)

Los artículos antes mencionados referentes a la ley de turismo, indican la importancia que tiene la inversión del sector privado (establecimientos de restauración) en el caso de la actual investigación y el sector público en el adecuado desarrollo de la actividad turística y en brindar un servicio adecuado para poder satisfacer a los turistas, de igual manera muestra que de acuerdo a la ley, la actividad que desempeñan los establecimientos de restauración se la reconoce como “servicio de alimentos y bebidas”, y además dichos establecimientos deben registrarse en el MINTUR para el libre ejercicio de la actividad turística que les compete; siempre y cuando cumplan con los requerimientos estipulados. Lo que es de vital importancia en la presente investigación pues lo que se busca es mejorar la prestación del servicio de restauración en los establecimientos de la parroquia Huaca para poder permitirles cumplir con lo señalado en la ley de turismo y alentar su registro como establecimientos turísticos.

## Capítulo X

### Protección al consumidor de servicios turísticos

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;

b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos. (pág. 9)

Los artículos 42 y 45 determinan que en cuanto los establecimientos que brindan servicios estén registrados y categorizados, el MINTUR podrá realizar los respectivos controles de calidad del servicio, por lo que se tendrá un control que permitirá que el servicio brindado sea el adecuado y se compense a los turistas evitando descontentos e insatisfacción.

#### 2.2.4. Reglamento General a la Ley de Turismo

### TITULO SEGUNDO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

#### Capítulo I

#### De Las Actividades Turísticas y su Categorización

Art. 43.- Definición de las actividades de turismo.- Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la ley:

...

#### b) Servicio de alimentos y bebidas

Se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios. (MINTUR, 2008, pág. 11)

Este artículo de aplicación a la ley de turismo explica la definición clara del servicio que brindan los establecimientos de restauración en los que se realiza la presente investigación, lo que hace claro cuál sería el alcance del presente proyecto.

## 2.2.5. Norma Técnica Sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura Para Alimentos Procesados.

### TÍTULO I CAPÍTULO I ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Ámbito de aplicación.- Las disposiciones contenidas en el presente reglamento son aplicables a:

- a) Los establecimientos donde se procesen, envasen, almacenen y distribuyen alimentos;
- b) Los equipos, utensilios y personal sometidos a la presente normativa técnica de Buenas Prácticas de Manufactura;
- c) Todas las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envasado, etiquetado, empacado, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos procesados de consumo humano, en el territorio nacional;
- d) Los productos utilizados como materias primas e insumos en la fabricación, procesamiento, preparación, envasado y empacado de alimentos de consumo humano. (ARCSA, 2015, pág. 3)

La vigente norma técnica sustitutiva de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados, enmarca todos los aspectos fundamentales a tomar en cuenta por parte de los establecimientos que procesan y ofertan todo tipo de alimentos y bebidas para el consumo del ser humano lo cual es de suma importancia para la presente investigación pues contempla todos los aspectos puntuales con los que deben de contar este tipo de establecimientos (instalaciones, requisitos de buenas prácticas de manufactura, equipos y utensilios, obligaciones del personal en capacitación e higiene, adquisición de materias primas e insumos, almacenamiento, distribución, transporte y

comercialización, entre otros.) a fin de brindar productos alimentarios de total calidad y un servicio de excelencia.

#### 2.2.6. Plan Nacional del Buen Vivir

Dentro del objetivo 3 referente a mejorar la calidad de vida de la población SENPLADES (2013) menciona que “la calidad de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerrequisito para lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales” (pág. 136), es de este modo el aporte al buen vivir de proyectos como el presente que permitirán evaluar el servicio de alimentación para poder optimizarlo aportando a una mejora en la calidad de vida de los habitantes pues como el mismo plan lo menciona “mejorar la calidad de vida de la población demanda la universalización de derechos mediante la garantía de servicios de calidad” (pág. 137).

De igual manera SENPLADES (2013) en el objetivo 10 referente a impulsar la transformación de la matriz productiva, menciona como una de sus políticas y lineamientos estratégicos “diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios [y de este modo] fomentar la generación de capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva” (pág. 301).

Lo citado anteriormente indica que con la realización de investigaciones como la actual se está contribuyendo al fomento del fortalecimiento y la gestión de los servicios en este caso turísticos de alimentación, para de este modo lograr garantizar una prestación de servicio óptimo brindado hacia los consumidores, contribuyendo del mismo modo a la transformación productiva del país.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.**

### Humano

La actual investigación al ser realizada permitirá identificar las deficiencias en el sector del servicio turístico de restauración, y de este modo plantear mejoras en el mismo, lo que generará un gran impacto humano y social pues logrará satisfacer de mejor manera las necesidades, percepciones y expectativas de los visitantes que hacen uso de los establecimientos de alimentos y bebidas de la parroquia urbana Huaca, y además permitirá que los propietarios de los establecimientos se den cuenta del beneficio que conlleva un servicio de calidad brindado hacia la sociedad.

### Económico

La generación de un mejor servicio turístico de restauración y la mejor satisfacción de las personas que visitan la parroquia Huaca provocara que el sector comience a desarrollarse turísticamente pues los turistas o visitantes verán en la parroquia un lugar adecuado que brinda servicios de calidad, y por ende querrán hacer uso de los servicios que presta el lugar con mayor frecuencia, fomentando el turismo en la zona y por consiguiente generando que más sectores de la parroquia como orquidearios, artesanías, industrias lácteas se unan para desarrollar el turismo y satisfacer la demanda de turistas, los cuales serán el pilar económico que impulsará el desarrollo del turismo local.

### Ambiental

La investigación permitirá que las personas propietarias de los establecimientos de restauración al determinar sus deficiencias, generen mejores procesos para la prestación de este servicio, con lo cual se plantean adecuaciones en el manejo de los desechos que los mismos producen, para

brindar un servicio de calidad, contribuyendo de esta manera con la mitigación de la contaminación ambiental.

### Turístico

Con la realización de este proyecto se proporcionará un enfoque turístico a los propietarios de los establecimientos de restauración de la parroquia Huaca, quienes además podrán mejorar la calidad del servicio turístico y enfocarse en la satisfacción de sus clientes al hacer uso del plan de mejoras a proponerse, con lo cual se generará una buena imagen turística del lugar y se atraerá un mayor número de turistas que verán en esta parroquia un lugar adecuado para alimentarse y por ende para la realización del turismo.

## **2.4. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.**

### 2.4.1. Turismo

Para la Organización Mundial del Turismo [OMT], (2015) “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales”.

McIntosh, Goelner y Ritchie citados en Zárraga (2012) definen al turismo como: “La suma de los fenómenos y las relaciones que surgen de la interacción de turistas, proveedores de negocios, gobiernos y comunidades anfitriones en el proceso de atraer y alojar a estos turistas y otros visitantes” (pág. 10).

Guerrero y Ramos (2014) conceptualizan al turismo de la siguiente manera:

Comprende la acción de los visitantes de trasladarse del lugar donde radican a otro ambiente distinto, por un tiempo de más de un día y menor a un año; motivados por el descanso, diversión, esparcimiento, (sin motivos de lucro en el lugar visitado). (pág. 34)

El turismo es en sí un fenómeno que mueve masas de personas las cuales buscan la relajación el ocio el esparcimiento y sobre todo conocer lugares diferentes al de su residencia habitual, para lo cual deben trasladarse haciendo uso de la oferta turística (transporte, alojamiento, restauración, servicios complementarios, etc.) para satisfacer sus necesidades generando de este modo una interacción social, económica y cultural desde su salida hasta su retorno.

#### *2.4.1.1. Oferta turística*

La OMT citada en L.H. Jiménez y W.G. Jiménez (2013), menciona que la oferta turística la integran:

Los elementos que atraen al turista a un destino determinado y satisfacen todas sus necesidades, considerando además como componentes de la oferta los recursos turísticos, la planta turística (conjunto de empresas relacionadas con el sector), las infraestructuras y transportes y los elementos institucionales sobre los que se desarrolla. (págs. 80-81)

Para Suárez (2012) la oferta turística la constituyen “el conjunto de bienes, productos, servicios y recursos turísticos que las instituciones y empresas turísticas ponen a disposición del mercado para ser utilizados y consumidos por la demanda turística” (pág. 17).

L.H. Jiménez y W.G. Jiménez (2013) indican que la oferta turística está integrada por “todos los elementos que el turista requiere en la región de

destino como la planta turística del lugar o los atractivos turísticos, naturales, históricos y culturales, motivo de su visita” (pág. 41).

La oferta turística la constituyen el “conjunto de bienes intangibles (clima, cultura, paisaje, etcétera) y tangibles (atractivos naturales o creados) y de servicios turísticos (hoteles, restaurantes, recreación, etcétera) ofrecidos efectivamente al turista. Se compone del conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados en la experiencia turística” (Arcarons, Capellà, González, Izard, & Pallàs, 2010, pág. 311).

La oferta turística son todos los elementos ya sean tangibles o intangibles los cuales son ofrecidos por un determinado lugar, que atraen la atención de los turistas, y que permiten satisfacer sus necesidades al hacer uso de los mismos; por ende justificar el motivo de su visita.

#### *2.4.1.2. Demanda turística*

Para Pearce (citado en Monterrubio, 2011) “la demanda turística se puede considerar sencilla y complejamente como las relaciones entre las motivaciones del individuo a viajar y su capacidad para poder realizarlo” (pág. 133).

De igual manera L.H. Jiménez y W.G. Jiménez (2013) en su libro turismo: tendencias globales y planificación estratégica aseveran que la demanda turística “alude a la necesidad de los consumidores (turistas) que requieren el producto turístico compuesto por la oferta, la supra estructura, la planta turística y el producto turístico” (pág. 44).

Magadán y Rivas (2012) manifiestan que se puede definir a la demanda turística como:

La cantidad de productos o servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir a determinados precios y para determinados niveles de renta. A diferencia de la oferta, la demanda turística es muy sensible o elástica ante las variaciones de renta o de precios y, por supuesto, ante la presencia de acontecimientos sociales, políticos o naturales que dificulten o impidan el turismo. (pág. 69)

La demanda turística se refiere al conjunto de condiciones, productos y servicios turísticos que los turistas demandan a las empresas turísticas o al determinado sector a visitar, a fin de satisfacer sus necesidades, teniendo en cuenta el poder adquisitivo de los turistas, para poder hacer uso de un determinado producto turístico y disfrutar del ocio, recreación, restauración, entre otros. También es muy importante considerar que la demanda turística es muy sensible pues debido a muchos factores ya sean positivos o negativos, la misma puede variar y generar un mayor o menor flujo de turistas en determinada zona o sitio turístico.

### 2.4.1.3. Planta turística.

Gráfico 1: Planta Turística



Elaborada por: Guerrero y Ramos, 2014, pág. 76

Guerrero y Ramos (2014) en su libro introducción al turismo mencionan que la planta turística está constituida de la siguiente manera:

Es el conjunto de servicios de las entidades o empresas creadas con la inversión de un capital, que elaboran y dotan los servicios que se ofrecen a los visitantes. Se integra por el equipamiento turístico, conformado por la estructura e infraestructura del sistema. Bajo propia opinión, se muestra el sistema de los transportes dentro de este rubro, dado a que también forma parte de la planta productiva de la industria. Donde se incluye como estructura turística la disposición de las edificaciones o establecimientos para servicios turísticos, con sus respectivos sistemas y organización precisos para la prestación y producción del servicio turístico. Dentro de este rubro se encuentran las empresas (líneas de transporte, hoteles, restaurantes, lugares de entretenimiento, museos). Y como infraestructura turística están todas las instalaciones o construcciones que auxilian o detallan la práctica de esa planta o estructura turística. En general, los gobiernos se encargan de este rubro, debido al alto costo que generan, lo que obligadamente lleva a ser justificada la inversión para realizarse. Por mencionar algunas están los puentes, autopistas, vías férreas, carreteras, sistemas de agua o drenaje y eléctricos, gasoductos, estacionamientos, parques, iluminación, y demás. (pág. 173)

Para L.H. Jiménez y W.G. Jiménez (2013) la planta turística está formada por:

Las empresas que facilitan al turista la permanencia en el lugar de destino (alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, etc.). Las infraestructuras son todos los componentes físicos que se necesitan para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados, por ejemplo: carreteras, puertos, aeropuertos, comunicaciones, agua potable, alcantarillado, recolección de basuras, etcétera. (pág. 81)

De igual manera Goeldner y Ritchie citados en Monterrubio (2011) mencionan lo siguiente acerca de la conceptualización de la planta turística:

Consiste en la serie de construcciones generadas principalmente con objetivos de desarrollo de los residentes locales. Entre éstos figuran los sistemas de abastecimiento de agua, el drenaje, la electricidad, carreteras, redes de comunicación y establecimientos comerciales.(...)La superestructura turística se compone de equipamiento construido

principalmente para la estancia y realización de actividades del turista; es decir, se trata de estructuras que han sido desarrolladas especialmente para responder a las demandas del visitante. Esta contempla equipamiento como aeropuertos, estacionamientos, estación de trenes y autobuses, hoteles, moteles, restaurantes, centros de recreación, centros comerciales, centros de convenciones, arrendadoras de autos, lugares de entretenimiento, museos, tiendas y estructuras similares. (págs. 150-151)

Después de haber citado a algunos autores sobre la conceptualización de planta turística, se menciona que la misma está destinada a permitir el desarrollo del turismo, y por este motivo se compone de dos partes principales, la una que la conforman los equipamientos o infraestructura generales para el desarrollo de la actividad turística la cual no necesariamente es desarrollada con el fin turístico sino que muchas veces forma parte del progreso de la localidad como lo son los servicios básicos, carreteras, aeropuertos, etc. Y la segunda la cual está compuesta por la estructura turística que es desarrollada con el fin de satisfacer la demanda turística pero que de igual manera puede ser utilizada por las personas de la localidad, es decir se habla de restaurantes, hoteles, centros recreativos, entre otros.

#### *2.4.1.4. Turismo Gastronómico*

Flavián y Fandos (2011) conceptualizan de manera general al turismo gastronómico como “una actividad del turista o visitante que planea sus viajes parcial o totalmente para degustar la gastronomía del lugar o realizar actividades relacionadas con la gastronomía” (pág. 14).

Hall y Sharples (citados en Schlüter 2006) definir al turismo gastronómico como:

La visita a productores primarios y secundarios de alimentos, festivales gastronómicos, restaurantes y lugares específicos donde la degustación de platos y/o la experimentación de los atributos de una región especializada en la producción de alimentos es la razón principal para la realización de un viaje. (pág. 116)

El turismo gastronómico va enmarcado en el interés específico del turista o visitante por la gastronomía de diferente índole que oferta un determinado lugar, este tipo de turismo tiene mucha relación con la cultura pues tanto el ofertante gastronómico como el turista están interesados en una experiencia gastronómica variada ya sea autóctona del lugar o influenciada de otros entornos caracterizados por una cultura gastronómica interesante.

#### *2.4.1.5. Servicio*

Harrington J y Harrington J.S citados en Fontalvo y Vergara (2010) conceptualizan servicio “como una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible. (...) la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes” (pág. 23).

Escobar y González (2011) mencionan que el servicio se define como:

Una actividad o serie de actividades de naturaleza más o menos intangible que, por regla general, aunque no necesariamente, se genera en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y recursos o bienes físicos y los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como solución a los problemas del cliente. (págs. 73-74)

Por tanto un servicio genera bienestar a los clientes y en el caso particular turístico a los turistas, en el momento en el que se genera la interacción con

el prestador de servicios, satisfaciendo las necesidades del visitante, al hacer uso de una buena atención conjuntamente con un entorno adecuado.

#### *2.4.1.5.1. Características del servicio:*

Para Del Molino et al, (2010) los servicios tienen las siguientes características:

- Su intangibilidad: “Los servicios no pueden ser vistos, ni probados, ni sentidos, ni escuchados, ni gustados, antes de ser comprados” (Kotler y Bloom, 1989).
- Su complejidad: existen muchos factores que inciden en la calidad del servicio.
- La no almacenabilidad: se va extinguiendo a medida que se va prestando el servicio.
- Su heterogeneidad: se prestan servicios de diferente índole en diferentes sectores, tales como actividades recreativas, turismo, comunicaciones, actividades inmobiliarias, atención personal y médica, actividades profesionales, educación, seguros y finanzas, transporte, etc.
- Otras, como la estacionalidad, la inseparabilidad o la caducidad. (pág. 20)

Con lo que Fontalvo y Vergara (2010) comparten, mencionando que al analizar el proceso del servicio, el mismo posee características y propiedades que se mencionan a continuación:

- Los servicios, como mencionamos anteriormente, son intangibles.
- Los servicios se prestan por única vez.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.

- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal.
- En la prestación del servicio es difícil la estandarización, por lo cual existen muchas posibilidades de cometer errores.
- La prestación del servicio se caracteriza por transacciones directas.
- En esta prestación intervienen una cantidad elevada de procesos.
- La prestación del servicio se caracteriza porque en ella se realizan muchas transacciones.
- Existe una retroalimentación directa con el cliente en el momento de la prestación del servicio.
- Muchas veces la prestación de un servicio (algo intangible) está asociado o interviene con un bien tangible.
- La prestación no adecuada del servicio determina la pérdida inmediata de un cliente. (págs. 23-24)

Los servicios son muy complejos y poseen amplias características, su intangibilidad, su íntima relación con el cliente, la necesaria planificación, su relación con el entorno, producción y consumo simultáneos, su relación con la calidad, entre otros aspectos importantes, lo hacen difícil de controlar y estandarizar, por lo cual se debe tener una adecuada organización y planificación del mismo para poder fundamentalmente brindarlo de manera óptima y evitar problemas en el mismo, debido a que esencialmente se verá reflejado en el cliente que hace uso del determinado servicio.

#### *2.4.1.6. Servicios Turísticos*

Según Pavón y Sánchez (2012):

Los servicios turísticos son aquellos que tienen por objeto atender alguna necesidad, actual o futura, de los usuarios turísticos o de aquellos otros que

lo demanden, relacionada con su situación de desplazamiento de su residencia habitual por motivos distintos a los de carácter laboral. (pág. 44)

De igual modo para L.H. Jiménez y W.G. Jiménez (2013) los servicios turísticos son:

Servicios que forman parte del viaje de la mayor parte de las personas, independientemente de su motivo o destino turístico. Pueden diferenciarse seis tipos: intermediación y programación de viajes, servicios de alojamiento, servicios y productos de alimentación, servicios de transporte, servicios de animación y los seguros de viaje. (pág. 83)

También para Ruano (2012) los servicios turísticos son:

El resultado del desempeño conjunto del cliente, el soporte físico y el personal de contacto. El servicio debe cubrir las expectativas y las necesidades del cliente y, por tanto, es el objetivo del sistema de servucción. Por ejemplo, en el servicio de información turística están presentes el soporte físico (mapas), el personal de contacto (el informador/a) y el cliente (turista). (pág. 131)

Además Arcarons et al, (2010) añaden que los servicios turísticos “buscar la máxima eficiencia en su gestión (limpieza, seguridad, transportes, etcétera), poniendo al alcance del turista la posibilidad de realizar unas vacaciones más enriquecedoras social, cultural y deportivamente, mediante el programa de animación turística” (pág. 220).

Los servicios turísticos tienen el fin de satisfacer las necesidades de los turistas, al otorgarles diferentes recursos por medio de los cuales puedan desarrollar de la manera más adecuada la actividad turística en un determinado sitio, y satisfacer sus exigencias, para lo cual la zona turística debe de estar adecuadamente preparada y brindarles un servicio turístico de excelencia. Y es de esta manera la importancia del concepto en la

investigación que se está realizando pues lo que se busca es aportar en la mejora de uno de los servicios turísticos en la parroquia Huaca.

#### *2.4.1.6.1. Servicio de restauración turística*

Magadán y Rivas (2012) consideran que el servicio de restauración consiste en el “servicio de comida y bebida para ser consumido dentro o fuera del local, según los casos. Tales servicios son prestados en España por Restaurantes, Cafeterías y empresas de Catering fundamentalmente, aunque existen otras empresas como los take-away, fast-food” (pág. 124).

Del mismo modo Escobar y González (2011) ratifican lo antes mencionado indicando que el servicio de restauración lo integran las “empresas que se dedican de manera habitual y profesional a suministrar, en establecimientos abiertos al público en general, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local o en áreas anejas pertenecientes al mismo” (pág. 76).

El servicio de restauración es indispensable en el desarrollo del turismo pues es necesario que los turistas tengan un lugar en donde proveerse de alimentos y bebidas al momento de visitar determinado sitio turístico, y al mismo tiempo disfrutar al consumir la gastronomía típica del lugar, pues como lo menciona Monterrubio (2011):

Los establecimientos de alimentos cumplen un rol esencial en la estancia del turista al cubrir necesidades fisiológicas (...) Por su parte, los alimentos pueden conformar un fin por si mismos toda vez que la gastronomía se ha convertido en un punto focal en la decisión de desplazamientos turísticos. (págs. 152-153)

De igual manera es necesario recalcar que estos sitios ya sean restaurantes cafeterías, bares. Deben de contar con un adecuado servicio que permita una

experiencia de calidad a los turistas o visitantes al momento de consumir los alimentos.

#### *2.4.1.6.2. Establecimientos de restauración*

Vaquero (2013) establece la siguiente definición para establecimientos de restauración:

Los establecimientos con cocina equipada y zona de comedor, que sirven al público mediante precio, comidas y bebidas para ser consumidas en el propio local. Sirven básicamente almuerzos y cenas aunque podrán ofrecer cualquier otro servicio que de forma habitual se preste en bares y cafeterías, incluido la venta de comida y bebida para llevar. (pág. 18)

Chicaíza y Díaz (2012) igualmente comparten con la conceptualización anterior y mencionan:

Son establecimientos de restauración aquellos cuya actividad principal es la de suministrar habitualmente y mediante precio alimentos y bebidas para su consumo dentro o fuera del local. Aunque estos establecimientos son considerados de utilización pública podrán sus propietarios establecer normas o consideraciones sobre el curso de sus servicios e instalaciones. (pág. 61)

A lo anterior mencionado Irene (2011) en su libro ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento añade y comparte con los anteriores autores que los establecimientos de restauración “son aquellas empresas que se dedican a suministrar comidas y bebidas, de forma habitual y profesional; que pueden ser consumidas en el propio local o no. Estas empresas se pueden clasificar a su vez en: restaurantes, bares, cafeterías” (pág. 12).

Los establecimientos de restauración debe brindar el servicio de alimentos y bebidas de una manera profesional, los que son consumidos por el cliente a cambio de un precio, en el mismo sitio o fuera de él, en el caso de Ecuador el MINTUR tiene establecido tres tipos de entidades que están dentro de establecimientos de restauración los cuales son restaurantes, bares y cafeterías, además los mismos deben de tener un entorno adecuado (cocina, comedor, etc.) que permita atender de manera adecuada a los clientes.

#### *2.4.1.6.2.1. Restaurantes*

Para conceptualizar a un restaurante Suárez (2012) menciona que los mismos son: “Establecimientos abiertos al público en general que se dediquen a suministrar de forma habitual y profesional, mediante precio, servicio de comidas y bebidas, con o sin otros servicios complementarios” (pág. 167).

A lo cual Chicaíza y Díaz (2012) añaden que un restaurante:

Dispone de cocina y comedor con el fin de ofrecer comidas y/o cenas mediante precio para ser consumidas en el mismo local. Se clasifican en: 5, 4, 3, 2 y 1 tenedor. Aquellos que reúnen especiales características de edificación, antigüedad y localización geográfica, fijadas en las disposiciones que se establecen, podrán usar (previa autorización administrativa) la denominación de “casas de comidas. (pág. 62)

Vaquero (2013) afirma que un restaurante tradicional es “aquel que tiene una cocina con platos típicos e internacionales. Una cocina elaborada. Su decoración es estilosa y con mesas independientes, su personal lleva uniforme acorde a la tipología del restaurante” (pág. 18).

Un restaurante es un lugar de venta libre y por un precio de platos ya sean tradicionales o a la carta, el cual debe tener una cocina adecuadamente

estructurada y un comedor para los clientes, los mismos que consumen los alimentos en el interior del establecimiento.

#### *2.4.1.6.2.2. Bares*

Establecimiento que dispone de barra y que, careciendo de comedor, también puede disponer de servicio de mesa en la misma unidad espacial con el fin de proporcionar al público bebidas acompañadas o no de tapas y bocadillos, y como máximo de 1 plato del día. Aquellos que reúnen características especiales (reconocidas por la administración) de edificación, antigüedad y localización geográfica, podrán usar la denominación de “tabernas. (Chicaíza & Díaz, 2012, pág. 62)

Del mismo modo Vaquero (2013) en su libro *Servicio en restaurante* afirma que a un bar se lo entiende como un “establecimiento que de forma ininterrumpida durante su horario de apertura, sirve bebidas acompañadas o no de comidas. (pág. 18)

Los bares son establecimientos dedicados a la venta de bebidas acompañadas o no de bocaditos y de forma inusual de alimentos de preparación rápida, los cuales deben contar con una barra y pueden o no tener mesas para sus clientes, además el horario de atención establecido debe de ser ininterrumpido.

#### *2.4.1.6.2.3. Cafeterías*

Establecimiento que en una misma unidad espacial dispone de barra y servicios de mesa, careciendo de comedor, con el fin de ofrecer al público mediante precio y a cualquier hora del horario de apertura: helados, refrescos, bebidas en general, tapas frías o calientes, bocadillos y platos

combinados/simples de elaboración sencilla y rápida en frío o a la plancha. Se clasifican en: 3, 2 o 1 taza. (Chicaíza & Díaz, 2012, pág. 62)

Vaquero (2013) menciona que una cafetería es “aquel establecimiento que presta servicios de comida y bebida ligeras en el mostrador o con mesas repartidas por el local” (pág. 18).

También Irene (2011) conceptualiza a las cafeterías como:

Aquellos establecimientos que, además de helados, batidos, refrescos, infusiones y bebidas en general, sirven al público mediante precio, principalmente en la barra o mostrador y a cualquier hora, dentro de las que permanezca abierto el establecimiento, platos fríos y calientes, simples o combinados, confeccionados de ordinario a la plancha para refrigerio rápido. (pág. 18)

En base a las conceptualizaciones citadas anteriormente; una cafetería es un establecimiento dedicado a la venta de comidas o bebidas elaboradas de manera rápida y a cambio de un precio establecido; el cual tiene una barra, puede tener o no mesas, y carece de una cocina para la elaboración de los alimentos, en cambio debe poseer una plancha para la venta de ciertos alimentos calientes.

#### *2.4.1.6.2.4. Características de los establecimientos de restauración.*

- Son instituciones sociales, es decir, que están formadas por personas.
- Persigue una serie de fines, por tanto, han de establecer unos objetivos que cumplir.
- Están formadas por un sistema de actividades especializadas que realizan las personas que la constituyen.

- Es un sistema abierto. Para llevar a cabo sus funciones y conseguir sus objetivos, ha de estar en contacto con el entorno que le rodea y por lo tanto va a estar influida por él...
- Existe una jerarquía, es decir, se precisa del principio de autoridad para coordinar cualquier organización. Esta es su principal característica, que le da identidad propia a este tipo de estructura. (Corredera, 2011, págs. 29-30)

Sánchez (2011) plantea una definición más corta de las características que deben tener los establecimientos de restauración y menciona:

Es el lugar donde se desarrollará la actividad. Éstos deberán tener una decoración adecuada y acorde con la idea de negocio que se quiera mostrar. Así también serán aspectos a tener en cuenta el mobiliario, la iluminación, etc.; creando una imagen sea acorde con lo que queremos que experimente el cliente. Todos estos aspectos estarán de acuerdo con la categoría y modalidad del establecimiento. (pág. 15)

Las características de los establecimientos de restauración son variadas dependiendo de la actividad específica dentro de la restauración y de lo que el lugar trata de transmitir a sus clientes, sin embargo entre las características generales se encuentran que es un establecimiento social y abierto al público en general, tiene una jerarquía para el desarrollo de sus funciones, se desarrolla entorno a actividades controladas con el único fin de brindar un buen servicio a sus consumidores.

#### *2.4.1.6.2.5. Zonas de los establecimientos de restauración:*

Para Vaquero (2012) los locales de restauración se componen de las siguientes zonas:

- Comedor: se prestan los servicios de comida. Supone aproximadamente el 40% de la superficie.
- Cocina: se manipulan, elaboran y producen alimentos para ser consumidos en el comedor. Representa aproximadamente el 50% de la superficie.
- Zonas anexas: el 10% restante de la superficie del local está destinado a aseos, pasillos, hall de entrada, etc. (pág. 18)

Para ampliar más el concepto Vaquero (2013) en otro de sus libros denominado “servicios en restaurante” plantea el siguiente cuadro que indica las zonas dentro de un establecimiento de restauración.

Tabla 2: Zonas del establecimiento de restauración

ZONAS PÚBLICAS	ZONAS DE SERVICIOS
Salón comedor.	Almacén.
Bar o barra.	Bodega.
Guardarropa.	Cámaras.
Aseos.	Cocinas.
Hall de entrada o recepción.	Office.
	Vestuarios del personal.
	Aseos del personal.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Vaquero, 2013, pág. 19

Las zonas particulares que deben formar parte de los establecimientos de restauración son principalmente el área de comedor y área destinada a la preparación de los alimentos, sin embargo existen también zonas que complementan y sirven de apoyo en los procesos dentro de un establecimiento de restauración y estas pueden ser pasillos, áreas de almacenaje de alimentos, servicios higiénicos, área para diversas necesidades del personal, las cuales generan un desarrollo más adecuado del servicio y por ende mejoran su calidad.

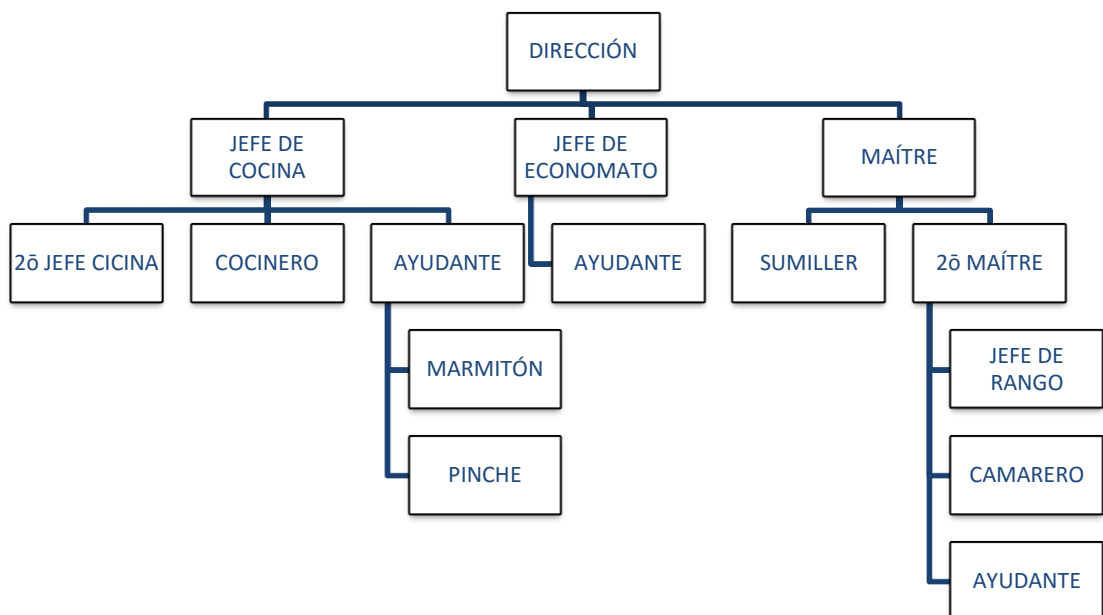
#### 2.4.1.6.2.6. Organización de un Establecimiento de Restauración

Corredera (2011) indica que de una manera general la organización de los establecimientos de restauración está formada por los cuatro elementos a continuación mencionados:

- Núcleo operativo. Es el conjunto de personas que realizan el trabajo básico de la organización. Reciben órdenes de sus superiores pero ellos no dan órdenes a nadie porque debajo no hay nadie, por lo tanto carecen de autoridad.
- Ápice estratégico. Es el conjunto de personas que se encuentran en lo más alto. Dan órdenes pero no las reciben. Son la alta dirección y realizan la supervisión de toda la empresa.
- Línea media: Está compuesta por los mandos intermedios. Recibe órdenes del ápice estratégico y las da al núcleo operativo. Sirve de conexión entre los dos elementos anteriores.
- Staff: Conjunto de personas cuya principal actividad es dar apoyo a la organización. Planifican, controlan y trabajan para la organización pero desde fuera de la línea jerárquica, por lo tanto ni dan órdenes ni las reciben y su asesoría puede ser o no tomada en cuenta por el ápice estratégico. Ejemplos de órganos staff pueden ser el departamento de recursos humanos o el departamento de asesoría jurídica. (pág. 31)

Se debe destacar que la organización de la empresa tiene una relación directa con el tamaño de la misma es de este modo que se ejemplifica el organigrama a continuación:

Gráfico 2: Organigrama de empresas de restauración



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Vaquero, 2013, pág. 19

La organización del establecimiento está a cargo de diferentes personas que ocupan cargos dentro de la misma organización en orden jerárquico, es de este modo que en el área de cocina existe un cocinero, y sus respectivos ayudantes, al igual que en el área de comedor existe el maître o jefe de meseros, y del mismo modo los meseros, también puede existir un jefe de economato cuya función es adquirir los productos e ingredientes a ser usados en la elaboración de los alimentos. En sí todos los antes mencionados conforman un equipo estratégico para el desarrollo adecuado del servicio desde su preparación hasta su consumo.

#### *2.4.1.6.2.7. Buenas prácticas de manufactura*

El registro oficial N°555 expedido por el Sr. Economista Rafael Correa Delgado presidente constitucional de la república del Ecuador el jueves 30 de julio del 2015 en el cual se indica la norma técnica sustitutiva de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados, mencionada la siguiente conceptualización para las buenas prácticas de manufactura o BPM.

Conjunto de medidas preventivas y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan así los riesgos potenciales o peligros para su inocuidad. (pág. 4)

Para Pando (2012) de igual manera las BPM son aplicables a establecimientos en donde “se procesan, envasan y distribuyen alimentos; a los equipos, utensilios y personal manipulador de alimentos; a todas las actividades de procesamiento, preparación, envasado de alimentos; y a los productos utilizados como materias primas e insumos en la fabricación de alimentos” (págs. 13-14).

Las BPM son muy indispensables para poder tener un establecimiento que oferte alimentos y bebidas de calidad pues dan una guía muy clara de las normas a aplicarse en todo el proceso desde la producción hasta la llegada al consumidor final de cualquier tipo de alimento para el consumo del ser humano, y a pesar de explicar de manera muy general y amplia los diferentes aspectos a tomarse en cuenta en el buen manejo de alimentos y de enfocarse de manera más precisa a industrias alimenticias, gran parte de los aspectos abordados son aplicables a establecimientos de restauración.

#### *2.4.1.6.2.8. Instalaciones en establecimientos de restauración*

Las instalaciones de un establecimiento que oferte alimentos y bebidas estarán compuestas por diferentes zonas que se detallan a continuación:

- Zona de almacenamiento  
El área de cocina está formada por los siguientes espacios: zona de almacenamiento frigorífico y no frigorífico. Incluye las cámaras de cocina de refrigeración y de congelación (productos perecederos), y los almacenes de economato (productos no perecederos) y de bodega (bebidas), donde se controlarán las entradas y salidas de mercancías y su valoración.
- Zona de pre elaboración o cuarto frío  
Es la zona donde se trabaja con los géneros crudos por lo que se deben extremar las medidas de higiene y tener en todo momento controlado la temperatura del lugar.
- Zona de cocción (cocina caliente)  
Esta zona se puede considerar como el corazón de todo el establecimiento ya que es el lugar donde se cocinan las elaboraciones que van a ser la carta de presentación del mismo. En función del tipo de cocina y fórmula de restauración empleadas, dispondrá de unas instalaciones u otras (horno de convección, abatidor de temperatura, envasadora al vacío...).
- Zona de pase de platos o cinta de emplatado.
- Zona de comedor de personal.

- Zona de limpieza del material.
- Zona de almacenamiento refrigerado de basuras y lavado de cubos. (Corredera, 2011, págs. 56-61)

De igual modo Gallego (2012) indica algunas características a tener en cuenta en las instalaciones de los establecimientos de restauración.

- Separación de las distintas zonas que intervienen en el trabajo, de acuerdo con lo que establece la legislación, añadiéndole una relación y lógica funcionalidad atendiendo al tipo de oferta.
- Reducción de los tabiques de distribución de las zonas para efectuar una limpieza más efectiva.
- Amplitud en las distintas zonas que exigen el propio trabajo de las personas que desarrollen la actividad.
- Instalación de los equipos en las zonas apropiadas, facilitando el trabajo y su limpieza.
- Estudios ergonómicos que contemplen las necesidades/comodidades del trabajador para desarrollar su tarea.
- Circulación de materias primas, productos elaborados y personas.
- Acondicionamiento de temperatura para aquellos locales para pre elaboraciones o elaboraciones frías (cuarto frío, pastelería, etc.). (pág. 186)

Es imprescindible tomar en cuenta las diferentes recomendaciones y las zonas para los establecimientos de restauración ya que esto permitirá que se genere un entorno óptimo que permita gestionar los diferentes procesos y por ende brindar un servicio de imponderable calidad.

#### *2.4.1.6.2.9. Características del departamento de cocina*

- Debe ser una zona diáfana, con el menor número posible de columnas y pilares para no entorpecer el movimiento, y sin escalones para evitar

caídas. Aunque deben estar bien delimitadas las distintas partidas que conforman el departamento.

- La altura del local debe ser la suficiente para no acumular gran cantidad de vapores, pero no en exceso ya que dificultaría su limpieza (debe oscilar entre 3,5 y 4 metros).
- Los techos estarán elaborados o pintados con materiales no tóxicos, de fácil limpieza y que no desprendan ningún tipo de partículas. Aunque la ley no lo exige, deben ser desmontables para facilitar aún más su limpieza periódica.
- Las paredes deben estar revestidas hasta el techo de azulejos blancos o similares para aumentar la luminosidad y para que la suciedad que contengan sea más visible y se pueda limpiar en el momento. Estos azulejos deben estar elaborados con material no tóxico, resistentes a detergentes y ácidos y de fácil limpieza y desinfección.
- Los suelos deben ser antideslizantes, sin poros y fáciles de limpiar, resistentes a los detergentes y a las variaciones de temperatura. En su construcción se evitarán los desniveles, pero existirá un mínimo de pendiente hacia los orificios obligatorios de desagüe, que estarán contruidos con la suficiente amplitud y protegidos de doble rejilla y registro de fácil acceso para efectuar una correcta limpieza.
- Las puertas y ventanas serán de diseño sencillo y lo más lisas posibles, para evitar la acumulación de polvo y grasa. Las ventanas se situarán a una altura suficiente para no interferir en el trabajo, con aperturas para la salida de gases calientes. (Corredera, 2011, pág. 52)
- Es indispensable que exista luz suficiente de acuerdo con las normas básicas para esta actividad. La potencia luminosa necesaria oscila entre 200-500 lux, es decir, un máximo de 70 watio/m<sup>2</sup> con fluorescencia.  
...
- En el caso de la extracción es necesaria la existencia de una campana con filtros que rodee con amplitud todo el perímetro de la zona de cocción (a ser posible de acero inoxidable para facilitar la limpieza) y con un extractor de potencia suficiente para eliminar los humos, vapores, etc.  
...
- La utilización y necesidad de agua en la cocina no necesita justificación. Tanto desde el punto de vista de calidad como de cantidad se hace necesario contar con las instalaciones adecuadas.

- ...
- [En cuanto a instalaciones de gas] es conveniente recordar la necesidad de conducciones normalizadas, llaves de corte no solo generales, sino a través de la red, la obligatoriedad de los huecos de ventilación a ras de suelo, así como la vigilancia por un mantenedor oficial de las instalaciones en su totalidad, incluyendo los depósitos o tanques en caso de utilizar gas propano. (Gallegos, 2012, págs. 195-199)

Cabe mencionar que todos los aspectos antes tratados involucran generalidades que deberán ser tomados en cuenta y adecuadas de la mejor manera dependiendo del tipo de oferta gastronómica y de la temática del establecimiento.

#### *2.4.1.6.2.10. Equipos y utensilios*

- Las áreas de trabajo deben ser lisas, impermeables y fáciles de limpiar.
- Las mesas de trabajo deben ser de acero inoxidable que impida la proliferación de bacterias. En caso de que se utilizarán materiales de madera, deben estar impermeabilizadas y en buenas condiciones, evitando ranuras que dificulten la limpieza. Nunca podrán estar pintadas con pintura de brillo. Las tablas de corte tampoco podrán ser de madera sino que se utilizará polietileno.
- Las estanterías deberán igualmente ser de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, deben permitir la limpieza y evitar por su estructura o composición la acumulación de suciedad y grasa.
- Los accesorios deben ser de acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada que no esté tratada para permitir el contacto con alimentos. (Vaquero, 2012, pág. 19)

Gallego (2012) indica que en el Código Alimentario Español se destacan aquellos materiales que no deberían de utilizarse indicándolos a continuación:

- Hierro cromado: para aguas potables y líquidos alcohólicos.
- Plomo: cuando contenga un determinado por mil de arsénico, bismuto y cadmio.
- Cinc y Cadmio: Excepto en los revestimientos empleados para contener alimentos secos y no ácidos.
- Vidrio: productos cerámicos y piedras naturales y artificiales, que ceden sílice, plomo o algún compuesto al ser atacados por los ácidos orgánicos.
- Papel “sulfurizado o apergaminado”: que contenga cloruro magnésico o más de 2% de cloruros tóxicos expresados en cloruro sódico.
- Madera: que no sean sanas o que contengan materias extrañas o parásitos.
- Materiales textiles: para envoltura de alimentos, que no sean de primer uso.
- Caucho y derivados: que contengan más de cinco mil por mil de cinc.
- Materias plásticas: que modifiquen los caracteres organolépticos de los alimentos y bebidas o cedan sustancias tóxicas. (pág. 188)

A lo anterior mencionado cabe añadir que se deberá hacer un cronograma de limpieza principalmente para los equipos o maquinaria existente en el establecimiento la cual deberá de planificarse ya sea semanalmente o mensualmente.

#### *2.4.1.6.2.11. Manipulación de alimentos*

Las buenas prácticas en la manipulación de alimentos suponen ventajas y beneficios tanto para los consumidores como para productores y comercializadores. Sin embargo, la no observación de estas buenas prácticas supone unos costes tanto sanitarios como económicos y sociales.

El manipulador de alimentos es toda aquella persona que por su actividad laboral tiene contacto directo con los alimentos durante su preparación,

fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio. (Vaquero, 2012, pág. 24)

Es indispensable y obligatorio el manejo de una higiene adecuada por parte de todo el personal del establecimiento a la hora de manipular los alimentos durante todo el proceso hasta llegar al comensal, por tal motivo se ve la necesidad de evitar el uso de anillos, cadenas, aretes, relojes, perfumes, etc. Y de igual modo la utilización de mallas para el cabello, guantes desechables y uniformes respectivamente; todo esto con el único fin de evitar la contaminación de los productos alimentarios y generar una mejor calidad. También se debe poner énfasis en la seguridad alimentaria que tiene que ver con la adquisición de los productos de higiene y calidad al saber escoger adecuadamente los proveedores, y al usar las buenas prácticas de manufactura o BPM en todo el proceso que conlleva servir al cliente un determinado alimento.

#### 2.4.2. Insatisfacción al cliente

De acuerdo a Gabín (2010) la insatisfacción a los clientes se genera por una serie de factores o problemas, de los cuales las causas más frecuentes son las siguientes:

- El personal que vende o que realiza el servicio no merece la confianza del cliente, por su incompetencia o porque no genera confianza...
- Producto o servicio más caro: El cliente se suele sentir muy incómodo si descubre que ha pagado un precio mayor por el mismo producto o servicio que puede encontrar en otros establecimientos ...
- Prestaciones inferiores a las esperadas: Deben adjuntarse especificaciones que demuestren que el cliente adquirió el producto exactamente con las prestaciones que en el folleto, o contrato se hablaron.
- El cliente ha recibido una información del vendedor que no se ajusta a las características del producto o servicio. (págs. 256-257)

Del mismo modo Mateos (2012) explica que de acuerdo a su criterio las principales atribuciones de la insatisfacción del cliente se basan en lo siguiente:

La diferencia entre las percepciones y las expectativas del cliente, en lo referente a los servicios y productos que espera recibir, y los que realmente siente haber recibido tras el contacto y la comunicación con la organización...

Defectos en la calidad del servicio. Son los más graves, ya que suponen que el 95% de las personas que se sienten defraudados en sus expectativas, no vuelvan a comprar en dicha empresa. Es destacable que la mayoría de ellos no se quejan, ni dicen a los miembros de la organización qué es lo que sienten, sino simplemente, no vuelven a comprar. Nota: los defectos en la calidad del servicio son los más graves y provocan que los clientes se defrauden en sus expectativas. (pág. 143)

De lo anterior explicado se puede concluir que el cliente se encuentra insatisfecho cuando no ha logrado satisfacer sus expectativas, es decir el servicio del cual ha hecho uso no se ha encontrado a la altura del cliente, por lo que hay que procurar atención en los usuarios insatisfechos pues como lo menciona García (2011) “Hay que tener especial cuidado con los clientes insatisfechos y tratar de compensarlos de alguna manera, pues constituyen una fuente decisiva para crear una mala reputación de la empresa o servicio prestado” (pág. 254).

#### *2.4.2.1. Satisfacción al cliente*

Philip Kotler citado en García (2011), “define la satisfacción del cliente como: el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (pág. 179)

Así mismo Chávez (2012) afirma que “la satisfacción del cliente es el cumplimiento de una necesidad, es la acción de satisfacer un gusto. (pág. 19)

Jafari citado en Martínez (2012), manifiesta que la satisfacción al cliente “representa el resultado positivo del consumo de unos productos o la utilización de unos servicios. La satisfacción del cliente aparece cuando se cumplen las expectativas del turista” (pág. 18).

La satisfacción al cliente no es más que el cumplimiento de las expectativas del mismo, lo cual se logra al brindar un adecuado servicio turístico que permita al cliente o turista obtener más de lo que él esperaba adquirir al hacer uso de un determinado producto o servicio turístico, también sirve como una medida que permite determinar el rendimiento actual de un determinado servicio turístico; en el caso de la investigación que se está realizando en la parroquia de Huaca específicamente la satisfacción del servicio de restauración y de este modo proyectarlo a lo que desearía el cliente para poder cumplir sus requerimientos, haciendo que el mismo “se sienta bien atendido, que vea que la corporación se está preocupando por su problema y por solucionarlo, que es realmente importante. Todo esto conlleva que el cliente se sienta satisfecho” (García, 2011, pág. 186).

#### *2.4.2.2. Expectativas del cliente*

Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores. (García, 2011, pág. 252)

Así también Cuatrecasas (2012) indica que los siguientes son los factores que intervienen en las expectativas de los consumidores:

- Comunicación cliente-cliente: se trata de la información que transmite un cliente antiguo a un cliente potencial al comunicarle sus experiencias sobre un determinado servicio.
- Necesidades personales: los deseos de los clientes varían, por las diferencias de personalidad de los mismos.
- Experiencias anteriores: las expectativas se modifican al contratar de nuevo un servicio, ya que el cliente siempre espera más, como por ejemplo en el trato, amabilidad y cortesía.
- Comunicación externa: es la comunicación que ofrecen las empresas a los clientes, por ejemplo, en forma de publicidad (mensaje directo) o por la apariencia de las oficinas (mensaje indirecto). (pág. 647)

Las expectativas son lo que los clientes esperan que van a obtener al hacer uso de determinado bien o servicio, para lo cual ellos se ven influenciados de diferentes fuentes ya sean estas externas, al escuchar promociones o mirar algo sobre la empresa, consumos anteriores en dicha empresa, comentarios ya sean buenos o malos de personas que ya hayan hecho uso del determinado servicio, o simplemente las necesidades personales que el cliente busca satisfacer en base a sus expectativas.

#### *2.4.2.3. Percepciones del cliente*

A través de los cinco sentidos, el turista percibe colores, aromas, sonidos, formas, que provienen de los símbolos que emiten las empresas para crear un marco de referencia, cuyo objetivo es la identificación de elementos que ayuden a crear sensaciones para transformarlas en experiencias vivenciales. Ejemplo: Intercontinental Hotels & Resorts crearon una versión musical que fue su perfil de marca. (Ruano, 2012, pág. 36)

Del Molino et al, (2010) afirma que las percepción “es la opinión directa que tienen nuestros clientes sobre nuestro servicio” (pág. 21).

A lo que García (2011) añade que la percepción del cliente posee los siguientes rasgos:

- Se establece desde la perspectiva del cliente, no de la empresa.
- Se fundamenta en los resultados que el cliente consigue con el producto o servicio.
- Lo fijan las percepciones del cliente, no obligatoriamente la realidad objetiva.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. (pág. 180)

Las percepciones son la opinión directa por parte del cliente o usuario turístico sobre el servicio que se le está brindando, después de haber sido consumido, y en el cual la persona hace uso de sus sentidos oído, olfato, gusto, tacto, vista para emitir un juicio de valor, estas percepciones muchas veces no son muy técnicas pues se basan en el criterio único del consumidor, el cual puede ser influenciado por muchos factores para su veredicto.

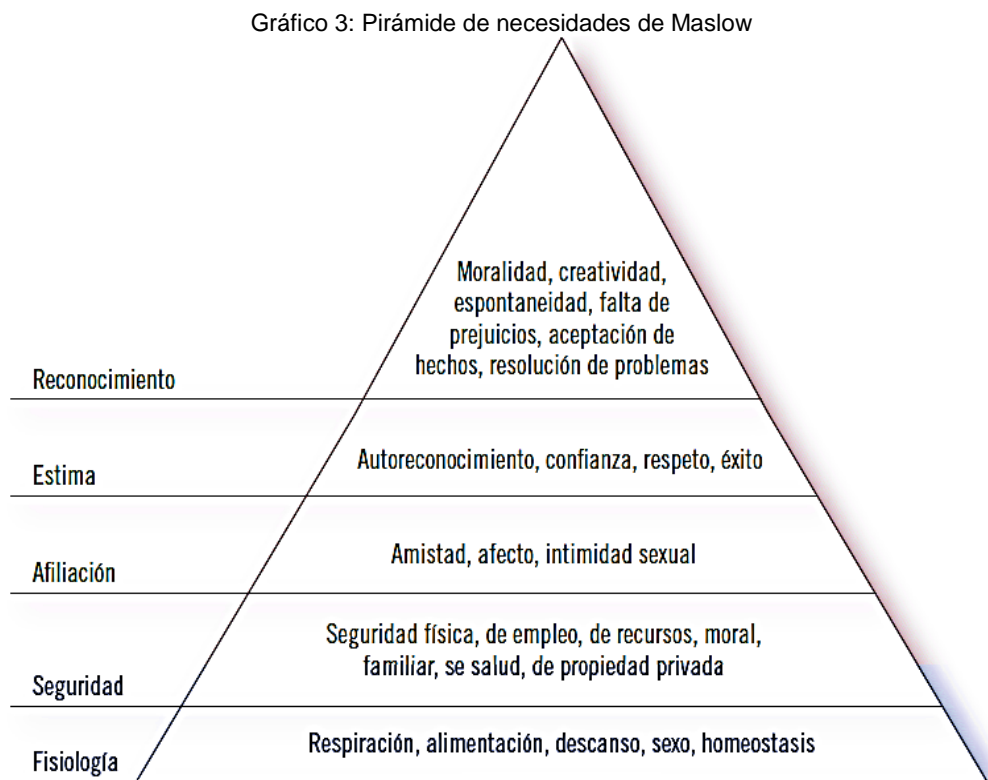
#### *2.4.2.4. Necesidades del cliente*

Maslow citado en Kotler y Keller, (2012) buscaba explicar las necesidades particulares de las personas en determinados momentos;

Su respuesta fue que las necesidades humanas están ordenadas jerárquicamente, desde las más a las menos apremiantes: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y autorrealización. Las

personas intentarán satisfacer primero su necesidad más importante, y luego la que le siga en orden de relevancia. (pág. 160)

De este modo Maslow plantea que al no existir satisfacción total en las necesidades estas nunca desaparecen, y como resultado plantea la pirámide a continuación citada en orden jerárquico con todas las necesidades que motivan al consumidor:



Fuente: García, 2011, pág. 174

A lo anterior mencionado Mateos (2012) añade lo siguiente:

El cliente tiene todo el protagonismo en la decisión de sus necesidades y, sobre todo, de sus deseos, ya que en realidad son estos últimos los que determinan el éxito o no de un producto o servicio y su continuidad en el mercado. Además, el cliente está siempre evaluando y comparando con el resto de las empresas y sus servicios, para conseguir beneficios ocultos o declarados. (pág. 129)

La pirámide de necesidades que plantea Maslow es muy importante al momento de intentar satisfacer las necesidades de los usuarios turísticos, pues da una idea general de las necesidades de las personas ordenadas de manera jerárquica desde las más básicas hasta las más complejas, y es de esta manera que la empresa turística debe de tratar de mitigar estas necesidades para así poder tener mayor éxito y fidelización de los clientes.

#### *2.4.2.5. Niveles de satisfacción*

Los turistas al adquirir un determinado producto o servicio turístico experimentan un determinado nivel de satisfacción que de acuerdo a algunos autores son los siguientes:

Para García (2011) existen los tres niveles de satisfacción que a continuación se detallan:

- Insatisfacción: Se origina si el valor percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se ocasiona cuando el valor percibido del producto concuerda con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se causa cuando el valor percibido supera las expectativas del cliente. (pág. 181)

En cambio Noriaki citado en Del Molino et al. (2010) expresa que en la prestación de un servicio existen tres tipos de requerimientos:

- Requerimientos básicos o esperados: son los que “deben ser” y por tanto se sobreentiende que se van a cumplir, su existencia no da lugar a satisfacción al cliente, pero su falta o carencia es inaceptable para el cliente.

- Requerimientos normales: son los que el cliente entiende como un estándar de la calidad del producto o servicio. Son los que normalmente se analizan en las encuestas de satisfacción del cliente.
- Requerimientos emocionantes: son los inesperados, los que pueden dar un plus de satisfacción al cliente. Están fuera del estándar del servicio y son un factor determinante en la repetición del cliente. (pág. 25)

Los dos autores antes citados dan su criterio referente a los niveles de satisfacción de los turistas o clientes, que si bien parecen distintos no varían mucho pues lo que hacen es usar un lenguaje diferente para referirse a lo mismo, es decir la esencia de la conceptualización de cada uno de los niveles o requerimientos que el turista busca es la misma; al hablar de insatisfacción o requerimientos básicos que el turista tiene se refiere a los servicios prestados de una manera habitual y despreocupada pues únicamente se busca brindar el servicio a fin de que exista un consumo del mismo sin percatarse de los requerimientos de los clientes; el segundo nivel o requerimiento de satisfacción o normal, en cambio busca llegar a las expectativas del cliente buscando un estándar de calidad alto que permita satisfacer las necesidades del turista; y por ultimo al referir al nivel o requerimiento de complacencia o de emoción como lo mencionan los dos autores el cual busca superar las expectativas del cliente buscando darle un plus que permita que al consumir un determinado servicio a más de cumplir con las perspectivas esperadas por el turista, se añada un plus al servicio y esto cause que el cliente se sienta complacido, extasiado, emocionado.

#### *2.4.2.6. Modelos para evaluar la satisfacción del cliente*

Tabla 3: Principales modelos conceptuales de calidad del servicio

<b>Sasser, Olsen y Wyckoff</b>	<b>Grönroos (modelo Nórdico)</b>	<b>Parasuraman, Zeithaml y Berry (modelo americano, SERVQUAL)</b>	<b>Cronin y Taylor (SERVPERF)</b>	<b>Rust y Oliver</b>	<b>Dabholkar, Thorpe y Rentz</b>	<b>Brady y Cronin</b>
<b>1978</b>	<b>1984</b>	<b>1985, 1988</b>	<b>1992, 1994</b>	<b>1994</b>	<b>1996</b>	<b>2001</b>
<b>Las expectativas se traducen a atributos</b>	Servicio esperado y servicio recibido	5 dimensiones. Modelo de las deficiencias o gaps. Diferencia entre percepciones y expectativas	Calidad del servicio basada únicamente en percepciones	3 dimensiones	Dimensiones primarias y subdimensiones	Dimensiones, subdimensiones y nivel: Fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Del Molino et al, 2010, pág. 27

Debido a que la calidad influye directamente en la satisfacción del cliente, la misma ha sido estudiada ampliamente por muchos autores, los cuales plantean alternativas para poder medir la calidad del servicio o directamente la satisfacción al cliente en base a diferentes métodos que se plantean a continuación:

- Modelo de calidad del servicio de Grönroos: El modelo de calidad del servicio propuesto por Grönroos plantea que la calidad es el resultado de integrar la calidad total en tres dimensiones: calidad técnica (que se da), calidad funcional (como se da) e imagen corporativa.
- Modelo SERVQUAL. Parasuraman, Zeithaml y Berry: Específicamente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) definen la calidad del servicio percibido como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio. Este juicio se forma como la diferencia entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido.
- Modelo de servucción de Eiglier y Langeard: El modelo de servucción presentado por Eiglier y Langeard en 1989 no es más que un intento de sistematizar la prestación de los servicios, tratando de llevar a cabo un diseño planificado y considerado todos los elementos físicos y humanos que pueden

intervenir en dicha prestación, de modo que se haga siempre bajo las mismas características en unas condiciones previamente establecidas.

- Modelo EFQM: EFQM es la Fundación Europea para la Gestión de Calidad creada en 1988 por 14 empresas conscientes de la importancia de la calidad como elemento estratégico, con el objeto de emplearla como herramienta de mejora de su gestión y posición competitiva en el mercado. (Escobar & González, 2011, págs. 269-272)

Además cabe mencionar que entre otra de las alternativas se destacó el modelo SERVPERF “propuesto por los profesores Cronin y Taylor, el cual solo tuvo en cuenta las percepciones de los clientes” (Del Pozo, 2012, pág. 76).

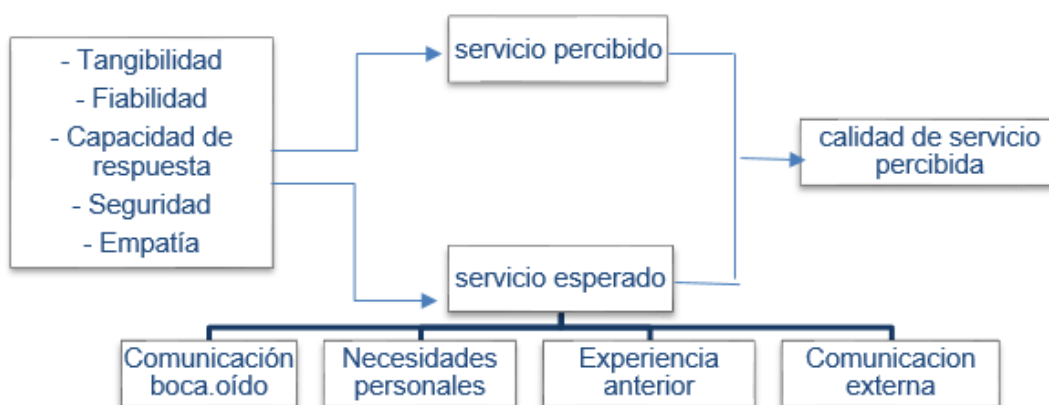
Los modelos para evaluar la calidad del servicio presentados anteriormente son de mucha utilidad al momento de medir la satisfacción del cliente, pues es eso a lo que apuntan estos modelos al evaluar la calidad del servicio, principalmente al valorar las necesidades que tiene el consumidor acerca de determinado servicio, ya que es la calidad la que genera la satisfacción de los clientes, estos modelos plantean que si se sabe las deficiencias en la calidad de una empresa desde la perspectiva del cliente se podrá satisfacerlo. Es importante además mencionar que los modelos más destacados de los mencionados anteriormente son el “SERVQUAL y el SERVPERF” los cual sin duda han sido aplicados en muchas investigaciones hasta la actualidad dando los mejores resultados, por lo cual muchos autores los recomiendan no solo por su efectividad sino por su practicidad al aplicarlos a cualquier tipo de empresa de servicios; por este motivo a continuación se realiza un análisis más a profundidad de estos dos modelos; que si bien es el modelo SERPERF el que se aplicara en la presente investigación para la variable “satisfacción al visitante” el mismo tiene una íntima relación con el modelo SERVQUAL como se analiza a continuación.

#### 2.4.2.6.1. Modelo SERVQUAL

Modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) o modelo americano: este modelo marca un antes y un después en la corta historia de la calidad percibida. Según él, los clientes comparan sus expectativas con sus percepciones para cada una de las dimensiones del servicio (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). (Del Molino, y otros, 2010, pág. 28)

Estos autores indican que a la hora de evaluar la calidad del servicio, y en ausencia de criterios de carácter objetivo, es necesario realizar un diagnóstico de dicho servicio a partir del análisis de las percepciones de los clientes o usuarios con relación al servicio recibido. Teniendo en cuenta las conclusiones alcanzadas en sus investigaciones, desarrollan un modelo conceptual de la calidad del servicio y diseñaron un instrumento de medida que identificaron como SERVQUAL (SERVice QUALity) para su evaluación. En el introducen las dimensiones de lo que ellos consideran son los elementos que determinan en mayor o menor medida la calidad del servicio. (Escobar & González, 2011, pág. 270)

Gráfico 4: Modelo SERVQUAL



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Del Molino, y otros, 2010, pág. 29

La gestión de expectativas se cumple si se conocen los factores que contribuyen a su formación.

De igual manera Parasuraman, Zeithaml y Berry (citados en Fontalvo y Vergara, (2010) afirman que se debe conocer los factores que forman las expectativas para lo cual identifican los siguientes elementos condicionantes:

- Comunicación: hace referencia a experiencias, recomendaciones y percepciones de otros clientes. ¿Cuántas veces nos llama la atención un producto que todos nuestros familiares y amigos nos indican que es muy bueno?
- Necesidades personales: ¿Qué servicio es el que realmente necesita el cliente?
- Experiencias anteriores: las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio, por lo que es necesario lograr despertar interés, reconocer la existencia de necesidades o aceptar beneficios, argumentos para luego tomar y ejecutar la decisión.
- Comunicación externa: son indicadores ofrecidos por las empresas sobre los servicios que éstas ofrecen, como puede ser, por ejemplo, la publicidad o el precio del servicio. (págs. 35-36)

“El método Servqual permite analizar la brecha entre el servicio deseado, el servicio percibido por el cliente y el servicio prestado por la compañía”. (Laethem, Lebon, & Durand, 2012, pág. 177)

Este modelo americano es uno de los más utilizados hasta la actualidad pues brinda una alternativa adecuada para la medición de la calidad de determinado servicio y por ende el cálculo de la satisfacción del cliente, pues a diferencia de otros modelos toma en consideración las percepciones y las expectativas del cliente con respecto al servicio a ser consumido basándose en 5 dimensiones establecidas y dirigidas hacia el consumidor. En cuanto a las expectativas el modelo plantea diferentes factores que contribuyen con la formación de las mismas sobre determinado servicio como lo son: Comunicación boca a oído, necesidades personales, experiencias anteriores, comunicación externa, siendo estos elementos de acuerdo a los autores de este modelo los que marcan la idea general que se proyecta un determinado

cliente sobre el servicio que va a recibir de la empresa, y por tanto esto le permite asimilar el servicio y determinar sus percepciones sobre el mismo al momento de hacer uso de él, permitiéndole saber si el servicio prestado por la determinada empresa cumplió sus expectativas y por tanto se encuentra satisfecho o no cumplió sus expectativas y le generó insatisfacción.

#### 2.4.2.6.2. Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Las dimensiones de la calidad del servicio, según este modelo, son:

- Elementos tangibles: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- Fiabilidad: habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Incluye otros criterios como profesionalidad, cortesía y credibilidad.
- Empatía: atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Incluye otros criterios como accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente. (Del Molino, y otros, 2010, págs. 28-29)

Tabla 4: Dimensiones del modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN	ASPECTO
<b>Elementos tangibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento de aspecto moderno.</li> <li>• Instalaciones físicas visualmente atractivas.</li> <li>• Apariencia integral de los colaboradores.</li> <li>• Elementos tangibles atractivos.</li> </ul>
<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de promesas.</li> <li>• Interés en la resolución de problemas.</li> <li>• Realizar el servicio inmediatamente.</li> <li>• Concluir en el plazo prometido.</li> <li>• Ser asertivo.</li> </ul>
<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores comunicativos y asertivos.</li> <li>• Colaboradores rápidos.</li> <li>• Colaboradores dispuestos a ayudar.</li> <li>• Colaboradores que responden.</li> <li>• Colaboradores creativos y recursivos.</li> </ul>

<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores que transmiten confianza.</li> <li>• Clientes seguros con su proveedor.</li> <li>• Colaboradores amables.</li> <li>• Colaboradores bien formados.</li> </ul>
<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención individualizada al cliente.</li> <li>• Horario conveniente.</li> <li>• Atención personalizada de los colaboradores.</li> <li>• Preocupación por los intereses de los clientes.</li> <li>• Comprensión por las necesidades de los clientes.</li> </ul>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015)  
Fuente: Fontalvo y Vergara, 2010, pág. 38

Las dimensiones del modelo SERVQUAL permiten verificar como son las expectativas y las percepciones del cliente con respecto al servicio prestado por una determinada empresa, estas dimensiones le brindan al consumidor la manera de indicar como es el servicio que él desearia y mediante esta idea evaluar el servicio que esta recibiendo, logicamente enmarcado dentro de las dimensiones planteadas por los autores, las cuales como ya se mencionaron anteriormente son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; dimensiones que de acuerdo con este modelo se subdividen en items o indicadores que permiten realizar las preguntas respectivas al usuario del servicio, para que él lo evalúe y así poder determinar su grado de satisfacción con respecto al servicio recibido.

#### 2.4.2.6.3. *Calculo de la satisfacción del cliente con el modelo SERVQUAL*

La escala SERVQUAL al pretender medir la satisfacción de los clientes en base a la calidad del servicio, considerando las expectativas y las percepciones de los clientes posee las siguientes características:

- Consta de 22 ítems ya definidos, agrupados en las cinco dimensiones.
- La valoración se realiza mediante una escala Likert de 7 puntos (1: totalmente en desacuerdo; 7: totalmente de acuerdo).
- Se divide en dos secciones: expectativas y percepciones.
- El objetivo es obtener la puntuación SERVQUAL:

- $SERVQUAL = \sum (PJ - EJ)$   
Donde PJ es la puntuación de las percepciones, y EJ es la de las expectativas.
- Una variación es el SERVQUAL ponderado, en el que se utiliza una tercera sección para la evaluación de la importancia de las cinco dimensiones (100 puntos a distribuir entre las cinco dimensiones). (Del Molino, et al, 2010, págs. 29-30)

También Taylor y Fayol (citados en Del Pozo, 2012) añaden lo siguiente sobre los resultados del cálculo de las puntuaciones con la formula citada anteriormente:

Los resultados para cada uno de los componentes o atributos del modelo podían oscilar entre  $\pm 6$ , existiendo tres posibilidades:

- Que la diferencia fuera positiva ( $P > E$ ) y por tanto la percepción fuera superior a la expectativa, lo que implicaría calidad positiva.
- Que la diferencia fuera negativa ( $P < E$ ) provocando una situación de mala calidad.
- Que ambos valores fueran iguales ( $P = E$ ) y, por tanto, una situación donde el cliente recibía aquello que esperaba, es decir, calidad total. (pág. 76)

En si el modelo SERVQUAL busca determinar si los clientes se encuentran satisfechos o no respecto al determinado servicio, para lo cual plantea la formula antes citada, con la que una vez obtenidas las ponderaciones de las percepciones y las expectativas de los clientes respectivamente, se procede a restar (Percepciones menos Expectativas), sin olvidar que se debe otorgar una pregunta adicional a los usuarios del servicio en la cual ellos determinan el grado de importancia de cada una de las dimensiones sobre cien puntos y este grado de importancia que le dan de igual modo debe ponderarse con el resultado de los ítems de las dimensiones tanto para percepciones como para expectativas; posteriormente se procede a sacar la brecha existente la cual arrojará el indicador exacto que de ser negativo significaría que el servicio que

está prestando la empresa no cumple las expectativas del cliente y de ser positivo representaría que el servicio si cumple las expectativas y por ende el cliente se encuentra satisfecho del el servicio del cual hace uso.

#### *2.4.2.6.1. Modelo SERVPERF*

El modelo nace como resultado de las investigaciones realizadas por Cronin y Taylor (1994) en ocho empresas de servicios. La propuesta fue validar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio percibida y la significación de las relaciones entre calidad del servicio y satisfacción del cliente. Los autores del método SERVPERF deducen que el modelo SERVQUAL presenta una serie de deficiencias tales como problemas de interpretación que plantea a los encuestados, suponen una redundancia dentro del instrumento de medición, ya que las percepciones están influenciadas por las expectativas con lo cual se generaría un sesgo realmente considerable. (Moreno, 2012, pág. 19)

Así mismo Ibarra y Casas (2014) aceptan la anterior idea mencionando lo siguiente:

El razonamiento que sustenta el Servperf está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones del servicio recibido. Las evidencias empíricas indican que la percepción del rendimiento por sí sola logra predecir —al menos— el comportamiento de los individuos, así como la conjunción de la percepción de las dimensiones con la importancia atribuida a ellas. (pág. 231)

Basándonos en las conceptualizaciones anteriores se puede mencionar que el modelo SERVPERF es el más adecuado para la presente investigación ya que se trata de medir la satisfacción de los visitantes en los establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia Huaca y por lo

tanto es difícil realizar un cuestionario muy extenso a las personas que visitan estos lugares, e inclusive se puede incurrir en un gran sesgo de la información de aplicarse un cuestionario como el SERVQUAL, por lo cual el más adecuado es el modelo diseñado por los autores Cronin y Taylor.

#### *2.4.2.6.3. Calculo de la satisfacción del cliente con el modelo SERVPERF*

Para el cálculo, y mejor entendimiento del modelo SERVPERF elaborado por Cronin y Taylor, de del Molino et al, (2010) aclara lo siguiente:

Estos autores asumieron el modelo americano, pero mostrando su desacuerdo con el hecho de que las expectativas del cliente deban utilizarse explícitamente para medir la calidad del servicio. Su contribución se centró en proponer el modelo SERVPERF, que elimina la medición de las expectativas, pero manteniendo la escala creada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en cuanto a los resultados. Así, la escala SERVPERF cuenta con una única sección (percepciones), siendo su puntuación:

$$\text{SERVPERF} = \sum P_J$$

Donde PJ es la puntuación de las percepciones. (pág. 31)

De este modo al realizar el cálculo Ibarra y Casas (2014) indican que:

La calidad del servicio será tanto más elevada, en cuanto mayor sea la suma de dichas percepciones, de sus puntuaciones. De esta manera, el modelo Servperf presenta ciertas ventajas, entre las cuales se mencionan las siguientes: requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, pues sólo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio; las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo, ya que se fundamenta sólo en las percepciones,

eliminando las expectativas y reduciendo con ello el 50 % de las preguntas planteadas por el método Servqual. (págs. 234-235)

Como se menciona anteriormente la aplicación de este modelo es más sencilla en la investigación pues únicamente se pregunta una vez a los clientes cada ítem localizado en su respectiva dimensión; al igual que el análisis y procesamiento de la información obtenida se simplifica, pues de acuerdo a la fórmula citada al hacer un cálculo total de las puntuaciones obtenidas en los ítems se determina el nivel de satisfacción de los visitantes; de este modo entre más alto puntaje se obtenga en la sumatoria mayor será el nivel de satisfacción de las persona y entre menor sea este puntaje menor será la satisfacción, así también se obtiene un puntaje en cada ítem y dimensión permitiendo saber en aspectos está fallando el establecimiento analizado y posteriormente tomar las medidas correctivas para el mejoramiento del servicio. Cabe mencionar que además de los 22 ítems establecidos en el método se aplicara la escala para medir la importancia que el usuario le da a cada una de las 5 dimensiones, por lo que se obtendrá un dato adicional que servirá para mejorar aún más el nivel de satisfacción del cliente.

#### *2.4.2.7. Calidad del servicio*

Para definir la calidad del servicio Deming citado en Zárraga (2012), afirma que el mismo representa “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado” (pág. 50).

Así mismo Setó (citado en Del Molino, y otros, 2010) dice que la calidad del servicio corresponde a la “comparación entre lo que el cliente espera recibir (expectativas) y lo que realmente recibe o percibe que recibe (desempeño o percepción del resultado del servicio) (pág. 20)

Jafari (citado en Martínez, 2012) define a la calidad del servicio como:

Una medida que indica si el servicio logra estar plenamente a la altura de las expectativas de los clientes. Esta medida resulta de la comparación de esas expectativas con el rendimiento real, tanto en la vertiente de los resultados como en la de los procesos. Desde la perspectiva del proveedor, ofrecer calidad en los servicios supone cumplir, o incluso superar, las expectativas de manera permanente. (pág. 15)

Parasuraman, Zeitham y Berry (citados en Escobar y González, 2011) definen a la calidad de los servicios como “el juicio global del cliente acerca de las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido (págs. 269-270)

La calidad del servicio representa el grado de cumplimiento de las expectativas del cliente, comparando como el mismo percibe el servicio, es decir como es realmente en todos sus procesos y como sería lo deseado en el servicio, y de este modo se genera un modelo que me permite evaluar el cumplimiento de calidad por parte del servicio prestado.

#### *2.4.2.8. Estrategia CRM en la calidad del servicio*

CRM (Customer Relationship Management): o gestión de las relaciones con los clientes, es el conjunto de soluciones tecnológicas que busca desarrollar el llamado “marketing relacional” (estrategia de negocio centrada en anticipar, conocer y satisfacer las necesidades y los deseos presentes y previsibles de los clientes), mediante el cual las compañías monitorizan sus relaciones con el cliente (quejas, reclamaciones, consultas, expectativas, requerimientos, fidelización, etc.). (Del Molino, y otros, 2010, pág. 14)

De igual manera para García (2011) la Gestión de las Relaciones con el Cliente o CRM “es el conjunto de estrategias de negocio, marketing, comunicación e infraestructuras tecnológicas, diseñadas con el objetivo de construir una relación duradera con los clientes, identificando, comprendiendo y satisfaciendo sus necesidades” (García, 2011, pág. 97).

Gabín (2010) ratifica lo mencionado por los anteriores autores y afirma que “el CRM es la administración de la relación con el cliente, la cual consiste en declarar todos los procesos del negocio y enfocarlos a las expectativas del cliente, con el fin de proporcionarle el mejor servicio y conseguir su lealtad” (Gabín, 2010, pág. 259).

La gestión de las relaciones con los clientes es un modelo nuevo que plantea averiguar todo lo que sea posible a fin de mantener satisfechos a los clientes, de acuerdo con esta estrategia de marketing se debe generar todo tipo de tecnologías que permitan indagar sobre las percepciones, necesidades, expectativas, entre otras con el objetivo de que la empresa esté pendiente de cada uno de sus clientes y pueda por tanto darle lo que él desea para poder satisfacerlo y buscar su fidelización.

#### *2.4.2.9. Fidelización del cliente*

“La fidelización es buscar el mantenimiento de las relaciones a largo plazo con los clientes más rentables de la empresa, intentando conseguir la mayoría de sus compras” (Gabín, 2010, pág. 256).

Sánchez (2011) también alude que “la fidelización del cliente consiste en conseguir que éste se vuelva asiduo a nuestras instalaciones, convirtiéndose en fiel a nuestros productos, marcas o servicios” (Sánchez, 2011, pág. 95).

En si la fidelización del cliente está dirigida a los usuarios más frecuentes de determinado servicio, para lograr que los mismos vean en la empresa un lugar confiable que satisface sus necesidades al máximo y por tanto no cambiarían el servicio al que ya están acostumbrados por el de otra empresa, convirtiéndose en clientes fieles.

## 2.5. VOCABULARIO TÉCNICO

**Calidad:** “La forma de producir de acuerdo con un plan (de calidad) preestablecido, buscando la satisfacción de los deseos de los clientes.” (Del Pozo, 2012, pág. 9)

**Cliente:** “Es el protagonista implicado en el proceso de la fabricación del servicio. Es el objetivo final del sistema, sin su presencia el servicio no existe. Por ejemplo, si los asientos de un autobús que no se venden, el servicio es inexistente” (Ruano, 2012, pág. 129)

**Empatía:** “Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro” (RAE, 2015).

### **Excursionista:**

Persona que hace excursiones. A efectos internacionales, se define como tal al visitante que viaja a un país diferente al que vive, por un periodo inferior a 24 horas y sin incluir pernoctación en el país visitado y para quien el motivo principal de su visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado. (Arcarons, Capellà, González, Izard, & Pallàs, 2010, pág. 308)

**Fiabilidad:** “Probabilidad de buen funcionamiento de algo” (RAE, 2015).

**Menaje:** “Vajilla y cubertería, servicio de mesa en general” (RAE, 2015).

**Mobiliario:** “Cada uno de los enseres movibles que sirven para los usos necesarios o para decorar casas, oficinas y todo género de locales” (RAE, 2015).

**Restauración:** “Actividad de quien tiene o explota un restaurante” (RAE, 2015).

**Servicio:** “Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales” (RAE, 2015).

**Turismo:** “Actividad o hecho de viajar por placer” (RAE, 2015).

**Turista:** “Las personas que utilizan los establecimientos, instalaciones y recursos turísticos, o reciben los bienes y servicios que les ofrecen las empresas y profesionales turísticos” (Suárez, 2012, pág. 20).

**Visitante:** “Es toda persona que se desplaza a lugar distinto de su entorno habitual bien dentro o fuera de su país de residencia por duración menor de doce meses y cuya finalidad principal no es la remuneración” (Jiménez & Jiménez, 2013, pág. 51).

## **2.6. HIPÓTESIS.**

**Ho.** “El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca no provoca insatisfacción en los visitantes”

**Ha.** “El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca provoca insatisfacción en los visitantes”

## **2.7. VARIABLES.**

**VARIABLE INDEPENDIENTE.-** El servicio de restauración turística.

**VARIABLE DEPENDIENTE.-** Satisfacción en los visitantes.

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.**

##### **Enfoque cuantitativo:**

Esta técnica de investigación se caracteriza fundamentalmente por la búsqueda y la acumulación de datos. Las conclusiones que se desprenden del análisis de esos datos se utilizan generalmente para probar hipótesis previamente formuladas; para ello se emplea a los números como fundamento, a través de construcciones estadísticas. Para el enfoque cuantitativo, la manera correcta para conocer es producir un análisis a partir de los datos recolectados, de acuerdo con ciertos criterios lógicos. (Ackerman & Com, 2013, pág. 40)

El enfoque cuantitativo al orientarse a la recolección de datos estadísticos que permiten el análisis de la información recogida de manera exacta y por ende la comprobación de una hipótesis, es el método adecuado para la medición de la variable dependiente de la presente investigación la cual trata sobre la satisfacción de los clientes respecto al servicio percibido, para cuya medición se utilizara un modelo estadístico que permitirá determinar en base a encuestas realizadas a los usuarios del servicio de restauración turística, el nivel de satisfacción.

##### **Enfoque cualitativo:**

Las técnicas cualitativas de investigación recaban datos sin emplear necesariamente matrices estadísticas y, por lo tanto, sin la necesidad de números para sostener el desarrollo y las conclusiones respecto de lo investigado. El enfoque cualitativo se basa en descripciones y observaciones. Muchas veces se las emplea para elaborar nuevas preguntas de investigación o para refinar las existentes, por lo que no necesariamente apuntan a la comprobación de hipótesis. (Ackerman & Com, 2013, pág. 41)

El enfoque cualitativo muy diferente al enfoque tratado anteriormente, permite realizar la investigación desde un enfoque más holístico y por ende es la manera más adecuada de direccionar la variable independiente referente al servicio de restauración turística el cual se lo pretende diagnosticar con la observación directa y en base a un criterio técnico de cada uno de los establecimientos que brindan el servicio de restauración en la parroquia Huaca para de esta manera, apoyados en una matriz determinar las deficiencias existentes.

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

#### **Investigación documental:**

“La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos. Entendamos por documento como refiere Maurice Duverger todo aquello donde ha dejado huella el hombre en su paso por el planeta” (Baena, 2014, pág. 12).

Este tipo de investigación será aplicada en todo el transcurso de la investigación debido a que se trata de una investigación enfocada en la recolección y análisis de información de importancia para el desarrollo de la investigación tanto en libros folletos, revistas, páginas web, entre otros que permitirán adquirir más conocimiento y por ende emitir y establecer juicios técnicos sobre la investigación que se está desarrollando.

#### **Investigación de campo:**

“Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como

objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación” (Baena, 2014, pág. 12).

Este tipo de investigación será aplicada al momento de ejecutar la investigación pues se realizara un trabajo de campo al dirigirse a la recolección de la información primaria principalmente al lugar de la investigación siendo en el caso del presente proyecto, específicamente los establecimientos que brindan el servicio de restauración en la parroquia de Huaca y de igual modo al desarrollar el diagnóstico del servicio de restauración referente a la variable independiente para la cual se utilizara la técnica de la observación mediante una ficha y de esta manera verificar las deficiencias existentes.

#### **Investigación descriptiva:**

Este tipo de investigación se realiza cuando ya se avanzó, aunque sea un poco, en el tratamiento de un problema, y pueden establecerse relaciones o vínculos entre los elementos que se ponen en juego. Los trabajos descriptivos realizan diagnósticos respecto de algún tema en particular. (Ackerman & Com, 2013, pág. 38)

La investigación descriptiva al enfocarse en el diagnóstico de situaciones particulares será aplicada al momento de analizar y recopilar información en cada uno de los establecimientos que brindan el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia Huaca, pues se realizara una descripción de cada aspecto en particular que permite o no brindar un adecuado servicio a los visitantes y de esta manera poder tener una idea global de cada establecimiento y posteriormente tener el conocimiento necesario para saber si tomar o no las medidas correctivas en cuanto a la prestación del servicio.

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la realización de un análisis estadístico en la presente investigación se procede a determinar la población y muestra respectivas, para lo cual en lo que corresponde a la variable independiente se realizara un censo debido a que el número de establecimientos a ser analizados son 7 lo que representa una cantidad muy pequeña para la obtención de una muestra. Por otra parte en cuanto a la variable dependiente de la presente investigación y en vista de no poder determinar la población correspondiente a los visitantes de los establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia Huaca, se procederá a la obtención de la muestra tomando como referencia la fórmula para el cálculo de poblaciones infinitas; la cual servirá para la obtención del dato muestral a ser utilizado para la realización de las encuestas respectivas; formula que se cita a continuación.

$$n = \frac{z^2 \sigma^2}{e^2}$$

(Martínez C. , 2012, pág. 304)

En donde:

$z = 1.76$  nivel de aceptación con un  $\alpha = 0.08$  a dos colas

$\sigma =$  nivel de desviación (0.5) en vista que es encuesta dirigida

$e =$  nivel de error (8%)

Remplazando los datos se tiene:

$$\Rightarrow n = \frac{(1.76)^2 * (0.5)^2}{(0.08)^2}$$

$$\Rightarrow n = \frac{(3.0976) * (0.25)}{(0.0064)}$$

$$\Rightarrow n = \frac{0.7744}{0.0064}$$

$$\Rightarrow n = 121$$

### 3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla 5: Operacionalización de variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INFORMANTE	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>DEFICIENCIA DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN TURÍSTICA</b>	<b>Consiste en el deficiente servicio existente en los establecimientos abiertos al público en general, que se dedican a suministrar alimentos y bebidas fundamentalmente para ser consumidos en el mismo local.</b>	<b>GENERALIDADES DEL ESTABLECIMIENTO</b>	Calidad de organización funcional.	¿Existe una organización funcional en el establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de tuberías de agua potable.	¿En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de contenedores de líquidos.	¿En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de techos del establecimiento.	¿Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Cantidad de cartas para exhibición de ofertas gastronómicas.	¿El establecimiento posee cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación

			Número de platos a la carta ofertados.	¿El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Tiempo diario de atención del establecimiento.	¿El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de áreas de recepción de clientes.	¿Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad funcional y de diseño en la maquinaria y las instalaciones.	¿Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad del piso.	¿El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Tiempo habitual de limpieza de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	¿El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Tiempo habitual de limpieza (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	¿El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación

			Calidad de método inventariar en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	¿El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de botiquines de primeros auxilios.	¿Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de señalética.	¿Existe señalética en el establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de extintores disponibles.	¿Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Número de salidas de emergencia.	¿Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de baños disponibles por género.	¿El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de baños disponibles para personas con capacidades especiales.	¿El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de puertas y ventanas.	¿Estado de las puertas y ventanas del establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de basureros.	¿Estado de los basureros del establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de baños.	¿Estado de los baños del establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación

			Calidad de ventilación.	¿Qué tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de iluminación.	¿Qué tan acorde es la iluminación del establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de ambientación musical.	¿Qué tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
		<b>ÁREA DEL COMEDOR</b>	Calidad de las mesas.	¿En qué estado se encuentran las mesas?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas)?			
			Calidad de las sillas.	¿En qué estado se encuentran las sillas?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas)?			
		Calidad de los taburetes.	¿En qué estado se encuentran los taburetes?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación	
			¿Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas)?				
		Calidad de paredes.	¿En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación	
<b>ÁREA DE COCINA</b>	Numero de campanas extractoras de olores.	¿Existe campana extractora de olores?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación		
	Numero de cocinas industriales.	¿La cocina es industrial?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación		

			Numero de hornos.	¿Existe un horno?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de freidoras.	¿Existe freidora?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de planchas.	¿Existe plancha?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de congeladores.	¿Existe uno o varios congeladores?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad del área de paredes y piso.	¿El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina?			
			Calidad de fregaderos.	¿Los fregaderos son de acero inoxidable?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de fregaderos por su uso.	¿Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de mesas de trabajo.	¿Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿Estado de las mesas de trabajo?			
			Calidad de cocinas.	¿Estado de la cocina?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de hornos.	¿Estado del horno?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación

			Calidad de freidoras	¿Estado de la freidora?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de planchas.	¿Estado de la plancha?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de congeladores	¿Estado de los congeladores?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de los fregaderos	¿Estado de los fregaderos?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de instalaciones de gas.	¿Estado de las instalaciones de gas?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
		<b>AREAS DE ALMACENAJE</b>	Numero de áreas para almacenar productos de limpieza.	¿Existe un área adecuada para productos de limpieza?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de áreas para almacenaje de productos perecibles.	¿Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de áreas para almacenaje de productos no perecibles.	¿Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de áreas de almacenaje del menaje	¿Existe un área adecuada de almacenaje del menaje?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad de las estanterías.	¿Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			¿Estado de las estanterías?				

			Calidad de almacenaje de alimentos.	¿El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad del área para productos de limpieza	¿Estado del área para productos de limpieza?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad del área para almacenaje de productos perecibles	¿Estado del área para almacenaje de productos perecibles?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad del área para almacenaje de productos no perecibles	¿Estado del área para almacenaje de productos no perecibles?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Calidad del área de almacenaje del menaje	¿Estado del área de almacenaje del menaje?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
		<b>MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO</b>	Calidad de la mantelería.	¿La mantelería del comedor es de tela?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿Estado de la mantelería?			
			Calidad de la cubertería.	¿La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿Estado de la cubertería?			
		Calidad de la vajilla.	¿La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado)?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación	

			¿Estado de la vajilla?				
		Calidad de la cristalería.	¿La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación	
			¿Estado de la cristalería?				
		Calidad de las tablas de corte.	¿Las tablas de corte son de polietileno?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación	
			¿Estado de las tablas de corte?				
		<b>TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO</b>	Calidad de capacitación del personal.	¿El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿El personal del área de cocina utiliza guantes desechables?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación

			Calidad de la apariencia del personal.	¿El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
				¿El personal del establecimiento utiliza uniforme?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
			Numero de áreas para el personal.	¿Existe un área para el personal que labora en el establecimiento?	Investigador y propietario	Observación	Ficha de observación
<b>INSATISFACCIÓN EN LOS VISITANTES</b>	<b>La diferencia entre las expectativas y la negativa percepción del servicio turístico consumido.</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Calidad de los equipos	¿El establecimiento tiene equipamiento moderno?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad de apariencia del personal	¿Los empleados tienen apariencia cuidadosa y pulcra?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad de las instalaciones Calidad del menaje	¿Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
		<b>FIABILIDAD</b>	Tiempo de cumplimiento	¿El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad de la primera impresión del servicio	¿El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario

			Calidad en la solución de problemas	¿Cuando un cliente tuvo un problema, el establecimiento mostró un sincero interés?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad en el registro de errores	¿El establecimiento no cometió errores?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
		<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Calidad de la comunicación con el cliente	¿Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Tiempo de respuesta del servicio por parte de los empleados	¿Los empleados brindaron un servicio rápido?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad de la ayuda al cliente	¿Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Tiempo de respuesta en el servicio	¿Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
		<b>SEGURIDAD</b>	Calidad de seguridad en el comportamiento de los empleados	¿El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad de seguridad alimentaria.	¿Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario

			Calidad de la amabilidad de los empleados	¿Los empleados fueron amables?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Cantidad de conocimiento de los empleados	¿Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
		<b>EMPATÍA</b>	Calidad de la atención personalizada	¿El establecimiento le brindo atención personalizada?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Tiempo de atención al público en general del establecimiento.	¿El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Cantidad de personal para atención personalizada	¿El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad de la iniciativa del establecimiento por atender mejor a los clientes.	¿El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Calidad de la comprensión del cliente por parte de los empleados.	¿Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
		<b>IMPORTANCIA GENERAL DEL CLIENTE POR CARACTERÍSTICA</b>	Grado de importancia a los elementos tangibles	¿Qué tan importante es para usted la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Grado de importancia a la confiabilidad	¿Qué tan importante es para usted la habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario

			Grado de importancia a la capacidad de respuesta	¿Qué tan importante es para usted la disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Grado de importancia a la seguridad	¿Qué tan importante es para usted el conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario
			Grado de importancia a la empatía	¿Qué tan importante es para usted el cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes?	Visitante usuario del servicio de restauración	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

### **3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.**

Para la realización de la recolección después de haber tenido claro aspectos fundamentales tratados y realizados anteriormente como los son la modalidad investigativa y la identificación de la población y muestra respectivas, se procede con estos recursos a realizar la recolección de la información.

En primer lugar la recolección en cuanto a la deficiencia en el servicio de restauración turística; para lo cual se tomó como instrumento una ficha de observación (ANEXO 1), elaborada en base a criterios técnicos que permitan brindar un servicio de restauración de calidad, criterios que fueron obtenidos tanto de bibliografía: Corredera Irene; Gallegos Jesús Felipe; Vaquero Juliana; y la norma técnica sustitutiva de buenas prácticas de manufactura para alimentos procesados, entre los principales autores bibliográficos citados; como de profesionales en el área. Con este instrumento se observó directamente en cada uno de los establecimientos que brindan el servicio de alimentos y bebidas en la parroquia de Huaca, estableciendo qué indicadores de calidad cumplen o no cumplen y de igual manera el estado en el que se encuentran todos los aspectos referentes al servicio; con lo que se obtuvo los datos necesarios para la investigación de la variable.

Para el caso de la otra variable referente a la satisfacción de los visitantes se aplicó la respectiva encuesta (ANEXO 2), diseñada en base a los modelos SERVQUAL y SERVPERF; modelos que permiten determinar en base a preguntas por dimensiones el grado de satisfacción de los clientes y en el caso de la presente investigación de los visitantes en los establecimientos de restauración de la parroquia Huaca. Las encuestas se aplicaron dividiendo el número total obtenido en la muestra para el número de establecimientos de restauración a ser evaluados; con esta tarea ejecutada se elaboró una ruta de trabajo para visitar los establecimientos y de esta manera poder aplicar el cuestionario a los clientes, obteniendo los datos reales que permitan posteriormente determinar el nivel de satisfacción con respecto al servicio.

Cabe mencionar que si bien los modelos Servqual y Servperf son muy amplios en el aspecto de evaluar la satisfacción al cliente poseen limitaciones debido a que las expectativas y percepciones de los clientes son muy subjetivas y están influenciadas por muchos factores emocionales y psicológicos que podrían ser estudiados en futuras investigaciones desde una metodología absolutamente cualitativa.

### **3.6. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

Una vez recolectada la información con los dos instrumentos tanto la ficha de observación como el cuestionario, se procede a hacer uso de programas estadísticos de computador para el procesamiento de los datos obtenidos anteriormente; en el caso de la presente investigación se decide trabajar con los programas Excel y Spss, debido a que la información obtenida con los modelos Servqual y Servperf específicamente proporcionan datos que necesitan un procesamiento complejo, pues la información brindada por el visitante en cuanto a su satisfacción no únicamente es evaluada por preguntas sino también por el grado de importancia que el cliente da a cada dimensión, con lo cual se presenta la necesidad de realizar cálculos sobre los valores reales que el cliente o visitante le da a las características interrogadas en el instrumento y el grado de importancia que estas características tienen para su satisfacción, es decir sería erróneo pensar que el cliente está satisfecho si el establecimiento tuvo un alto puntaje en una o varias características existentes pero que sin embargo no son nada importantes en la satisfacción del cliente.

A continuación se elabora un ejemplo de la manera como se ponderó los datos obtenidos en las encuestas realizadas, con el nivel de importancia que cada cliente le dio a las dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía respectivamente.

Tabla 6: Ponderación del porcentaje de importancia por dimensiones.

1	2	3	4	5	DIMENSIONES	PORCENTAJE OTORGADO A LAS DIMENSIONES	PORCENTAJE REDONDEADO
	x				Elementos Tangibles	11,76	12
		x			Capacidad de Respuesta	17,65	18
				x	Confiabilidad	29,41	29
			x		Seguridad	23,53	24
	x				Empatía	17,65	18
suma= 17					<b>TOTAL</b>	100%	100

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

En la tabla se observa en primer lugar la escala de Likert con los puntajes que proporciona el cliente de acuerdo con la importancia que tiene para el cada dimensión con respecto al servicio; ahora lo que se realiza a continuación en la columna de porcentaje otorgado a las dimensiones es simplemente aplicar una regla de tres, multiplicando el valor inicial del 1 al 5 otorgado en la escala de Likert por 100 y dividirlo para la suma total de los ítems que en este caso es 17. De esta manera se obtiene un porcentaje de importancia de cada dimensión con respecto a las demás.

Tabla 7: Ponderación de características con relación al grado de importancia para el cliente.

VALORACIÓN					CARACTERÍSTICAS DE SATISFACCIÓN PREGUNTADAS AL VISITANTE	PUNTAJE INICIAL OTORGADO POR EL CLIENTE	%	TOTAL	PUNTAJE REAL
1	2	3	4	5					
			x		El establecimiento tiene equipamiento moderno.	4	12	47	2
				x	El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.	5	18	88	3
			x		Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	4	29	118	4
		x			El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes.	3	24	71	2
	x				El establecimiento le brindo atención personalizada.	2	18	35	1
					<b>TOTAL</b>		100 %		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Ahora que ya se tiene el valor de importancia que el cliente le dio a cada dimensión en porcentaje, se puede ponderar el puntaje inicial otorgado por el cliente a cada característica de la encuesta planteada, como se observa en la tercera columna de la tabla, en la que como ejemplo se ponen puntajes aleatorios que pudo haber dado el cliente en las características planteadas; ahora para poder obtener el puntaje real de acuerdo con el grado de importancia, se multiplica el valor dado en la característica por el porcentaje de importancia obtenido en la tabla anterior, y finalmente el total obtenido se divide para el porcentaje mayor pues es este porcentaje el que representaría que dimensión tiene mayor importancia para el cliente con respecto a las demás dimensiones y por tanto el valor que otorgó en cada característica si es un valor real otorgado que influye en la satisfacción del cliente.

#### 3.6.1. Análisis e Interpretación de resultados.

Para el concerniente análisis e interpretación de resultados se tomará en cuenta en primera instancia la ficha de observación aplicada a los establecimientos que brindan el servicio de restauración en la parroquia Huaca; dicha ficha toma en cuenta dos tipos de indicadores respectivamente; los primeros son de cumplimiento y tienen relación con las características optimas que debe de tener un establecimiento que brinde un servicio de restauración de excelencia; los segundos indicadores van de la mano de los primeros y permiten determinar el estado en el que se encuentran ciertas características físicas, equipos y áreas dentro del establecimiento y de esta manera poder logar catalogar la calidad general del servicio que prestan estos establecimientos al cliente o visitante.

En segunda instancia se analizará e interpretara los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los visitantes de los establecimientos de restauración en la parroquia Huaca para lo cual como ya se había explicado anteriormente se utilizaron los modelos Servqual y Servperf respectivamente,

y debido a que el análisis y la interpretación se realizará por establecimientos, para evitar una acumulación excesiva de datos hubo la necesidad de realizar dicho análisis por dimensiones (Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

### 3.6.1.1. ESTABLECIMIENTO PARADERO EL MIRADOR.

#### 3.6.1.1.1. Ficha de observación 1.

## ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

### 1.- Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento.

Tabla 8: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Paradero El Mirador.

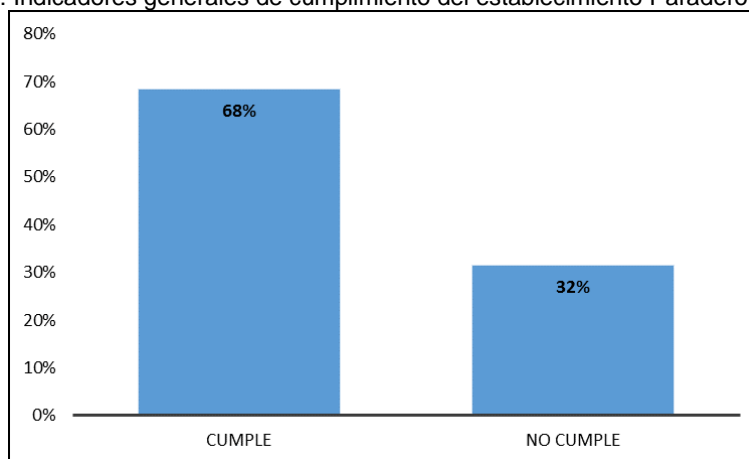
	Cumple	No cumple
Existe una organización funcional en el establecimiento.	0	1
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	1	0
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	0	1
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	1	0
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	1	0
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	0	1
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	1	0
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	1	0
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	1	0
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	1	0
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	1	0
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	1	0
Existe señalética en el establecimiento.	0	1
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	1	0

Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	0	1
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	1	0
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 5: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar los datos obtenidos se puede deducir que este establecimiento en cuanto a los indicadores generales de cumplimiento; los cumple en un mayor porcentaje; por lo que esto representaría un dato positivo en cuanto a la calidad del servicio prestado a los visitantes que se alimentan en este, sin embargo es indispensable mejorar las características no cumplidas para brindar un servicio de restauración de excelencia.

## 2.- Indicadores generales de estado del establecimiento.

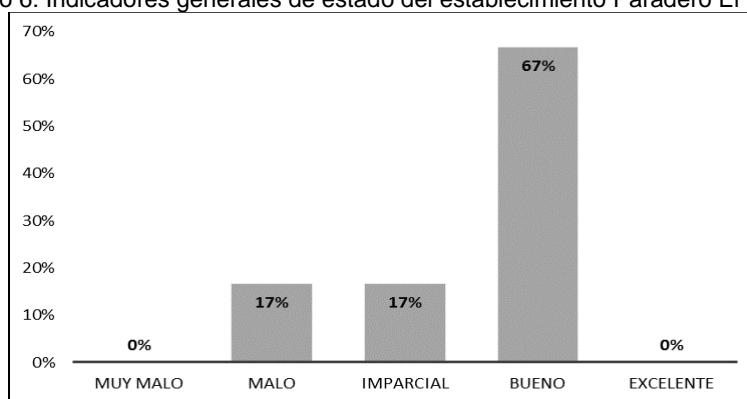
Tabla 9: Indicadores generales de estado del establecimiento Paradero El Mirador.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	0	0	1	0	0
Estado de los basureros del establecimiento.	0	0	0	1	0
Estado de los baños del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.	0	0	0	1	0

Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	1	1	4	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	17%	17%	67%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 6: Indicadores generales de estado del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar el cuadro y el gráfico se puede dar cuenta que en cuanto a las características planteadas; el estado del establecimiento en su mayor parte es bueno, seguido por porcentajes mucho menores en imparcial y malo, lo que denota que el establecimiento si bien no brinda un servicio de excelente calidad pero posee características adecuadas en el servicio prestado que podrían mejorarse con poco esfuerzo.

## ÁREA DEL COMEDOR

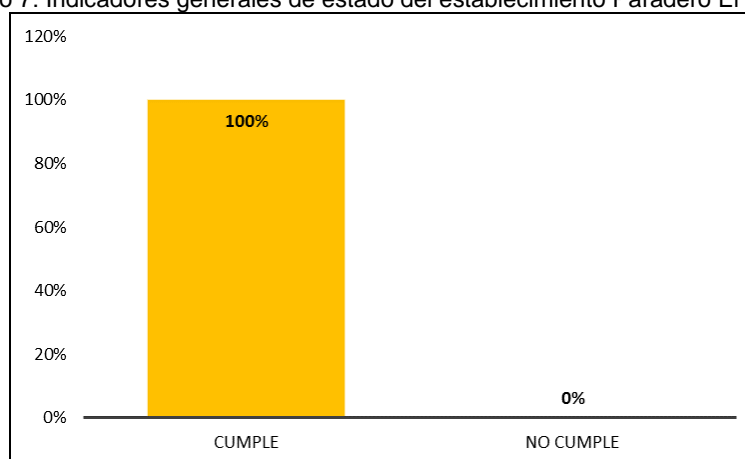
### 3.- Indicadores de cumplimiento área del comedor.

Tabla 10: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Paradero El Mirador.

	Cumple	No cumple
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
<b>TOTAL</b>	3	0
<b>PORCENTAJE</b>	100%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 7: Indicadores generales de estado del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de indicadores en el área del comedor se puede mencionar que el establecimiento posee unas excelentes características para brindar un servicio de calidad pues cumple con todos los parámetros planteados.

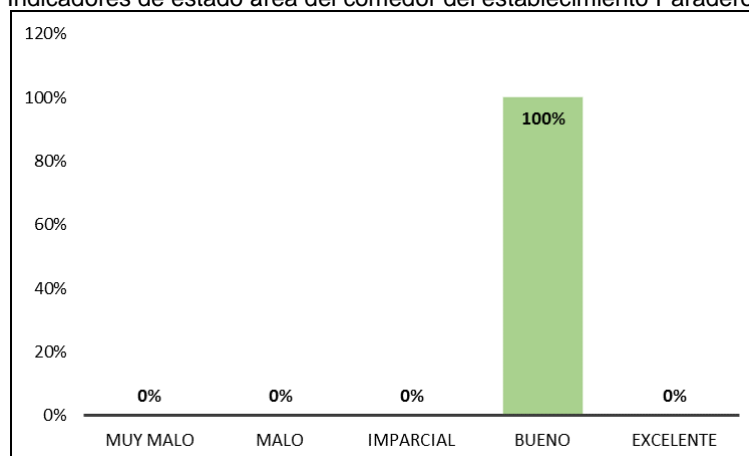
#### 4.- Indicadores de estado área del comedor.

Tabla 11: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Paradero El Mirador.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
En qué estado se encuentran las mesas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las sillas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran los taburetes.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	4	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	0%	100%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 8: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Así mismo al analizar la tabla y el gráfico en cuanto al estado de los elementos del área de comedor del establecimiento, se puede mencionar que si bien no es de excelente calidad posee características óptimas que con muy poco esfuerzo podrían llegar a ser excelentes.

## ÁREA DE COCINA

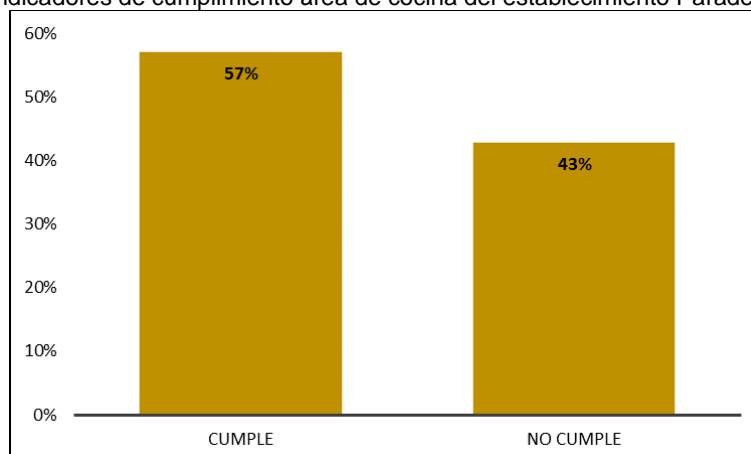
### 5.- Indicadores de cumplimiento área de cocina.

Tabla 12: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador.

	Cumple	No cumple
Existe campana extractora de olores.	1	0
La cocina es industrial.	1	0
Existe un horno.	0	0
Existe freidora.	0	0
Existe plancha.	0	0
Existe uno o varios congeladores.	1	0
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	0	1
Los fregaderos son de acero inoxidable.	1	0
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	0	1
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 9: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al área de cocina el establecimiento posee un mayor porcentaje de cumplimiento en los parámetros planteados, lo que indica que en cuanto a esta área en particular el establecimiento brinda un servicio adecuado pero si necesita mejorar pues lo correcto sería brindando un servicio de excelente calidad a los clientes.

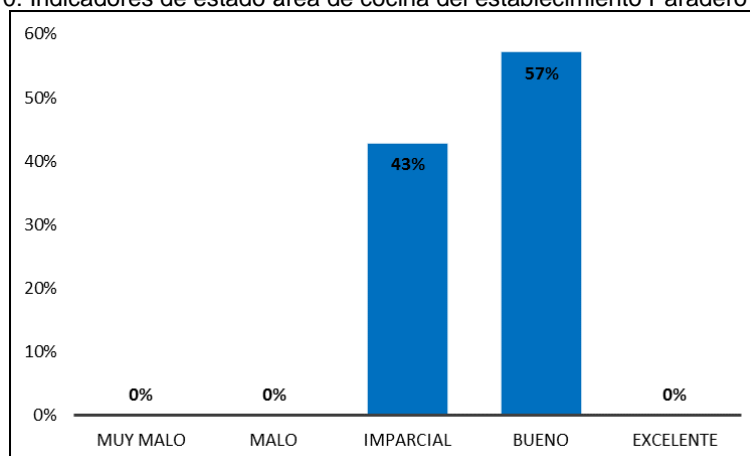
#### 6.- Indicadores de estado área de cocina.

Tabla 13: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador.

INDICADORES DE ESTADO AREA DE COCINA	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la campana extractora de olores.	0	0	0	1	0
Estado de la cocina.	0	0	0	1	0
Estado del horno.	0	0	0	0	0
Estado de la freidora.	0	0	0	0	0
Estado de la plancha.	0	0	0	0	0
Estado de los congeladores.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.	0	0	1	0	0
Estado de los fregaderos.	0	0	0	1	0
Estado de las mesas de trabajo.	0	0	1	0	0
Estado de las instalaciones de gas.	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	3	4	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	43%	57%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 10: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al análisis sobre el estado del área de cocina y todo lo contenido en ella se puede mencionar que existe un mayor porcentaje en buen estado, sin embargo el establecimiento si necesita mejorar los parámetros localizados en el ítem imparcial para brindar un servicio de óptima calidad.

## ÁREA DE ALMACENAJE

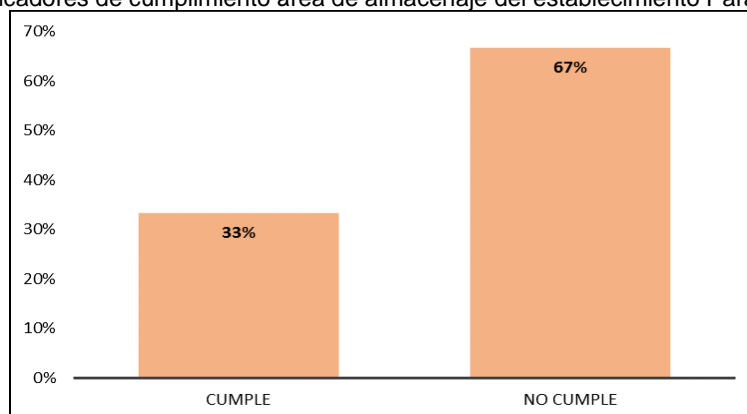
### 7.- Indicadores de cumplimiento área de almacenaje.

Tabla 14: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.

	Cumple	No cumple
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	1	0
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	0	1
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	1	0
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 11: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de parámetros en área de almacenaje, se analiza de igual manera que el establecimiento posee un gran porcentaje de deficiencia lo que significa que el mismo no posee las características optimas en cuanto al almacenaje de productos e insumos usados en el desarrollo de las actividades del establecimiento, denotando de esta manera una baja calidad del servicio.

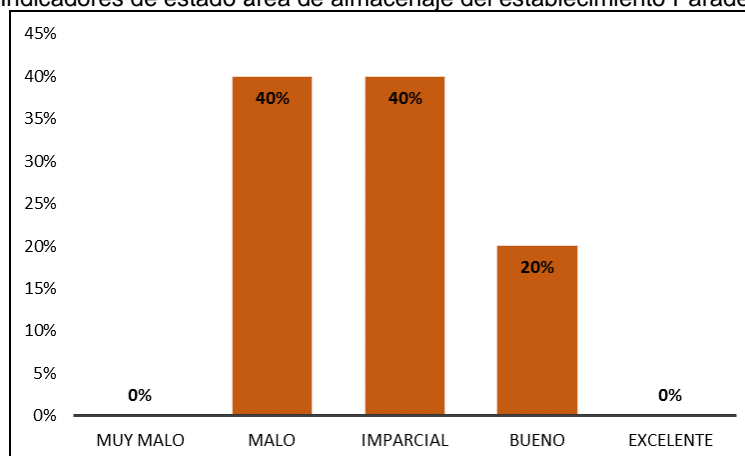
#### 8.- Indicadores de estado área de almacenaje.

Tabla 15: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado del área para productos de limpieza.	0	1	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos perecibles.	0	1	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	0	0	1	0	0
Estado del área de almacenaje del menaje.	0	0	1	0	0
Estado de las estanterías.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	2	2	1	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	40%	40%	20%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 12: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La tabla y el gráfico indican porcentajes negativos en cuanto al estado del área de almacenamiento del establecimiento, esto muestra que habría que mejorar en gran medida esta área, pues contribuye a que el servicio prestado sea de deficiente calidad.

## MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO

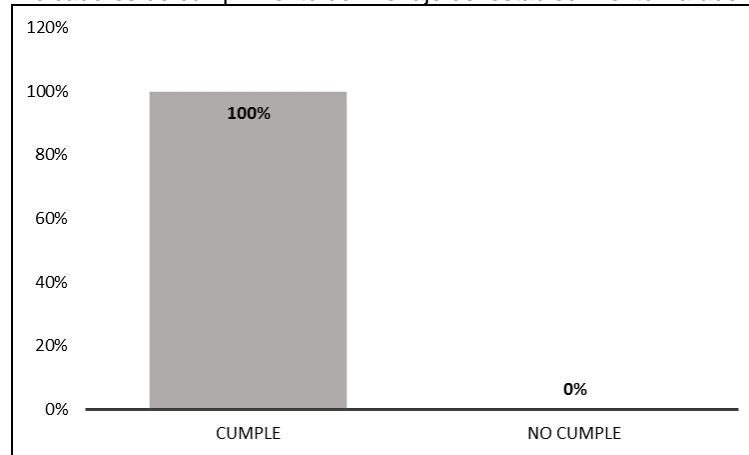
9.- Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento.

Tabla 16: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento Paradero El Mirador.

	Cumple	No cumple
La mantelería del comedor es de tela.	1	0
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	1	0
Las tablas de corte son de polietileno.	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 13: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al menaje del establecimiento se puede mencionar en base al análisis que no existe falencia alguna en los parámetros para brindar un servicio de calidad a los clientes.

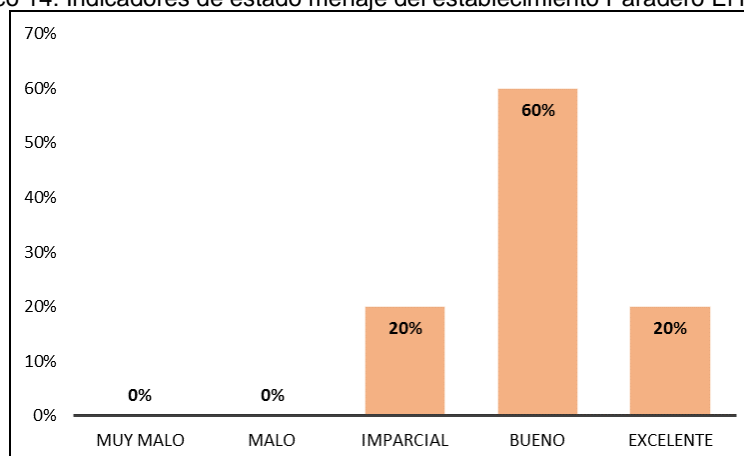
#### 10.- Indicadores de estado menaje del establecimiento.

Tabla 17: Indicadores de estado menaje del establecimiento Paradero El Mirador.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la mantelería.	0	0	0	1	0
Estado de la cubertería.	0	0	0	1	0
Estado de la vajilla.	0	0	0	1	0
Estado de la cristalería.	0	0	0	0	1
Estado de las tablas de corte.	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 14: Indicadores de estado menaje del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al estado del menaje del establecimiento se puede analizar que no es totalmente excelente pues a pesar de que existe un gran porcentaje en buen estado, el establecimiento si necesitaría mejorar los implementos del menaje correspondientes al porcentaje imparcial.

## TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO

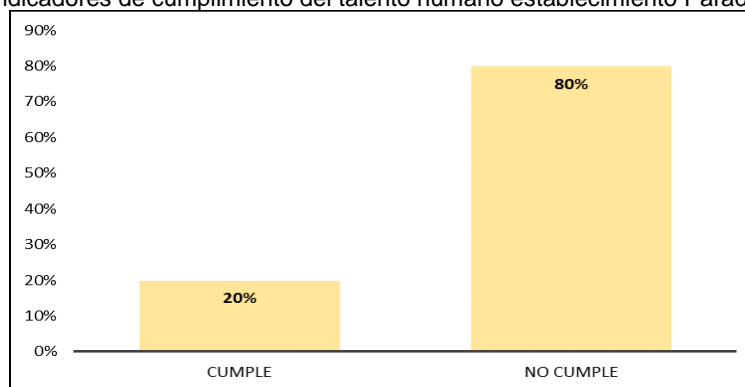
### 11.- Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento.

Tabla 18: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Paradero El Mirador.

	Cumple	No cumple
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	0	1
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	0	1
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	0	1
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.	0	1
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	0	1
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	1	0
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	1	0
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	0	1
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	0	1
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 15: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al talento humano que posee el establecimiento la tabla y el gráfico arrojan un dato muy negativo que indica que el personal del establecimiento no está en condiciones de brindar un servicio de calidad a los clientes o visitantes, y esto es muy preocupante pues es el talento humano del establecimiento el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio prestado.

### 3.6.1.1.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO PARADERO EL MIRADOR.

1.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a elementos tangibles?

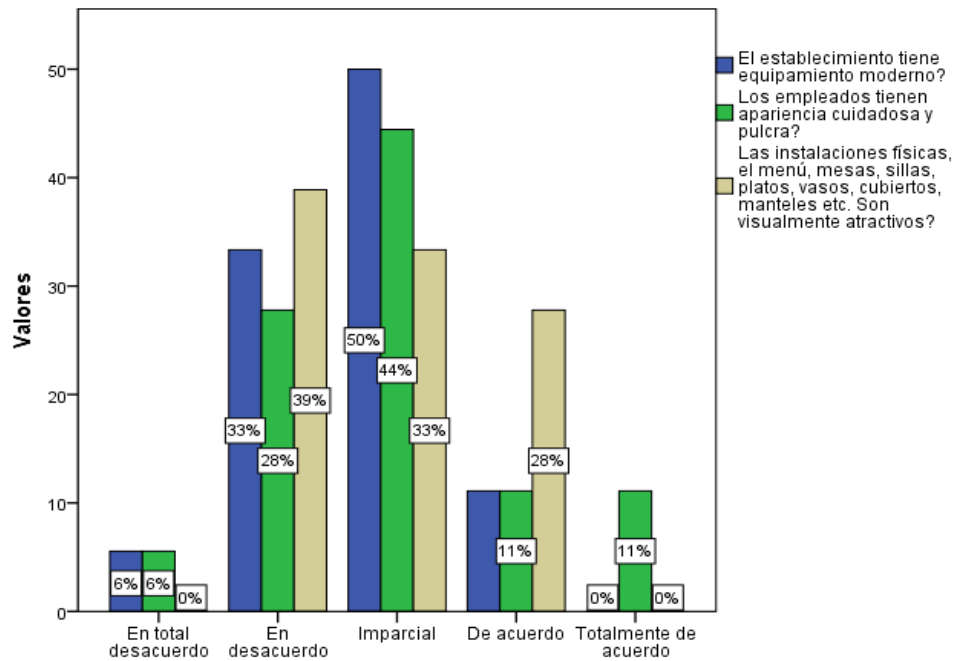
Tabla 19: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a elementos tangibles.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento tiene equipamiento moderno?	5,6%	33,3%	50,0%	11,1%	0,0%	100,0%
Los empleados tienen apariencia cuidadosa y pulcra?	5,6%	27,8%	44,4%	11,1%	11,1%	100,0%
Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	0,0%	38,9%	33,3%	27,8%	0,0%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 16: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a elementos tangibles.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Analizando los datos se puede dar cuenta que en cuanto a la satisfacción de los visitantes en la dimensión elementos tangibles del establecimiento Paradero el Mirador, los mismos no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos pues el mayor porcentaje se localiza en el ítem imparcial, esto también indica que el establecimiento en si necesita mejorar en cuanto a esta dimensión en general para poder brindar un servicio de calidad al visitante y por ende mejorar su satisfacción.

2.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a confiabilidad?

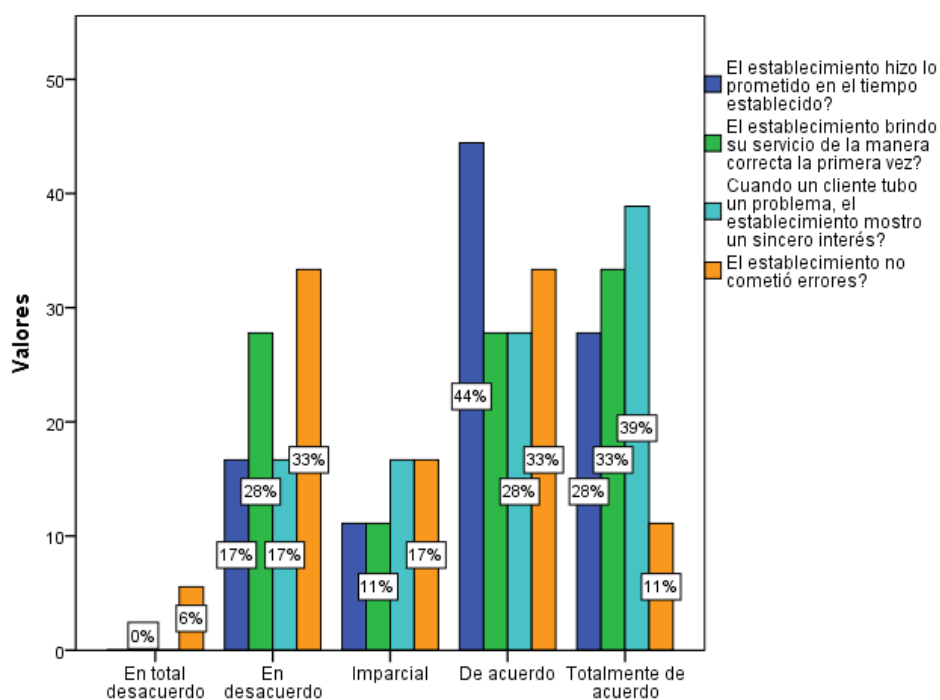
Tabla 20: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a confiabilidad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	0,0%	16,7%	11,1%	44,4%	27,8%	100,0%
El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	0,0%	27,8%	11,1%	27,8%	33,3%	100,0%
Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés?	0,0%	16,7%	16,7%	27,8%	38,9%	100,0%
El establecimiento no cometi6 errores?	5,6%	33,3%	16,7%	33,3%	11,1%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 17: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a confiabilidad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la dimensión confiabilidad se puede analizar que tuvo una mayor percepción positiva por parte de los visitantes o

clientes pues los mayores porcentajes se encuentran en los ítems de acuerdo y totalmente de acuerdo, es decir la satisfacción del cliente fue muy buena pues sintieron que el servicio fue confiable y correcto sin embargo el establecimiento si necesitaría mejorar pues lo óptimo sería brindar un servicio de excelencia.

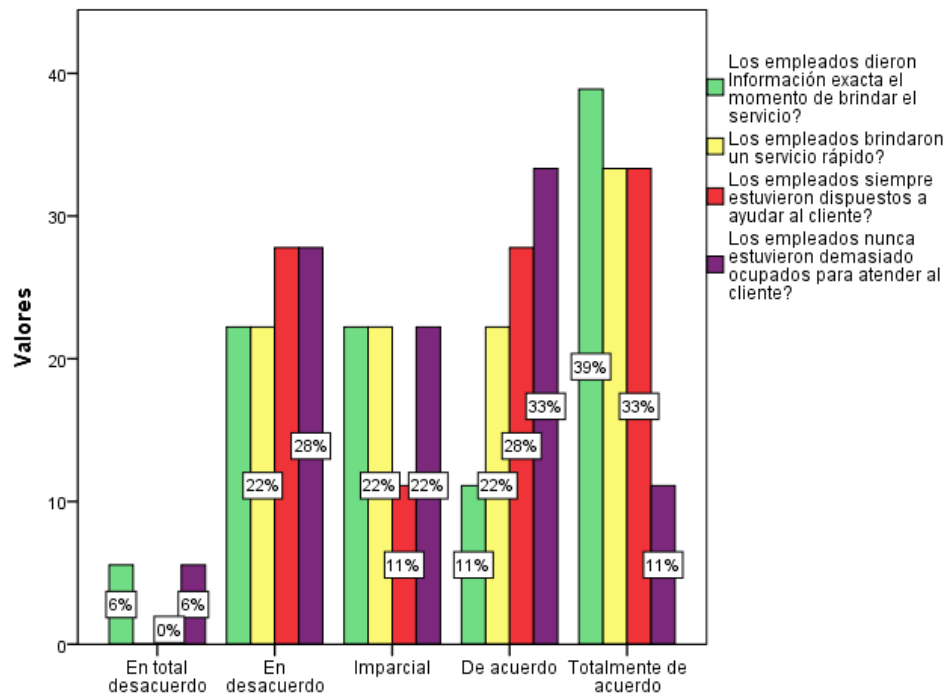
3.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a capacidad de respuesta?

Tabla 21: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a capacidad de respuesta.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	5,6%	22,2%	22,2%	11,1%	38,9%	100,0%
Los empleados brindaron un servicio rápido?	0,0%	22,2%	22,2%	22,2%	33,3%	100,0%
Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	0,0%	27,8%	11,1%	27,8%	33,3%	100,0%
Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	5,6%	27,8%	22,2%	33,3%	11,1%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 18: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a capacidad de respuesta.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La capacidad de respuesta del establecimiento Paradero el Mirador percibida por el cliente indica que fue positiva, localizando los mayores porcentajes en los ítems de acuerdo y totalmente de acuerdo, y dando como resultado una gran satisfacción en el cliente quien percibió que el establecimiento le brindó un servicio rápido y con disposición y voluntad para ayudarlo.

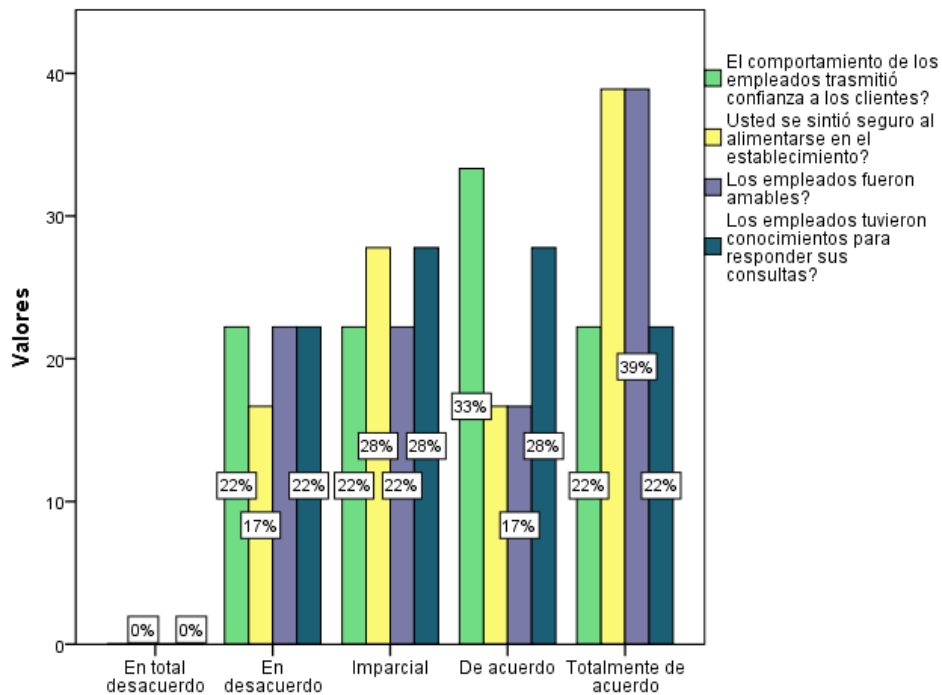
4.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a seguridad?

Tabla 22: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a seguridad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	0,0%	22,2%	22,2%	33,3%	22,2%	100,0%
Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	0,0%	16,7%	27,8%	16,7%	38,9%	100,0%
Los empleados fueron amables?	0,0%	22,2%	22,2%	16,7%	38,9%	100,0%
Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	0,0%	22,2%	27,8%	27,8%	22,2%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 19: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a seguridad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La seguridad brindada por el establecimiento fue percibida de manera positiva en mayor porcentaje por el cliente o visitante, esto indica que en si el establecimiento si genero satisfacción en cuanto a la

cortesía de los empleados, su conocimiento y habilidad para inspirar confianza, sin embargo se puede mencionar que si se necesita mejorar aún más pues lo ideal sería obtener un porcentaje muy elevado de satisfacción.

5.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a empatía?

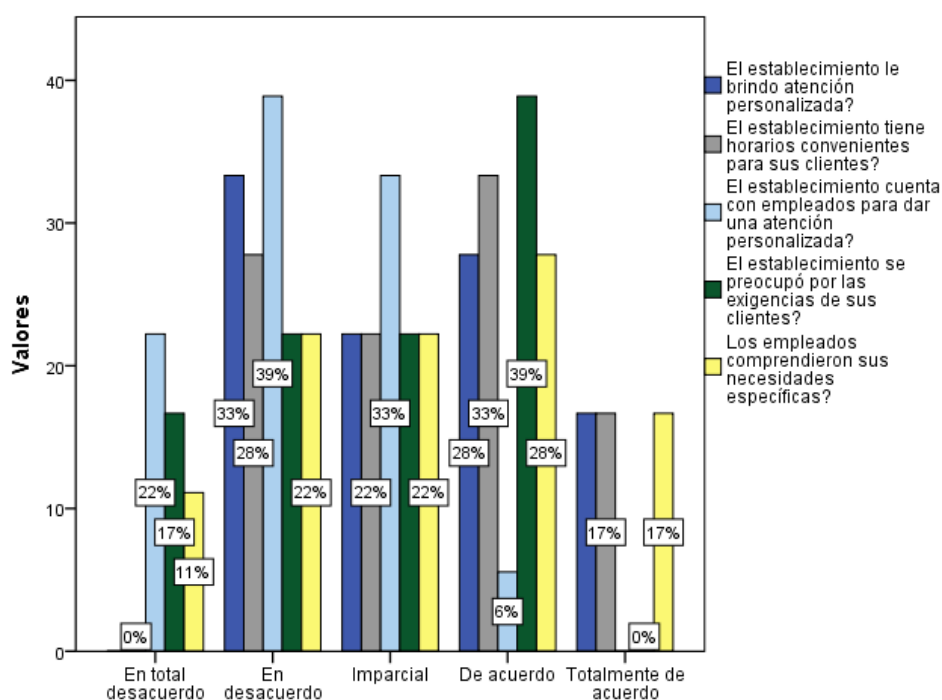
Tabla 23: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a empatía.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento le brindo atención personalizada?	0,0%	33,3%	22,2%	27,8%	16,7%	100,0%
El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	0,0%	27,8%	22,2%	33,3%	16,7%	100,0%
El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	22,2%	38,9%	33,3%	5,6%	0,0%	100,0%
El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	16,7%	22,2%	22,2%	38,9%	0,0%	100,0%
Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	11,1%	22,2%	22,2%	27,8%	16,7%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 20: Características percibidas del establecimiento Paradero el Mirador en cuanto a empatía.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En los datos arrojados por la tabla y el gráfico se puede determinar que en cuanto a la dimensión empatía brindada por el establecimiento el cliente se sintió insatisfecho en cuanto a la atención personalizada, lo que indica que se debería mejorar pues es necesario que exista un mayor cuidado y preocupación por que el cliente o visitante se sienta atendido con un servicio de calidad que genere una excelente satisfacción en el mismo.

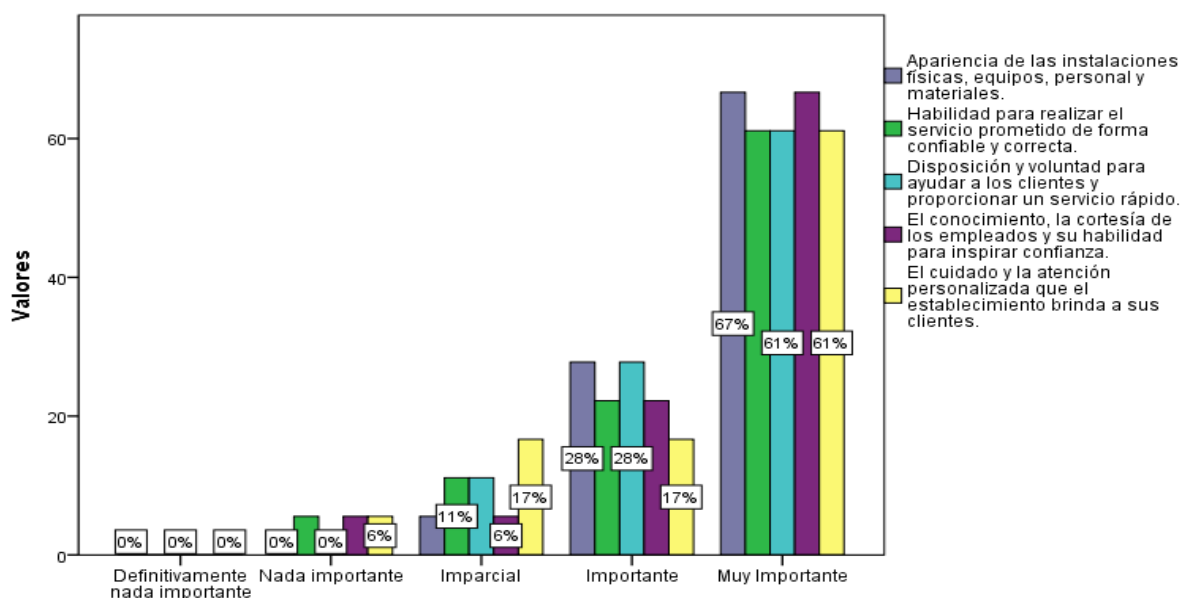
6.- Por favor, valore de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 24: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Paradero el Mirador.

	Definitivamente nada importante	Nada importante	Imparcial	Importante	Muy Importante	Total
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.	0,0%	0,0%	5,6%	27,8%	66,7%	100,0%
Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.	0,0%	5,6%	11,1%	22,2%	61,1%	100,0%
Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	0,0%	0,0%	11,1%	27,8%	61,1%	100,0%
El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	0,0%	5,6%	5,6%	22,2%	66,7%	100,0%
El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.	0,0%	5,6%	16,7%	16,7%	61,1%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 21: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Paradero el Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico los clientes determinaron en un mayor porcentaje como muy importantes a todas las dimensiones planteadas, por lo cual se puede determinar que al ponderar los resultados en base al modelo aplicado; el puntaje inicial otorgado por el cliente a cada característica en el establecimiento Paradero el Mirador no varía en mayor medida.

### **3.6.1.2. ESTABLECIMIENTO HUACÁN DE LOS PASTOS.**

#### *3.6.1.2.1. Ficha de observación 2*

### **ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO**

#### **1.- Indicadores generales de cumplimiento.**

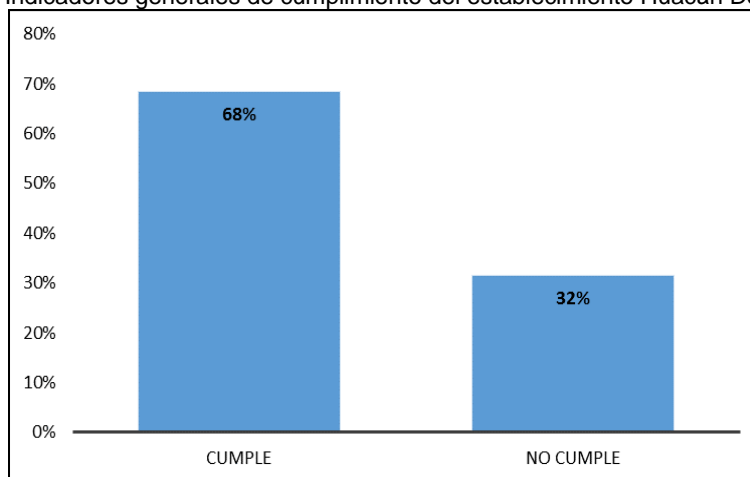
Tabla 25: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
Existe una organización funcional en el establecimiento.	0	1
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	1	0
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	0	1
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	1	0
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	1	0
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	1	0
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	1	0
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	1	0
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	1	0
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	1	0

El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	1	0
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	0	1
Existe señalética en el establecimiento.	0	1
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	0	1
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	1	0
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	1	0
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>6</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>68%</b>	<b>32%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 22: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar los datos obtenidos se puede deducir que este establecimiento en cuanto a los indicadores generales de cumplimiento; los cumple en un mayor porcentaje; por lo que esto representaría un dato positivo en cuanto a la calidad del servicio prestado a los visitantes que se alimentan en este, sin embargo es indispensable mejorar las características no cumplidas para brindar un servicio de restauración de excelencia.

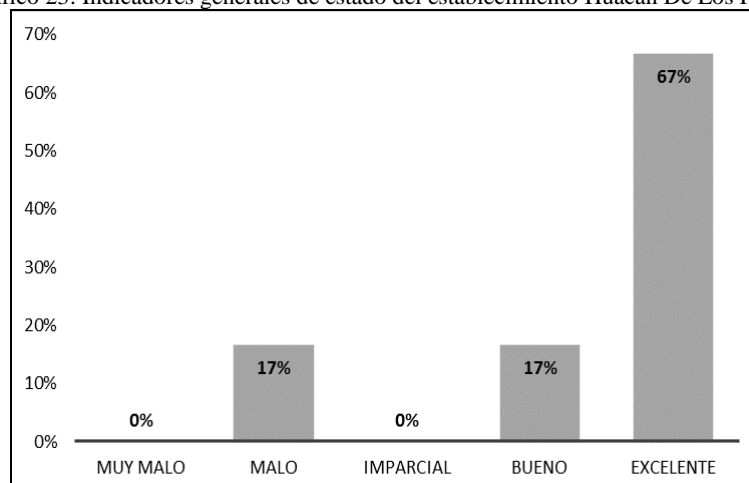
2.- Indicadores generales de estado.

Tabla 26: Indicadores generales de estado del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	0	0	0	0	1
Estado de los basureros del establecimiento.	0	0	0	1	0
Estado de los baños del establecimiento.	0	0	0	0	1
Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.	0	0	0	0	1
Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.	0	0	0	0	1
Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>67%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 23: Indicadores generales de estado del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar el cuadro y el gráfico se puede dar cuenta que en cuanto a las características planteadas; el estado del establecimiento en su mayor parte es excelente, seguido por porcentajes mucho menores en bueno y malo, lo que denota que el establecimiento si posee características adecuadas en el servicio prestado que podrían mejorarse con poco esfuerzo.

## ÁREA DEL COMEDOR

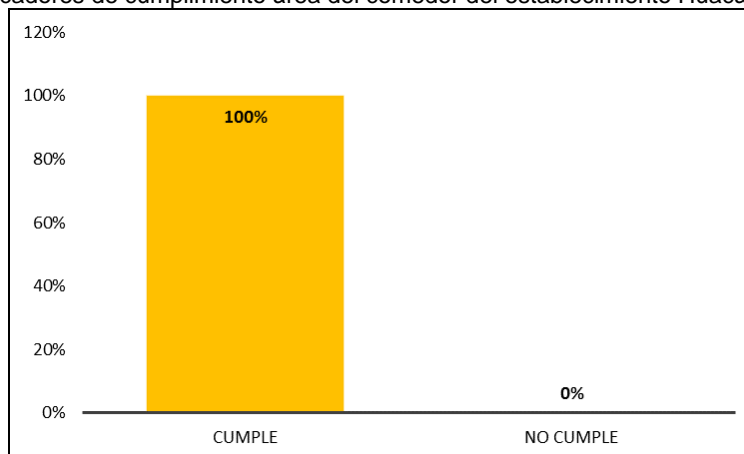
### 3.- Indicadores de cumplimiento área del comedor.

Tabla 27: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Cumple	No cumple
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 24: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de indicadores en el área del comedor se puede mencionar que el establecimiento posee unas excelentes características para brindar un servicio de calidad pues cumple con todos los parámetros planteados.

### 4.- Indicadores de estado área del comedor.

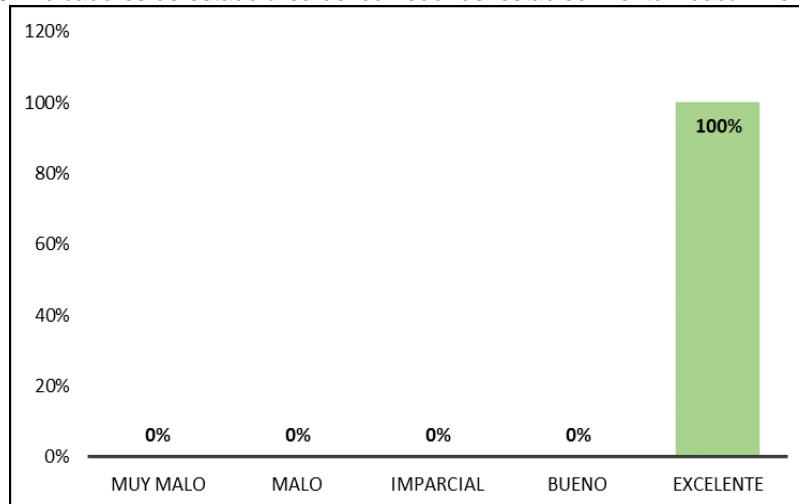
Tabla 28: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
En qué estado se encuentran las mesas.	0	0	0	0	1
En qué estado se encuentran las sillas.	0	0	0	0	1
En qué estado se encuentran los taburetes.	0	0	0	0	1

En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	4
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	0%	0%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 25: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Así mismo al analizar la tabla y el gráfico en cuanto al estado de los elementos del área de comedor del establecimiento, se puede mencionar que es de excelente calidad pues posee características excelentes.

## ÁREA DE COCINA

5.- Indicadores de cumplimiento área de cocina.

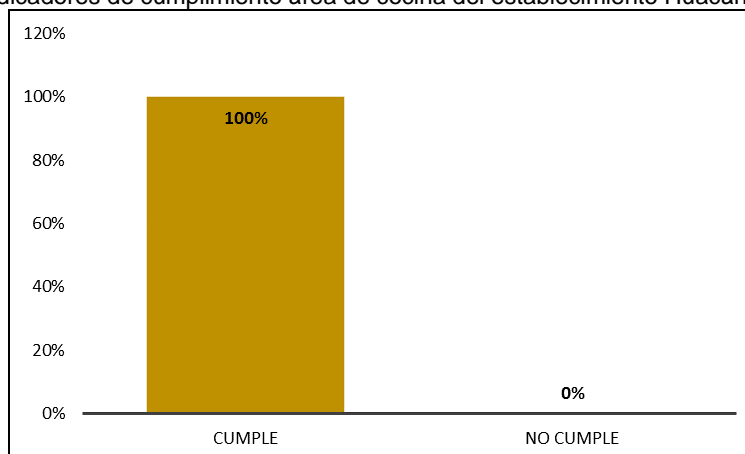
Tabla 29: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Cumple	No cumple
Existe campana extractora de olores.	1	0
La cocina es industrial.	1	0
Existe un horno.	1	0
Existe freidora.	1	0
Existe plancha.	1	0
Existe uno o varios congeladores.	1	0
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	1	0
Los fregaderos son de acero inoxidable.	1	0
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	1	0

Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	1	0
<b>TOTAL</b>	10	0
<b>PORCENTAJE</b>	100%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 26: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al área de cocina el establecimiento posee el total del porcentaje de cumplimiento, lo que indica que esta área en particular no necesita mejorar pues posee las características necesarias para brindar un servicio de calidad a los clientes.

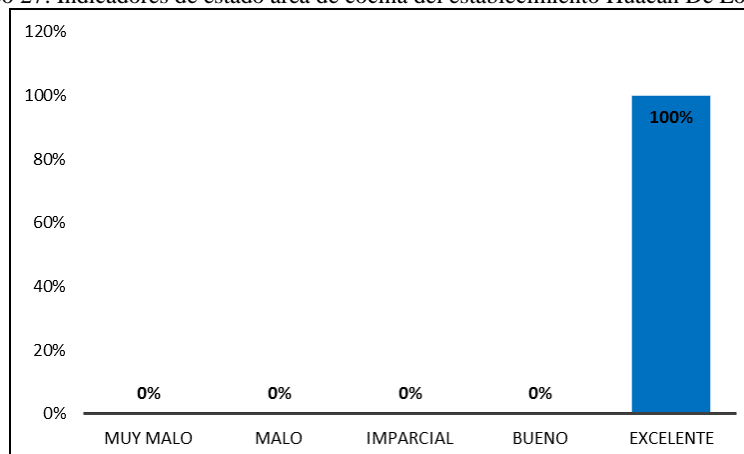
## 6.- Indicadores de estado área de cocina.

Tabla 30: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la campana extractora de olores.	0	0	0	0	1
Estado de la cocina.	0	0	0	0	1
Estado del horno.	0	0	0	0	1
Estado de la freidora.	0	0	0	0	1
Estado de la plancha.	0	0	0	0	1
Estado de los congeladores.	0	0	0	0	1
En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.	0	0	0	0	1
Estado de los fregaderos.	0	0	0	0	1
Estado de las mesas de trabajo.	0	0	0	0	1
Estado de las instalaciones de gas.	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	10
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	0%	0%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 27: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al análisis sobre el estado del área de cocina y todo lo contenido en ella se puede mencionar que también es de excelencia, y esto demuestra que el establecimiento en esta área si se preocupa por brindar un servicio de calidad.

## ÁREA DE ALMACENAJE

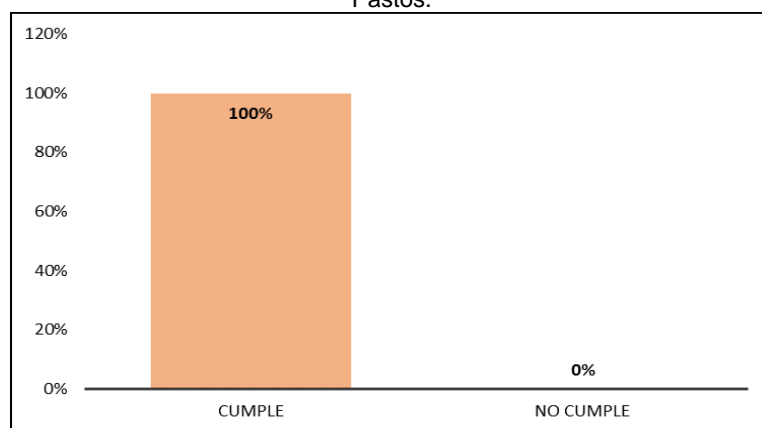
7.- Indicadores de cumplimiento área de almacenaje.

Tabla 31: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Cumple	No cumple
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	1	0
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	1	0
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	1	0
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	1	0
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	1	0
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 28: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de parámetros en área de almacenaje, se analiza de igual manera que el establecimiento posee un total porcentaje de cumplimiento, lo que significa que el mismo posee las características optimas en cuanto al almacenaje de productos e insumos usados en el desarrollo de las actividades del establecimiento, denotando de esta manera una alta calidad del servicio.

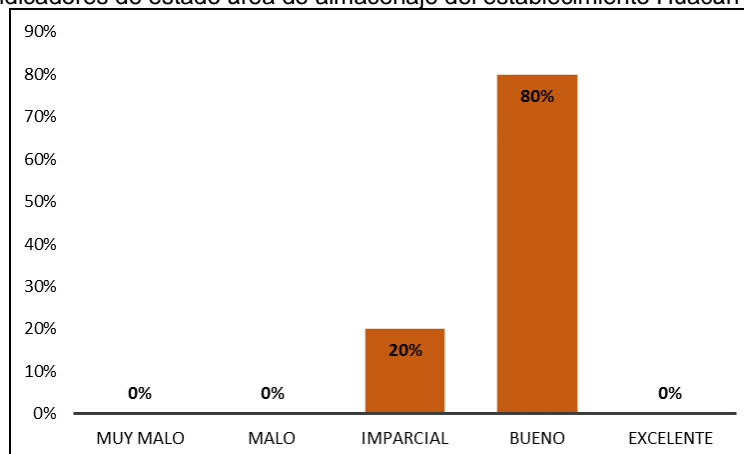
#### 8.- Indicadores de estado área de almacenaje.

Tabla 32: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado del área para productos de limpieza.	0	0	1	0	0
Estado del área para almacenaje de productos perecibles.	0	0	0	1	0
Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	0	0	0	1	0
Estado del área de almacenaje del menaje.	0	0	0	1	0
Estado de las estanterías.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	0	1	4	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	20%	80%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 29: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La tabla y el gráfico indican un mayor porcentaje positivo en cuanto al estado del área de almacenamiento del establecimiento, esto indica que únicamente habría que mejorar un poco los parámetros de calidad de esta área, para llegar a ofertar un servicio de alta calidad al cliente.

### MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO

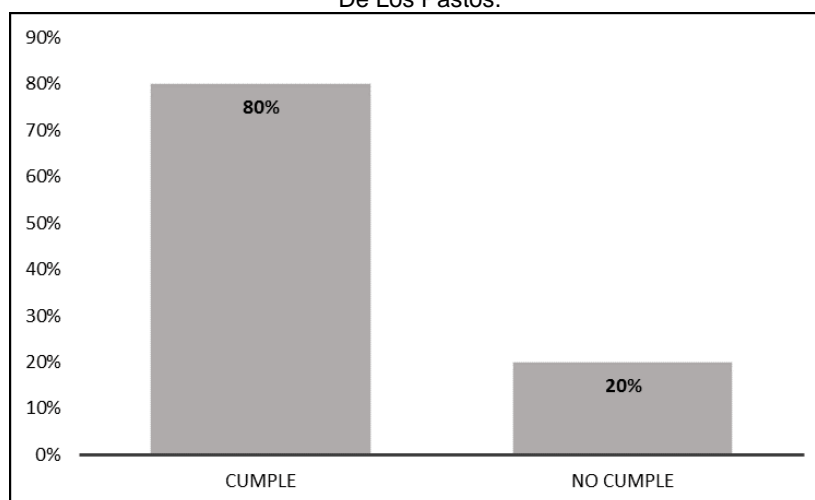
9.- Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento.

Tabla 33: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Cumple	No cumple
La mantelería del comedor es de tela.	0	1
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	1	0
Las tablas de corte son de polietileno.	1	0
<b>TOTAL</b>	4	1
<b>PORCENTAJE</b>	80%	20%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 30: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al menaje del establecimiento se puede mencionar en base al análisis que existe una falencia mínima en los parámetros para brindar un servicio de calidad a los clientes, únicamente habría que cumplir un parámetro para poder brindar un servicio de restauración óptimo con respecto al menaje.

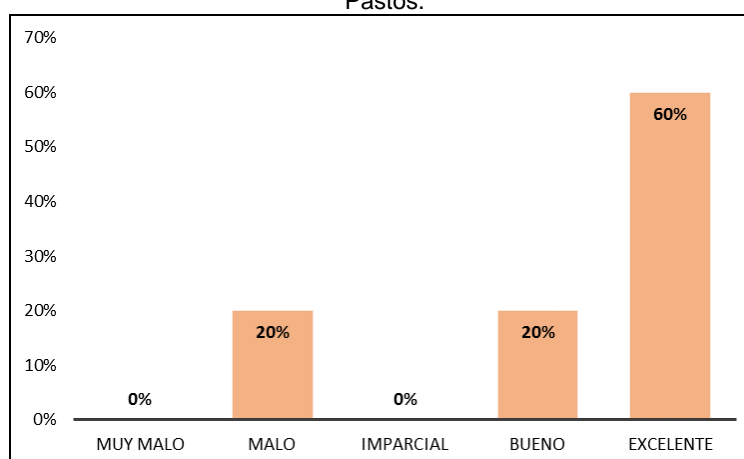
#### 10.- Indicadores de estado menaje del establecimiento.

Tabla 34: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la mantelería.	0	1	0	0	0
Estado de la cubertería.	0	0	0	0	1
Estado de la vajilla.	0	0	0	0	1
Estado de la cristalería.	0	0	0	0	1
Estado de las tablas de corte.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	1	0	1	3
<b>PORCENTAJE</b>	0%	20%	0%	20%	60%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 31: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al estado del menaje del establecimiento se puede analizar que no es totalmente excelente pues a pesar de que existe un gran porcentaje en buen estado, el establecimiento si necesitaría mejorar los implementos del menaje correspondientes al porcentaje malo.

## TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO

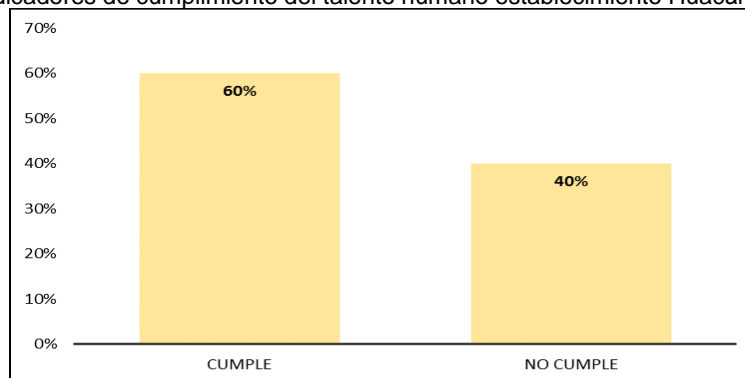
### 11.- Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento.

Tabla 35: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Cumple	No cumple
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	0	1
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	1	0
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	1	0
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.	1	0
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	1	0
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	1	0
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	1	0
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	0	1
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	0	1
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 32: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al talento humano que posee el establecimiento la tabla y el grafico arrojan un dato mayormente positivo que indica que el personal del establecimiento si está en condiciones de brindar un servicio adecuado a los clientes o visitantes, sin embargo el porcentaje de incumplimiento si se lo debe mejorar pues es el talento humano del establecimiento el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio prestado.

### 3.6.1.2.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO HUACÁN DE LOS PASTOS.

1.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a elementos tangibles?

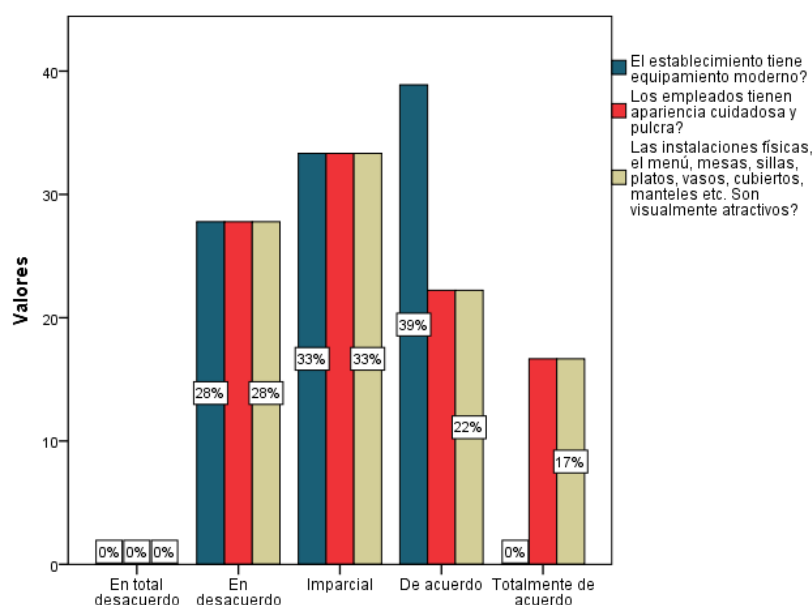
Tabla 36: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a elementos tangibles.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento tiene equipamiento moderno?	0,0%	27,8%	33,3%	38,9%	0,0%	100,0%
Los empleados tienen apariencia cuidada y pulcra?	0,0%	27,8%	33,3%	22,2%	16,7%	100,0%

Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	0,0%	27,8%	33,3%	22,2%	16,7%	100,0%
--	------	-------	-------	-------	-------	--------

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 33: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a elementos tangibles.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En la dimensión elementos tangibles del establecimiento Huacán de los Pastos al analizar los datos se puede dar cuenta que en cuanto a la satisfacción de los visitantes, los mismos no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos pues el mayor porcentaje se localiza en el ítem imparcial y únicamente con el equipamiento del establecimiento los clientes están de acuerdo, esto indica que el establecimiento en si necesita mejorar en cuanto a esta dimensión en general para poder brindar un servicio de calidad al visitante y por ende mejorar su satisfacción.

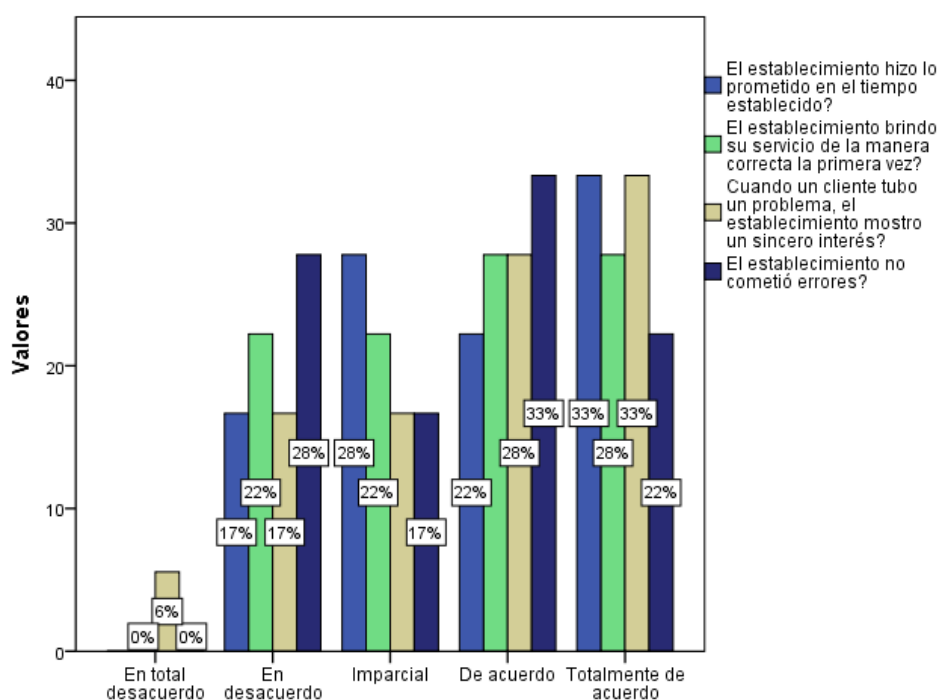
2.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a confiabilidad?

Tabla 37: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a confiabilidad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	0,0%	16,7%	27,8%	22,2%	33,3%	100,0%
El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	0,0%	22,2%	22,2%	27,8%	27,8%	100,0%
Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés?	5,6%	16,7%	16,7%	27,8%	33,3%	100,0%
El establecimiento no cometi6 errores?	0,0%	27,8%	16,7%	33,3%	22,2%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 34: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a confiabilidad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la dimensión confiabilidad se puede analizar que tuvo una mayor percepción positiva por parte de los visitantes o clientes pues los mayores porcentajes se encuentran en los ítems de acuerdo y totalmente de acuerdo, es decir la satisfacción del cliente fue muy buena pues sintieron que el servicio fue confiable y correcto sin embargo el establecimiento si necesitaría mejorar puesto que lo óptimo sería brindar un servicio de excelencia.

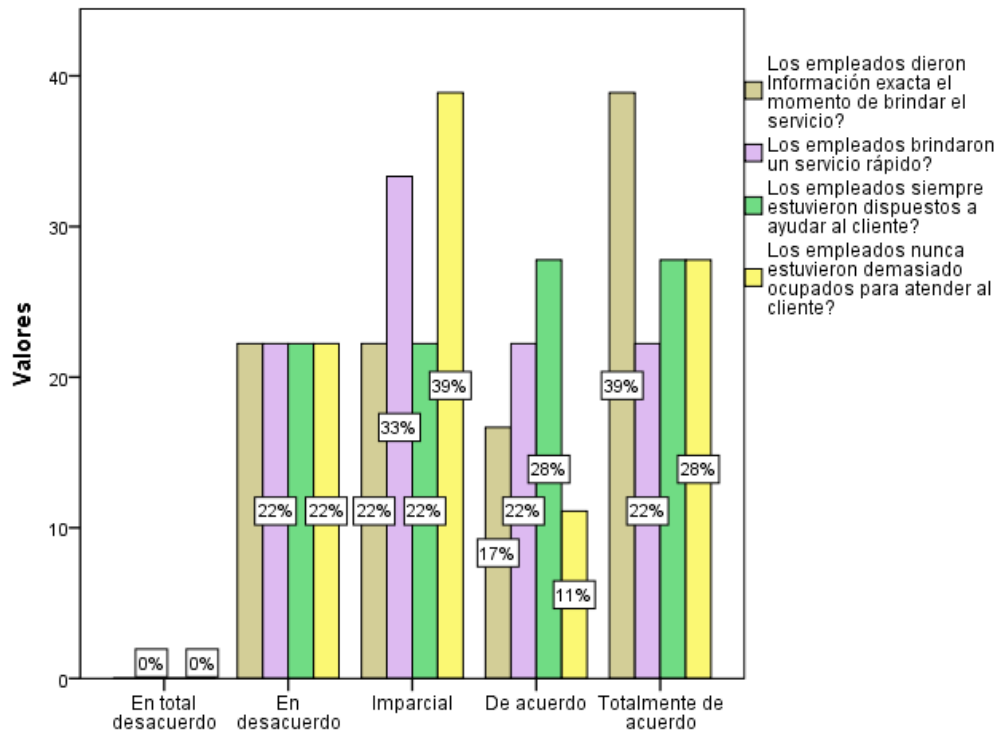
3.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a capacidad de respuesta?

Tabla 38: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a capacidad de respuesta.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	0,0%	22,2%	22,2%	16,7%	38,9%	100,0%
Los empleados brindaron un servicio rápido?	0,0%	22,2%	33,3%	22,2%	22,2%	100,0%
Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	0,0%	22,2%	22,2%	27,8%	27,8%	100,0%
Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	0,0%	22,2%	38,9%	11,1%	27,8%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 35: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a capacidad de respuesta.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La capacidad de respuesta del establecimiento Huacán de los Pastos percibida por el cliente indica que no fue ni positiva ni negativa, pues los porcentajes se dividen indicando que la rapidez y la respuesta en el servicio no fue ni buena ni mala y que por otro lado la información y ayuda al cliente fueron buenas, de esta manera se puede deducir como resultado una mediana satisfacción en el cliente que necesita mejorarse.

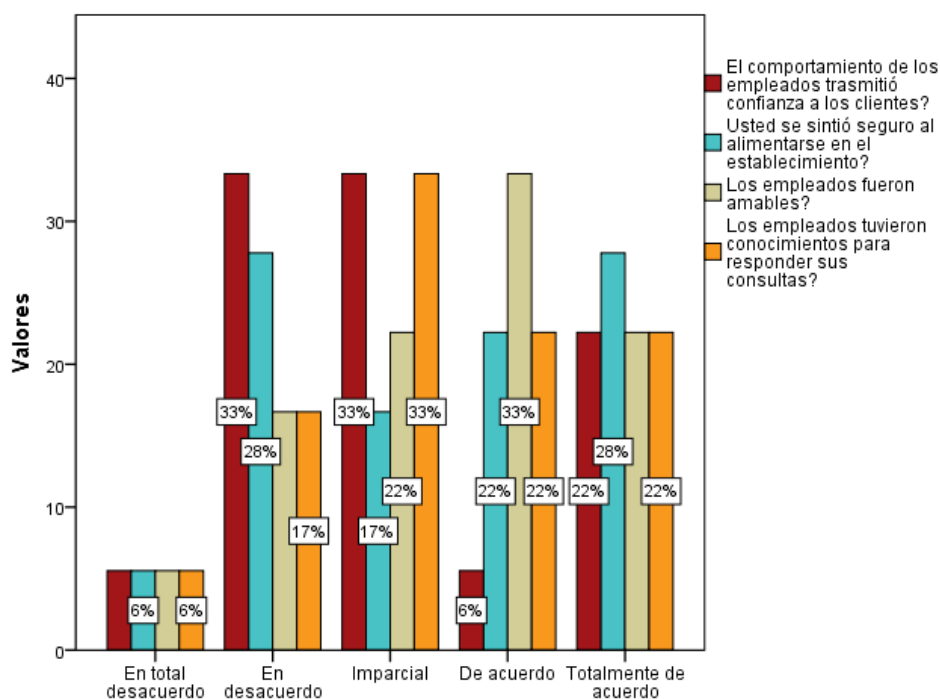
4.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a seguridad?

Tabla 39: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a seguridad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	5,6%	33,3%	33,3%	5,6%	22,2%	100,0%
Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	5,6%	27,8%	16,7%	22,2%	27,8%	100,0%
Los empleados fueron amables?	5,6%	16,7%	22,2%	33,3%	22,2%	100,0%
Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	5,6%	16,7%	33,3%	22,2%	22,2%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 36: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a seguridad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La seguridad fue percibida de manera muy variada por los clientes y visitantes del establecimiento, indicando en primer lugar con

porcentajes mayores en insatisfacción; que en si el establecimiento no genero satisfacción en cuanto a la cortesía de los empleados, su conocimiento, habilidad para inspirar confianza y la seguridad alimentaria, y en segundo lugar con un porcentaje mayor de satisfacción, que los empleados si fueron amables; por tanto se necesita mejorar mucho pues lo ideal sería obtener un porcentaje muy elevado de satisfacción en cuanto a seguridad.

5.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a empatía?

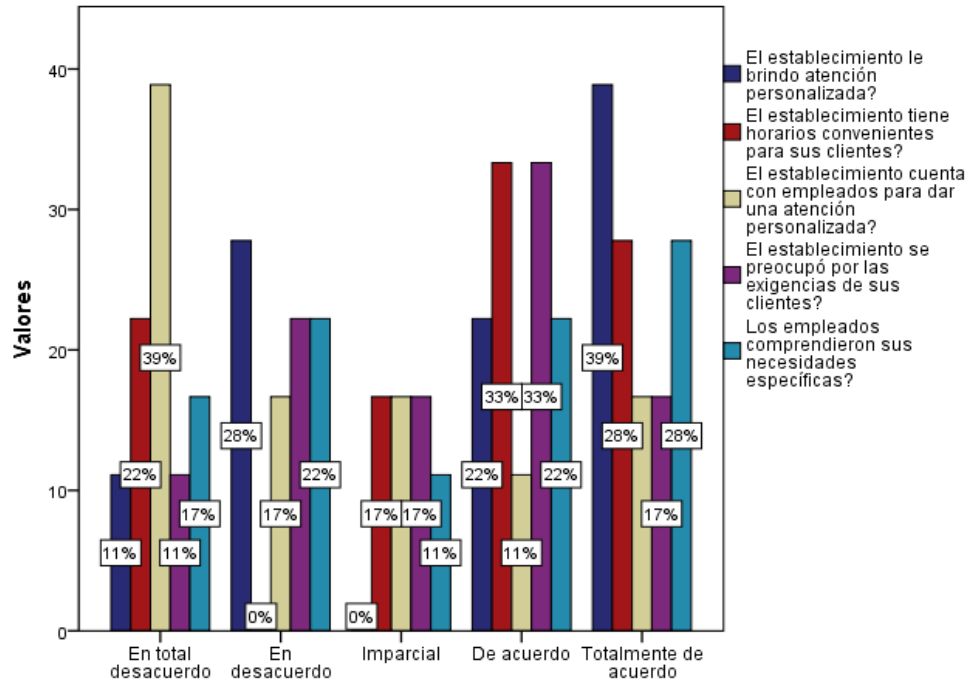
Tabla 40: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a empatía.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento le brindo atención personalizada?	11,1%	27,8%	0,0%	22,2%	38,9%	100,0%
El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	22,2%	0,0%	16,7%	33,3%	27,8%	100,0%
El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	38,9%	16,7%	16,7%	11,1%	16,7%	100,0%
El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	11,1%	22,2%	16,7%	33,3%	16,7%	100,0%
Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	16,7%	22,2%	11,1%	22,2%	27,8%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 37: Características percibidas del establecimiento Huacán de los Pastos en cuanto a empatía.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En los datos arrojados por la tabla y el gráfico se puede determinar que en cuanto a la dimensión empatía brindada por el establecimiento el cliente se sintió satisfecho con las características planteadas, excepto por la atención personalizada, lo que indica que se debería mejorar pues es necesario que exista un mayor cuidado y preocupación por que el cliente o visitante se sienta atendido con un servicio de calidad que genere una excelente satisfacción en el mismo.

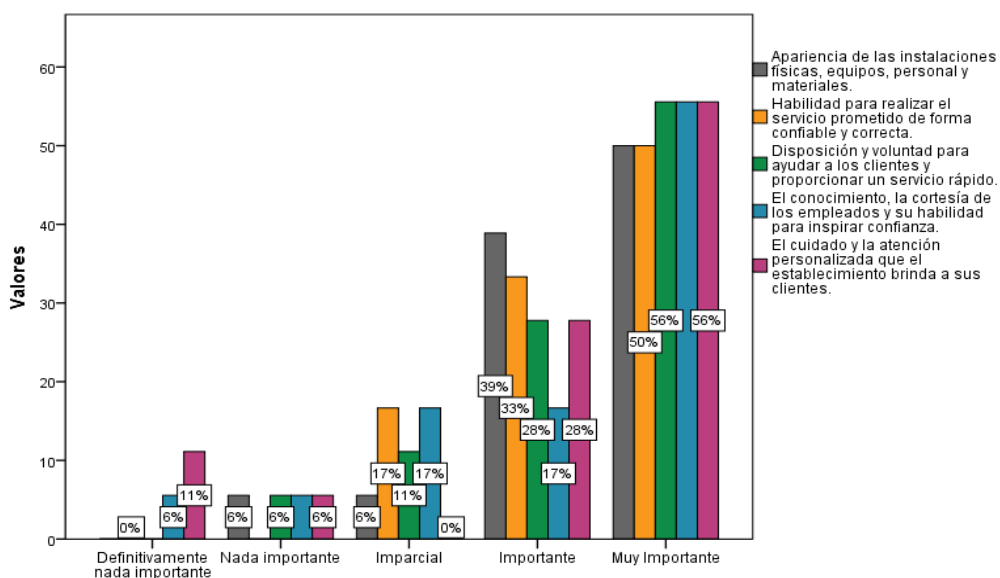
6.- Por favor, valore de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 41: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Huacán De Los Pastos.

	Definitivamente nada importante	Nada importante	Imparcial	Importante	Muy Importante	Total
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.	0,0%	5,6%	5,6%	38,9%	50,0%	100,0%
Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%	100,0%
Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	0,0%	5,6%	11,1%	27,8%	55,6%	100,0%
El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	5,6%	5,6%	16,7%	16,7%	55,6%	100,0%
El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.	11,1%	5,6%	0,0%	27,8%	55,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 38: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico los clientes determinaron en un mayor porcentaje como muy importantes a todas las dimensiones planteadas, por lo cual se puede determinar que al ponderar los resultados en base al modelo aplicado; el puntaje inicial otorgado por el cliente a cada característica en el establecimiento Huacán de los Pastos no varía en mayor medida.

### 3.6.1.3. ESTABLECIMIENTO CUYES Y +.

#### 3.6.1.3.1. Ficha de observación 3.

## ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

### 1.- Indicadores generales de cumplimiento.

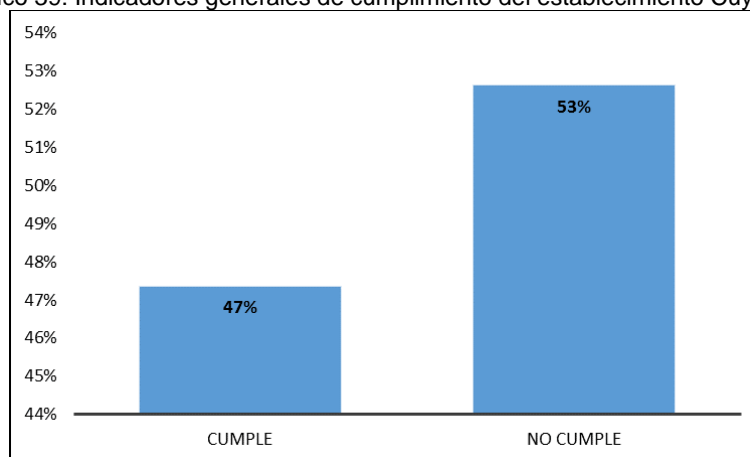
Tabla 42: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes y +.

	Cumple	No cumple
Existe una organización funcional en el establecimiento.	0	1
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	0	1
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	0	1
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	0	1
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	0	1
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	1	0
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	1	0
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	1	0
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	0	1
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	1	0
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	1	0

El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	0	1
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	1	0
Existe señalética en el establecimiento.	0	1
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	0	1
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	1	0
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	1	0
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>47%</b>	<b>53%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 39: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar los datos obtenidos se puede deducir que este establecimiento en cuanto a los indicadores generales de cumplimiento; no los cumple en un mayor porcentaje; por lo que esto representaría un dato negativo en cuanto a la calidad del servicio prestado a los visitantes que se alimentan en este, por lo tanto es indispensable mejorar las características no cumplidas para brindar un servicio de restauración de excelencia.

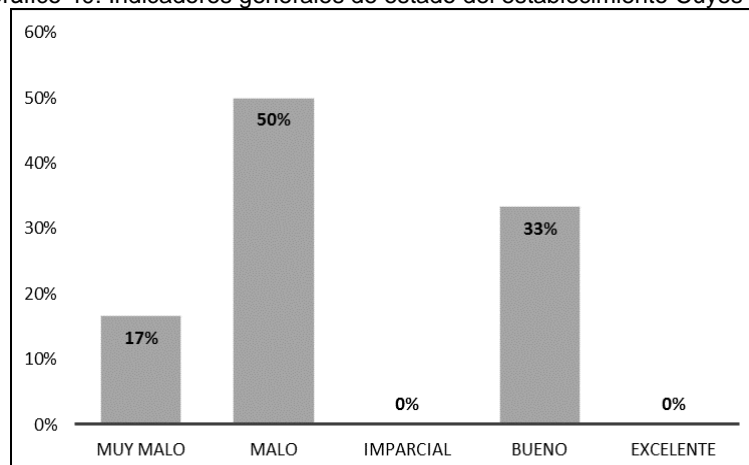
2.- Indicadores generales de estado.

Tabla 43: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes y +.

INDICADORES GENERALES DE ESTADO	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	1	0	0	0	0
Estado de los basureros del establecimiento.	0	1	0	0	0
Estado de los baños del establecimiento.	0	1	0	0	0
Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>17%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 40: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar el cuadro y el gráfico se puede dar cuenta que en cuanto a las características planteadas; el estado del establecimiento en su mayor parte es malo, seguido por porcentajes mucho menores en muy malo y bueno, lo que denota que el establecimiento no brinda un servicio de excelente calidad por lo que posee características inadecuadas en el servicio prestado que necesariamente deberían mejorarse.

## ÁREA DEL COMEDOR

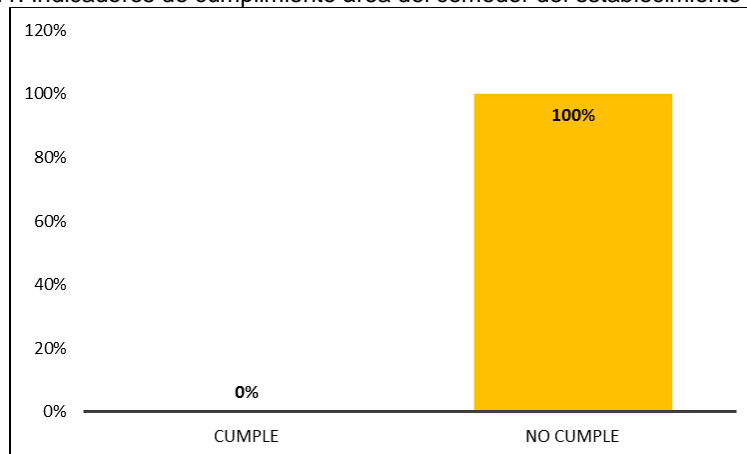
### 3.- Indicadores de cumplimiento área del comedor.

Tabla 44: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes y +.

	Cumple	No cumple
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	0	1
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	0	1
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 41: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de indicadores en el área del comedor se puede mencionar que el establecimiento posee pésimas características para brindar un servicio de calidad pues incumple con todos los parámetros planteados.

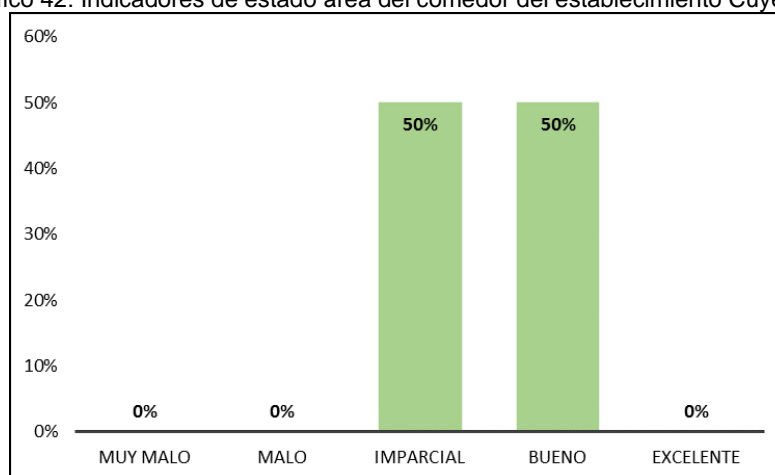
### 4.- Indicadores de estado área del comedor.

Tabla 45: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes y +.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
En qué estado se encuentran las mesas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las sillas.	0	0	1	0	0
En qué estado se encuentran los taburetes.	0	0	1	0	0
En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	0	2	2	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	50%	50%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 42: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Así mismo al analizar la tabla y el gráfico en cuanto al estado de los elementos del área de comedor del establecimiento, se puede mencionar que un 50% no es ni bueno ni malo y otro 50% es bueno, lo que representa que el establecimiento si necesita mejorar para brindar un servicio con características óptimas.

## ÁREA DE COCINA

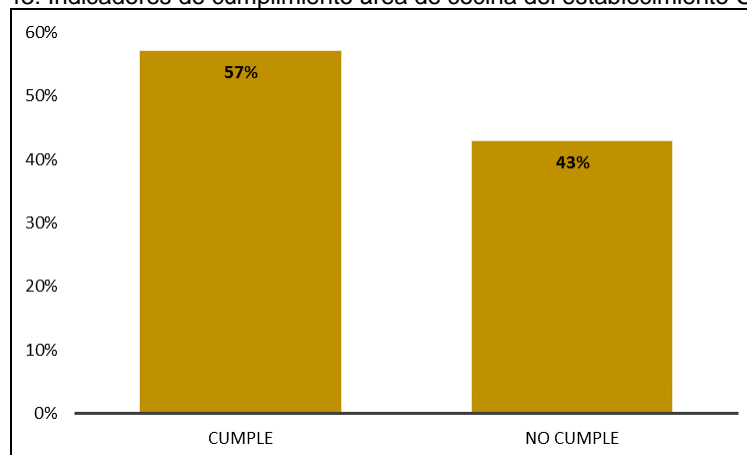
5.- Indicadores de cumplimiento área de cocina.

Tabla 46: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes y +.

	Cumple	No cumple
Existe campana extractora de olores.	0	1
La cocina es industrial.	1	0
Existe un horno.	0	0
Existe freidora.	0	0
Existe plancha.	0	0
Existe uno o varios congeladores.	1	0
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	0	1
Los fregaderos son de acero inoxidable.	1	0
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	0	1
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 43: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al área de cocina el establecimiento posee un mayor porcentaje de cumplimiento de parámetros, lo que indica que esta área en particular posee características adecuadas, pero si necesita mejorar pues para brindando un servicio de calidad debería cumplir con el 100% de los parámetros establecidos.

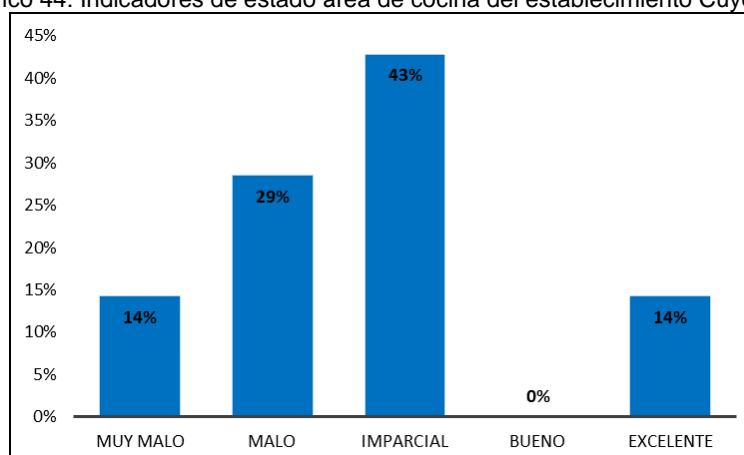
6.- Indicadores de estado área de cocina.

Tabla 47: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes y +.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la campana extractora de olores.	1	0	0	0	0
Estado de la cocina.	0	0	1	0	0
Estado del horno.	0	0	0	0	0
Estado de la freidora.	0	0	0	0	0
Estado de la plancha.	0	0	0	0	0
Estado de los congeladores.	0	0	1	0	0
En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.	0	1	0	0	0
Estado de los fregaderos.	0	1	0	0	0
Estado de las mesas de trabajo.	0	0	1	0	0
Estado de las instalaciones de gas.	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>14%</b>	<b>29%</b>	<b>43%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 44: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al análisis sobre el estado del área de cocina y todo lo contenido en ella se puede mencionar que existe una deficiencia muy grande que demuestra que el establecimiento si necesita mejorar para brindar un servicio de calidad.

## ÁREA DE ALMACENAJE

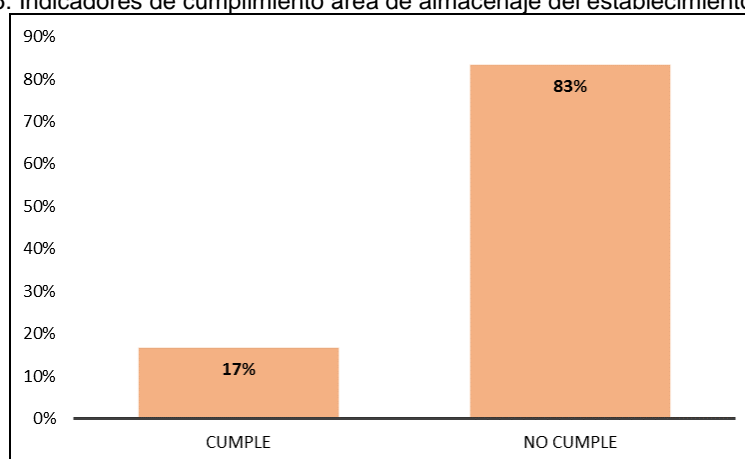
7.- Indicadores de cumplimiento área de almacenaje.

Tabla 48: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +.

	Cumple	No cumple
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	0	1
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	0	1
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	0	1
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	1	0
<b>TOTAL</b>	1	5
<b>PORCENTAJE</b>	17%	83%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 45: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de parámetros en área de almacenaje, se analiza de igual manera que el establecimiento posee un gran porcentaje de deficiencia lo que significa que el mismo no posee las características óptimas en cuanto al almacenaje de productos e insumos usados en el desarrollo de las actividades del establecimiento, denotando de esta manera una baja calidad del servicio.

8.- Indicadores de estado área de almacenaje.

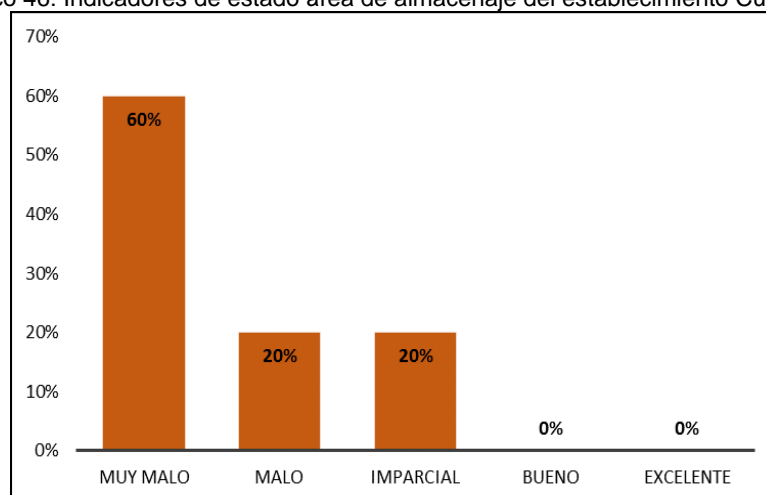
Tabla 49: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado del área para productos de limpieza.	1	0	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos perecibles.	1	0	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	0	0	1	0	0
Estado del área de almacenaje del menaje.	0	1	0	0	0
Estado de las estanterías.	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 46: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La tabla y el gráfico indican porcentajes negativos en cuanto al estado del área de almacenamiento del establecimiento, esto da a entender que habría que mejorar en gran medida esta área, pues contribuye a que el servicio prestado sea de deficiente calidad.

## MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO

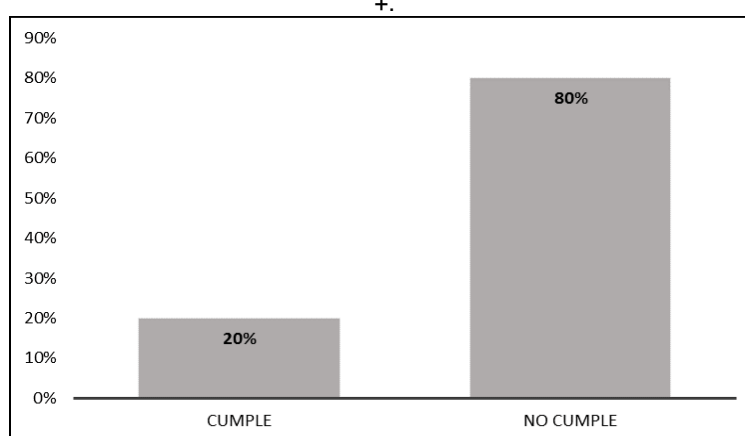
9.- Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento.

Tabla 50: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +.

	Cumple	No cumple
La mantelería del comedor es de tela.	0	1
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	0	1
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	0	1
Las tablas de corte son de polietileno.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 47: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al menaje del establecimiento se puede mencionar en base al análisis que existe una gran falencia en los parámetros para brindar un servicio de calidad a los clientes.

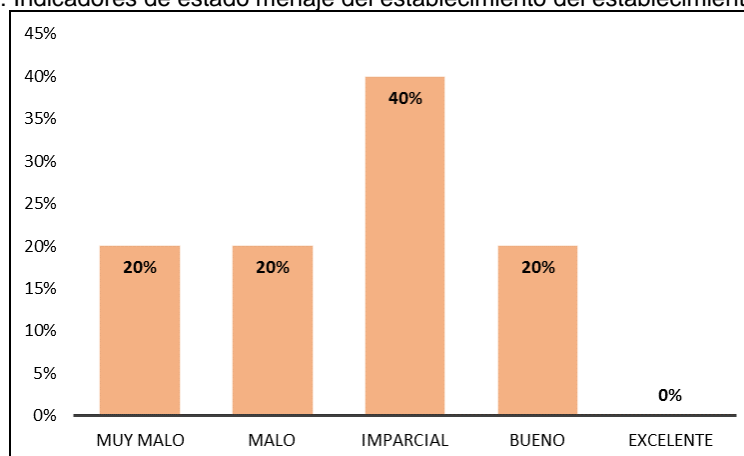
#### 10.- Indicadores de estado menaje del establecimiento.

Tabla 51: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la mantelería.	0	1	0	0	0
Estado de la cubertería.	0	0	0	1	0
Estado de la vajilla.	0	0	1	0	0
Estado de la cristalería.	0	0	1	0	0
Estado de las tablas de corte.	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>40%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 48: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al estado del menaje del establecimiento se puede analizar que en mayor porcentaje no es ni bueno ni malo, por lo que el establecimiento si necesitaría mejorar los implementos del menaje, más aun cuando existen también porcentajes en malo y muy malo.

## TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO

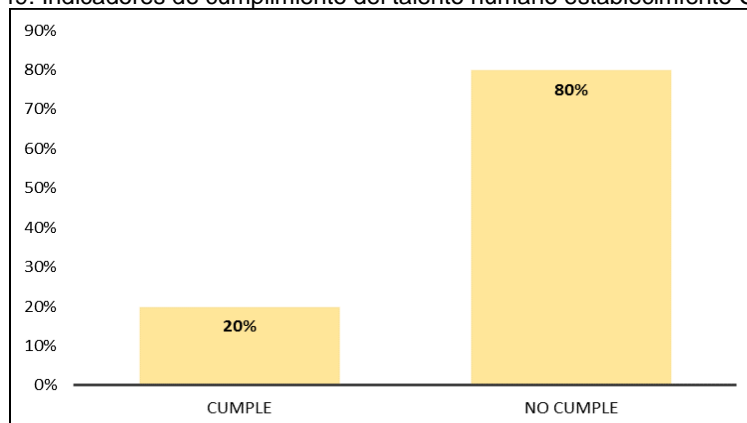
11.- Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento.

Tabla 52: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Cuyes y +.

	Cumple	No cumple
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	0	1
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	0	1
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	0	1
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.	0	1
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	0	1
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	0	1
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	1	0
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	1	0
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	0	1
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 49: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al talento humano que posee el establecimiento la tabla y el gráfico arrojan un dato muy negativo que indica que el personal del establecimiento no está en condiciones de brindar un servicio de calidad a los clientes o visitantes, y esto es muy preocupante pues es el talento humano del establecimiento el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio prestado.

### 3.6.1.3.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO CUYES Y +.

1.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes y + en cuanto a elementos tangibles?

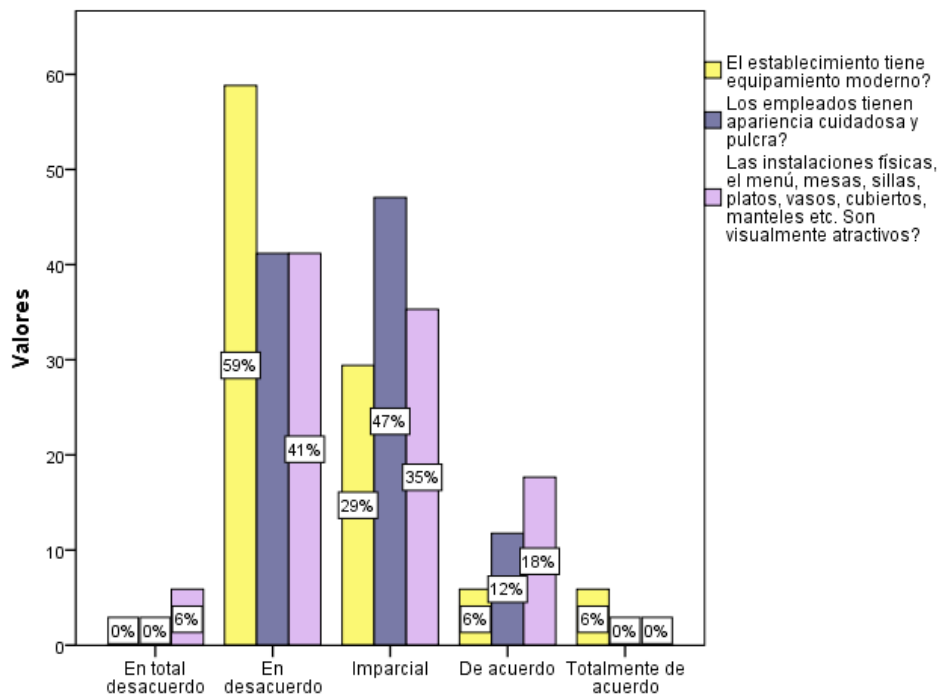
Tabla 53: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a elementos tangibles.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento tiene equipamiento moderno?	0,0%	58,8%	29,4%	5,9%	5,9%	100,0%
Los empleados tienen apariencia cuidada y pulcra?	0,0%	41,2%	47,1%	11,8%	0,0%	100,0%
Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	5,9%	41,2%	35,3%	17,6%	0,0%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 50: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a elementos tangibles.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Analizando los datos se puede dar cuenta que en cuanto a la satisfacción de los visitantes en la dimensióna elementos tangibles del establecimiento Cuyes y +, los mismos se encuentran en mayor porcentaje insatisfechos, indicando que el lugar no cuenta con: equipo moderno, empleados de apariencia pulcra, ni instalaciones y equipos visualmente agradables, por lo que el establecimiento en si necesita mejorar en cuanto a esta dimensión para poder brindar un servicio de calidad al visitante y por ende mejorar su satisfacción.

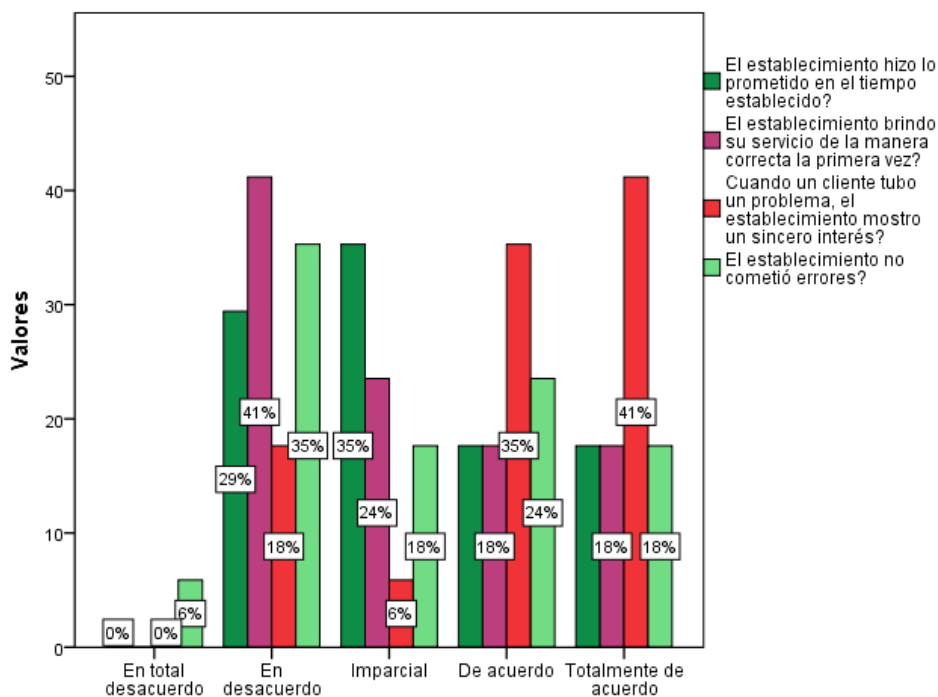
2.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes y + en cuanto a confiabilidad?

Tabla 54: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a confiabilidad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	0,0%	29,4%	35,3%	17,6%	17,6%	100,0%
El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	0,0%	41,2%	23,5%	17,6%	17,6%	100,0%
Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés?	0,0%	17,6%	5,9%	35,3%	41,2%	100,0%
El establecimiento no cometi6 errores?	5,9%	35,3%	17,6%	23,5%	17,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 51: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a confiabilidad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la dimensión confiabilidad se puede analizar que tuvo una mayor percepción negativa por parte de los visitantes o clientes pues los mayores porcentajes se encuentran en los ítems en desacuerdo e imparcial, y únicamente indicaron que se sentían satisfechos con que el establecimiento se preocupó por sus problemas o en si no existieron problemas; es decir la insatisfacción del cliente fue muy elevada en la dimensión pues sintieron que el servicio no fue confiable y correcto.

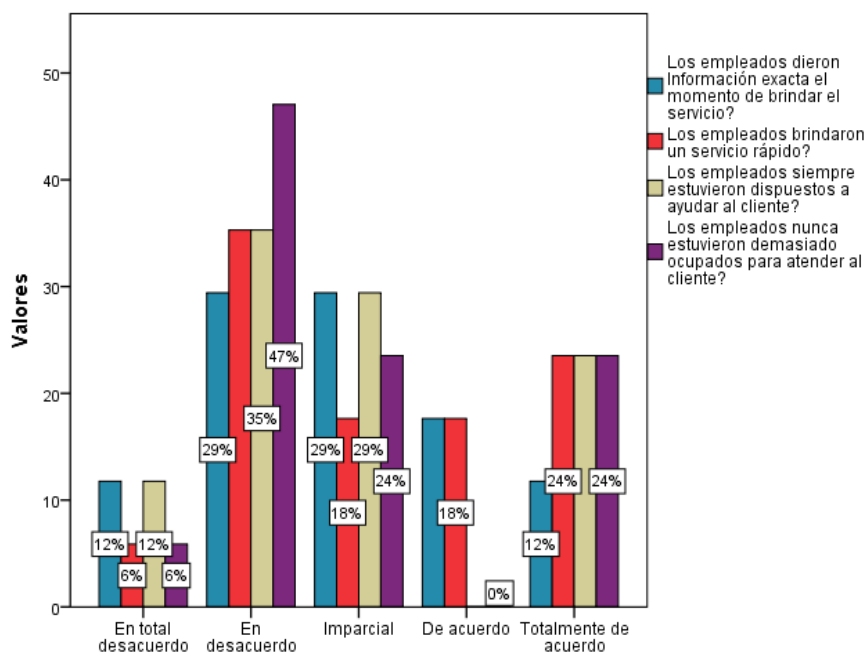
3.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes y + en cuanto a capacidad de respuesta?

Tabla 55: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a capacidad de respuesta.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	11,8%	29,4%	29,4%	17,6%	11,8%	100,0%
Los empleados brindaron un servicio rápido?	5,9%	35,3%	17,6%	17,6%	23,5%	100,0%
Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	11,8%	35,3%	29,4%	0,0%	23,5%	100,0%
Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	5,9%	47,1%	23,5%	0,0%	23,5%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 52: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a capacidad de respuesta.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La capacidad de respuesta del establecimiento Cuyes y + percibida por el cliente indica que fue muy negativa, localizando los mayores porcentajes en el ítem en desacuerdo, y dando como resultado una insatisfacción elevada en el cliente quien percibió que el establecimiento no le brindó un servicio rápido, con disposición y voluntad para ayudarlo.

4.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes y + en cuanto a seguridad?

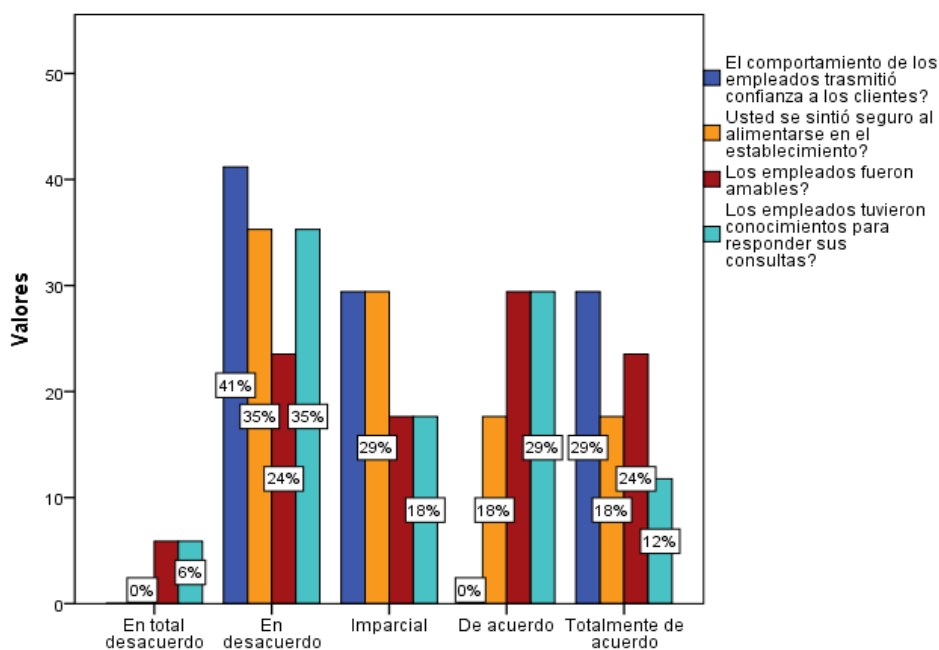
Tabla 56: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a seguridad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	0,0%	41,2%	29,4%	0,0%	29,4%	100,0%
Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	0,0%	35,3%	29,4%	17,6%	17,6%	100,0%

Los empleados fueron amables?	5,9%	23,5%	17,6%	29,4%	23,5%	100,0%
Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	5,9%	35,3%	17,6%	29,4%	11,8%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 53: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a seguridad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La seguridad fue percibida de manera muy negativa por los clientes y visitantes del establecimiento, indicando en primer lugar con porcentajes mayores que en si el establecimiento no genero satisfacción en cuanto a la cortesía de los empleados, su conocimiento, habilidad para inspirar confianza y la seguridad alimentaria, y en segundo lugar con un porcentaje mayor en el ítem de acuerdo, que los empleados si fueron amables; por tanto se necesita mejorar mucho pues lo ideal sería obtener un porcentaje muy elevado de satisfacción en cuanto a seguridad.

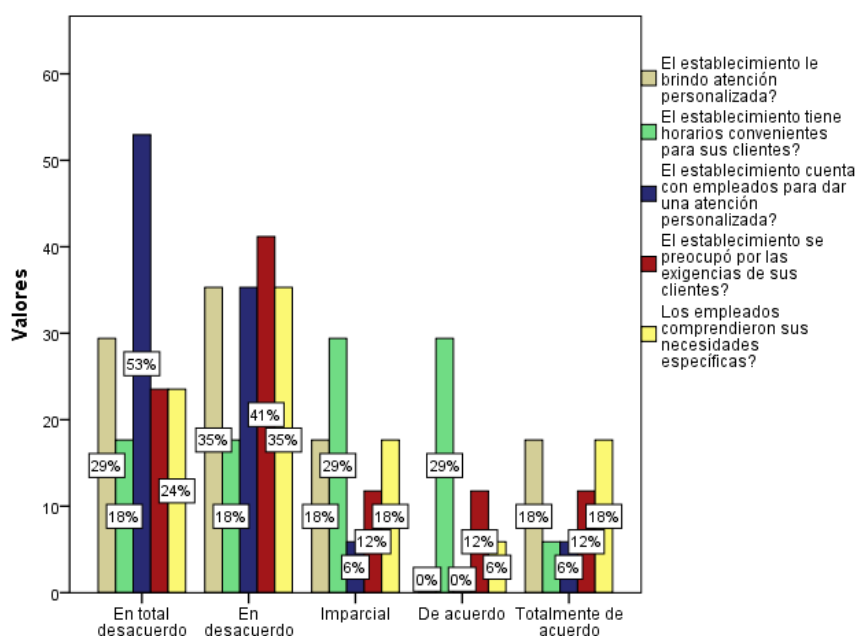
5.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes y + en cuanto a empatía?

Tabla 57: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a empatía.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento le brindo atención personalizada?	29,4%	35,3%	17,6%	0,0%	17,6%	100,0%
El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	17,6%	17,6%	29,4%	29,4%	5,9%	100,0%
El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	52,9%	35,3%	5,9%	0,0%	5,9%	100,0%
El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	23,5%	41,2%	11,8%	11,8%	11,8%	100,0%
Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	23,5%	35,3%	17,6%	5,9%	17,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 54: Características percibidas del establecimiento Cuyes y + en cuanto a empatía.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En los datos arrojados por la tabla y el gráfico se puede determinar que en cuanto a la dimensión empatía brindada por el establecimiento el cliente se sintió en mayor porcentaje insatisfecho con las características planteadas, excepto por los horarios de atención del establecimiento que tuvieron una buena apreciación, lo que indica que se debería mejorar pues es necesario que exista un mayor cuidado y preocupación por que el cliente o visitante se sienta atendido con un servicio de calidad que genere una excelente satisfacción en el mismo.

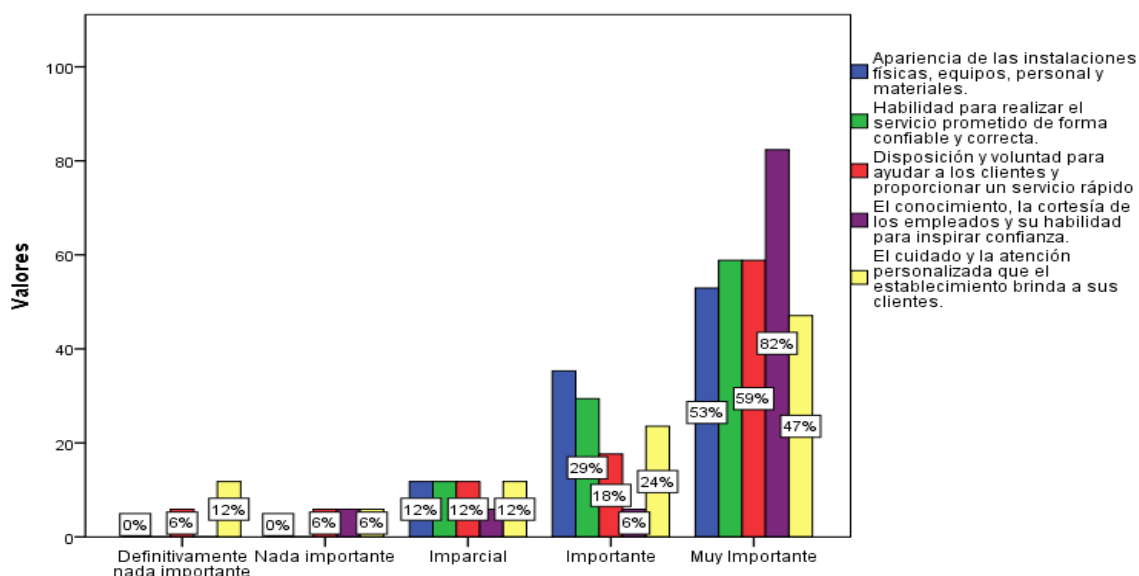
6.- Por favor, valore de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 58: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes y +.

	Definitivamente nada importante	Nada importante	Imparcial	Importante	Muy Importante	Total
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.	0,0%	0,0%	11,8%	35,3%	52,9%	100,0%
Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.	0,0%	0,0%	11,8%	29,4%	58,8%	100,0%
Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	5,9%	5,9%	11,8%	17,6%	58,8%	100,0%
El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	0,0%	5,9%	5,9%	5,9%	82,4%	100,0%
El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.	11,8%	5,9%	11,8%	23,5%	47,1%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 55: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico los clientes determinaron en un mayor porcentaje como muy importantes a todas las dimensiones planteadas, por lo cual se puede determinar que al ponderar los resultados en base al modelo aplicado; el puntaje inicial otorgado por el cliente a cada característica en el establecimiento Cuyes y + no varía en mayor medida.

### 3.6.1.4. ESTABLECIMIENTO COMIDAS ROSITA.

#### 3.6.1.4.1. Ficha de observación 4.

## ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

### 1.- Indicadores generales de cumplimiento.

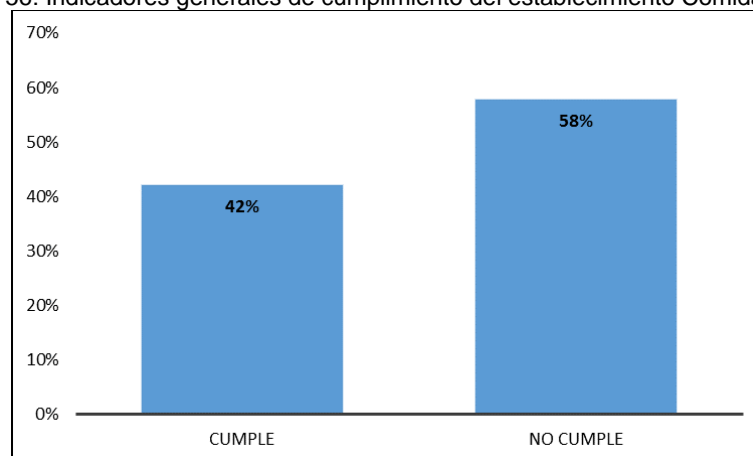
Tabla 59: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Comidas Rosita.

	Cumple	No cumple
Existe una organización funcional en el establecimiento.	0	1

En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	1	0
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	0	1
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	0	1
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	0	1
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	0	1
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	0	1
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	1	0
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	1	0
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	1	0
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	1	0
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	0	1
Existe señalética en el establecimiento.	0	1
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	0	1
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	0	1
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	1	0
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>11</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>42%</b>	<b>58%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 56: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar los datos obtenidos se puede deducir que este establecimiento en cuanto a los indicadores generales de cumplimiento; no los cumple en un mayor porcentaje; por lo que esto representaría un dato negativo en cuanto a la calidad del servicio prestado a los visitantes que se alimentan en este, por lo tanto es indispensable mejorar las características no cumplidas para brindar un servicio de restauración de excelencia.

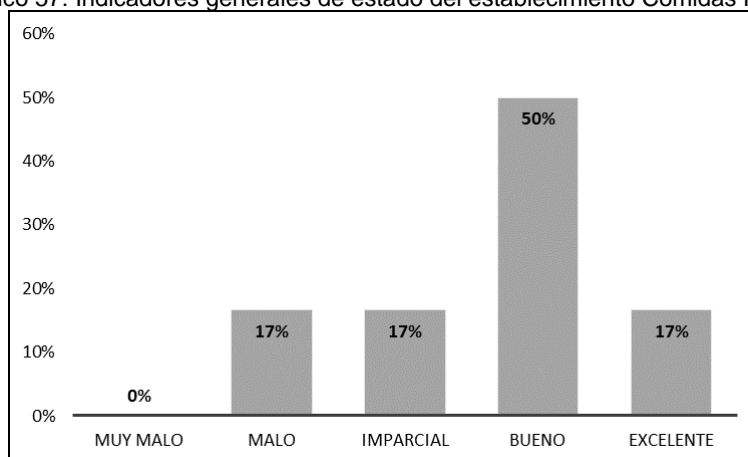
## 2.- Indicadores generales de estado.

Tabla 60: Indicadores generales de estado del establecimiento Comidas Rosita.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	0	0	0	1	0
Estado de los basureros del establecimiento.	0	0	1	0	0
Estado de los baños del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.	0	0	0	0	1
Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>50%</b>	<b>17%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 57: Indicadores generales de estado del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar el cuadro y el grafico se puede dar cuenta que en cuanto a las características planteadas; el estado del establecimiento en su mayor parte es bueno, seguido por porcentajes mucho menores en imparcial malo y excelente, lo que denota que el establecimiento si bien no brinda un servicio de excelente calidad pero posee características adecuadas en el servicio prestado que podrían mejorarse con poco esfuerzo.

### ÁREA DEL COMEDOR

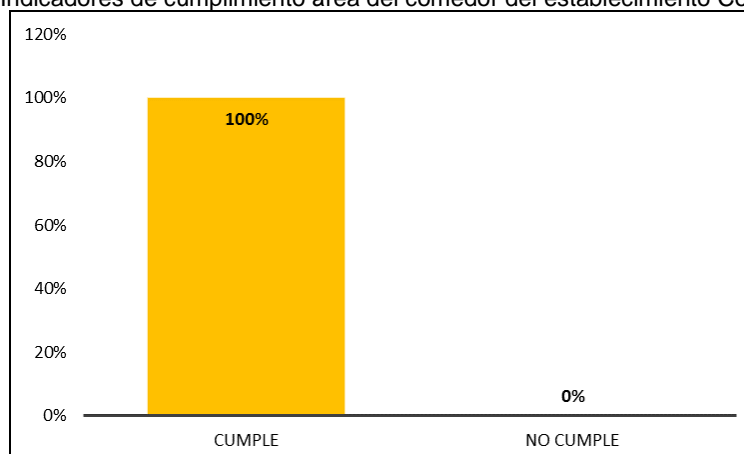
#### 3.- Indicadores de cumplimiento área del comedor.

Tabla 61: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Comidas Rosita.

	Cumple	No cumple
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
<b>TOTAL</b>	3	0
<b>PORCENTAJE</b>	100%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 58: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de indicadores en el área del comedor se puede mencionar que el establecimiento posee unas

excelentes características para brindar un servicio de calidad pues cumple con todos los parámetros establecidos.

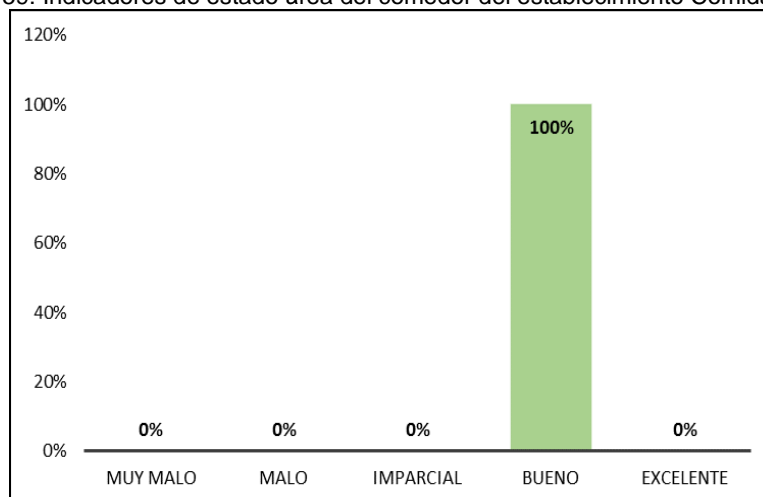
#### 4.- Indicadores de estado área del comedor.

Tabla 62: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Comidas Rosita.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
En qué estado se encuentran las mesas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las sillas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran los taburetes.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	4	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	0%	100%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 59: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Así mismo al analizar la tabla y el gráfico en cuanto al estado de los elementos del área de comedor del establecimiento, se puede mencionar que si bien no es de excelente calidad posee características óptimas pues el total del porcentaje se localiza en el ítem de buen estado, que con muy poco esfuerzo podría llegar a ser excelente.

## ÁREA DE COCINA

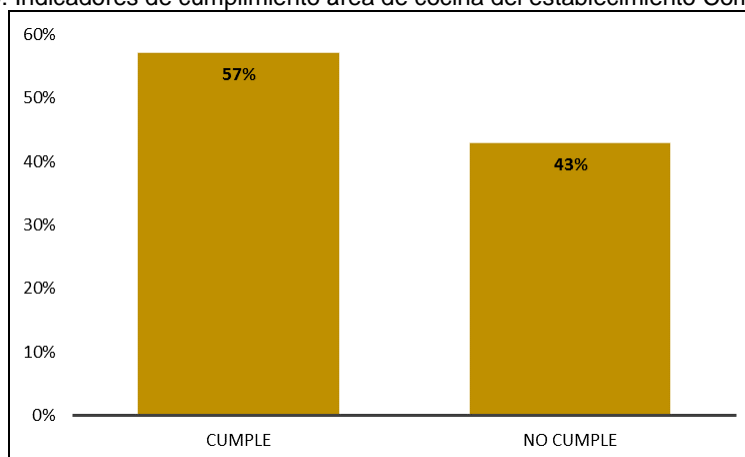
### 5.- Indicadores de cumplimiento área de cocina.

Tabla 63: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.

	Cumple	No cumple
Existe campana extractora de olores.	0	1
La cocina es industrial.	1	0
Existe un horno.	0	0
Existe freidora.	0	0
Existe plancha.	0	0
Existe uno o varios congeladores.	1	0
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	1	0
Los fregaderos son de acero inoxidable.	1	0
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	0	1
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 60: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al área de cocina el establecimiento posee un mayor porcentaje de cumplimiento de parámetros lo que indica que en cuanto a esta área en particular del establecimiento el servicio si es bueno

pero no excelente pues necesita mejorar para brindando un servicio de calidad a los clientes.

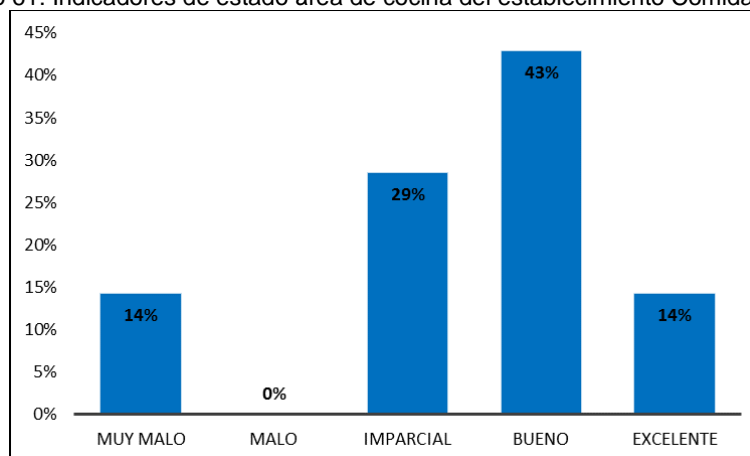
## 6.- Indicadores de estado área de cocina.

Tabla 64: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la campana extractora de olores.	1	0	0	0	0
Estado de la cocina.	0	0	0	1	0
Estado del horno.	0	0	0	0	0
Estado de la freidora.	0	0	0	0	0
Estado de la plancha.	0	0	0	0	0
Estado de los congeladores.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.	0	0	1	0	0
Estado de los fregaderos.	0	0	0	1	0
Estado de las mesas de trabajo.	0	0	1	0	0
Estado de las instalaciones de gas.	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>29%</b>	<b>43%</b>	<b>14%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 61: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al análisis sobre el estado del área de cocina y todo lo contenido en ella se puede analizar que el mayor porcentaje es de buen estado, sin embargo también existe una deficiencia leve que

demuestra que el establecimiento si necesita mejorar para brindar un servicio de calidad.

## ÁREA DE ALMACENAJE

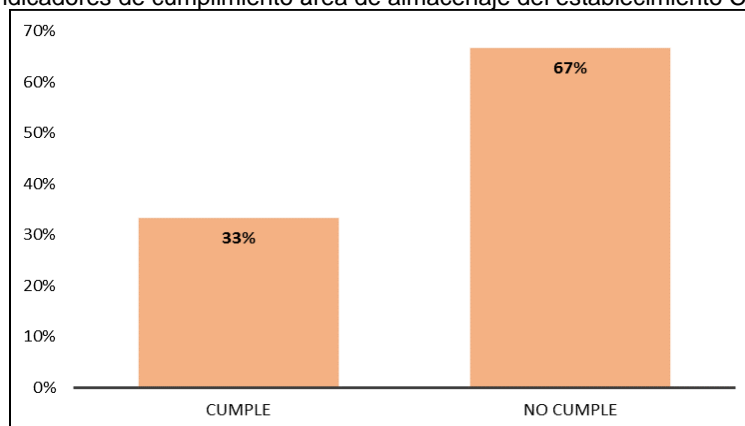
### 7.- Indicadores de cumplimiento área de almacenaje.

Tabla 65: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.

	Cumple	No cumple
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	1	0
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	0	1
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	0	1
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 62: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de parámetros en área de almacenaje, se analiza de igual manera que el establecimiento posee un gran porcentaje de deficiencia lo que significa que el mismo no posee las características óptimas en cuanto al almacenaje de productos e insumos

usados en el desarrollo de las actividades del establecimiento, denotando de esta manera una baja calidad del servicio.

## 8.- Indicadores de estado área de almacenaje.

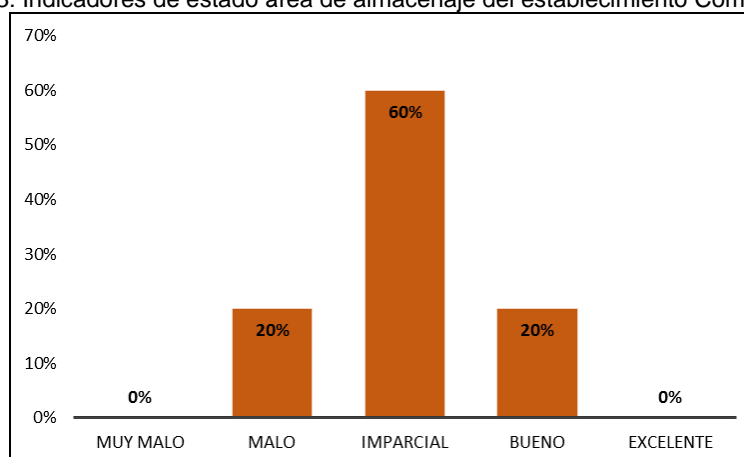
Tabla 66: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado del área para productos de limpieza.	0	1	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos perecibles.	0	0	1	0	0
Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	0	0	0	1	0
Estado del área de almacenaje del menaje.	0	0	1	0	0
Estado de las estanterías.	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	0	1	3	1	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	20%	60%	20%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 63: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La tabla y el gráfico indican un mayor porcentaje imparcial en cuanto al estado del área de almacenamiento del establecimiento, es decir habría que mejorar esta área, pues no se encuentra ni en buen estado ni en mal estado y contribuye a que el servicio prestado sea de deficiente calidad.

## MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO

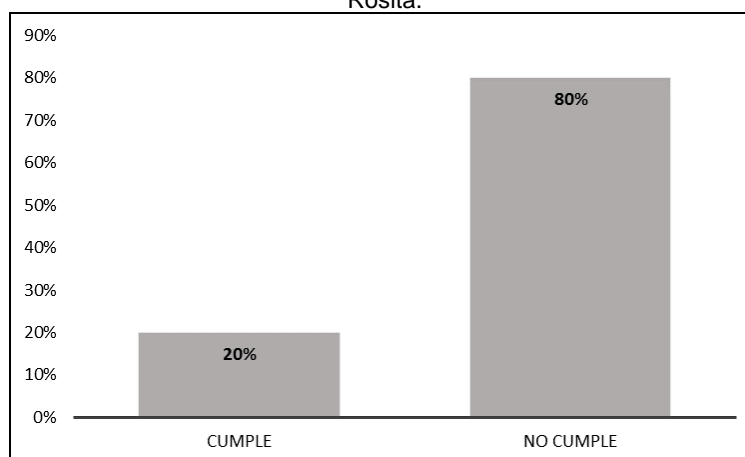
## 9.- Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento.

Tabla 67: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.

	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
La mantelería del comedor es de tela.	1	0
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	0	1
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	0	1
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	0	1
Las tablas de corte son de polietileno.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 64: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al menaje del establecimiento se puede mencionar en base al análisis que existe una gran falencia en los parámetros para brindar un servicio de calidad a los clientes que necesita ser mejorado.

## 10.- Indicadores de estado menaje del establecimiento.

Tabla 68: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.

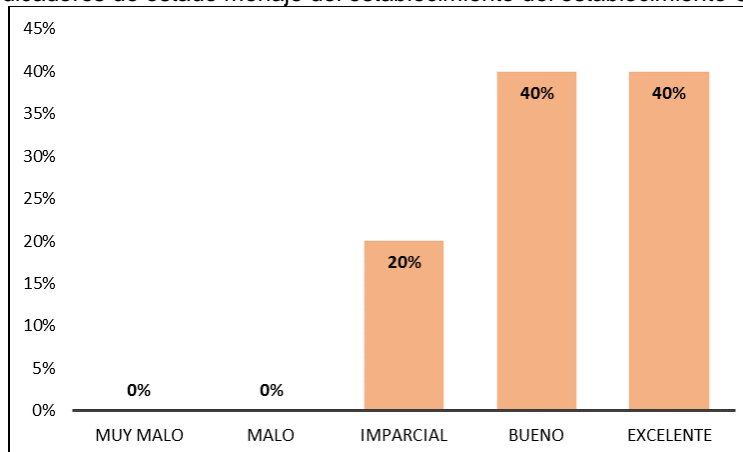
	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Imparcial</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
Estado de la mantelería.	0	0	0	0	1
Estado de la cubertería.	0	0	0	1	0

Estado de la vajilla.	0	0	0	1	0
Estado de la cristalería.	0	0	0	0	1
Estado de las tablas de corte.	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	1	2	2
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	20%	40%	40%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 65: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al estado del menaje del establecimiento se puede analizar que no es totalmente excelente pues a pesar de que existe un gran porcentaje en buen estado, el mismo no cumple con los parámetros adecuados de calidad, por lo que el establecimiento si necesitaría implementar el menaje adecuado.

## TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO

### 11.- Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento.

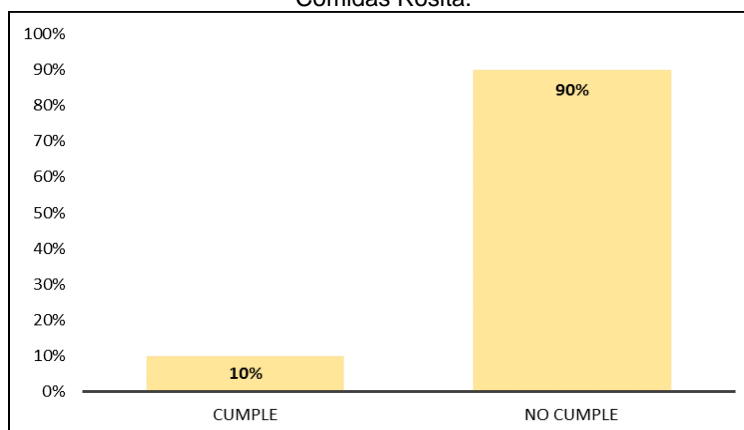
Tabla 69: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.

	Cumple	No cumple
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	0	1
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	0	1
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	0	1
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.	0	1
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	0	1

El personal del establecimiento utiliza uniforme.	0	1
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	1	0
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	0	1
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	0	1
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>10%</b>	<b>90%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 66: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al talento humano que posee el establecimiento la tabla y el gráfico arrojan un dato muy negativo que indica que el personal del establecimiento no está en condiciones de brindar un servicio de calidad a los clientes o visitantes, y esto es muy preocupante pues es el talento humano del establecimiento el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio prestado.

### 3.6.1.4.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO COMIDAS ROSITA.

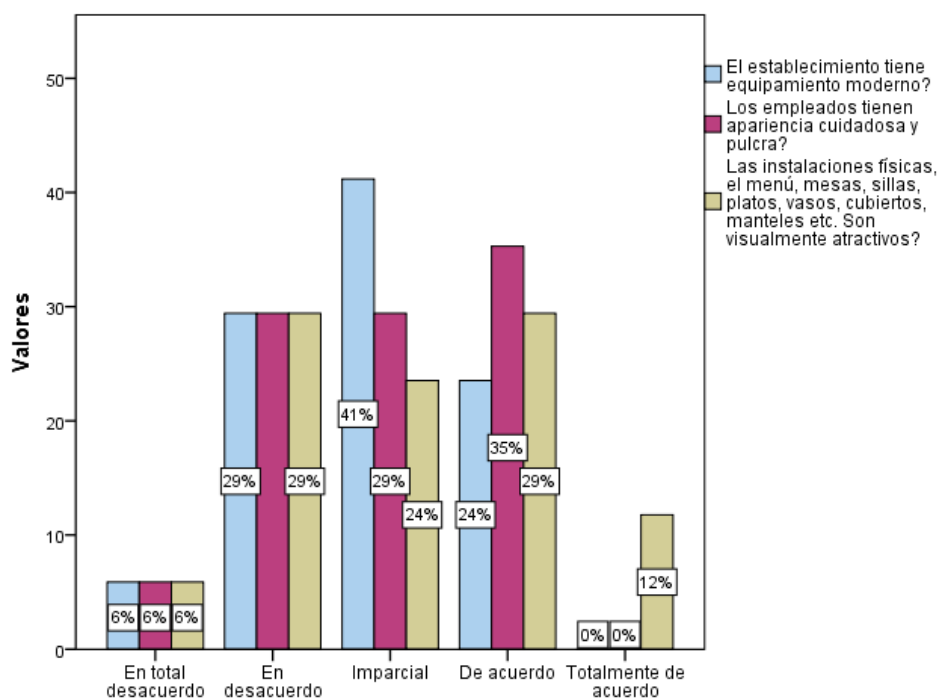
1.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a elementos tangibles?

Tabla 70: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a elementos tangibles.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento tiene equipamiento moderno?	5,9%	29,4%	41,2%	23,5%	0,0%	100,0%
Los empleados tienen apariencia cuidadosa y pulcra?	5,9%	29,4%	29,4%	35,3%	0,0%	100,0%
Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	5,9%	29,4%	23,5%	29,4%	11,8%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 67: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a elementos tangibles.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En la dimensión elementos tangibles del establecimiento Comidas Rosita al analizar los datos se puede dar cuenta que en cuanto a la satisfacción de los visitantes, los mismos no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos en cuanto a el equipamiento moderno del establecimiento, están de acuerdo con que los empleados tienen apariencia pulcra y se dividen en iguales porcentajes en desacuerdo y de acuerdo con que las instalaciones y los elementos visibles son visualmente atractivos, esto indica que el establecimiento en si necesita mejorar en cuanto a esta dimensión en general para poder brindar un servicio de calidad al visitante y por ende mejorar su satisfacción.

2.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a confiabilidad?

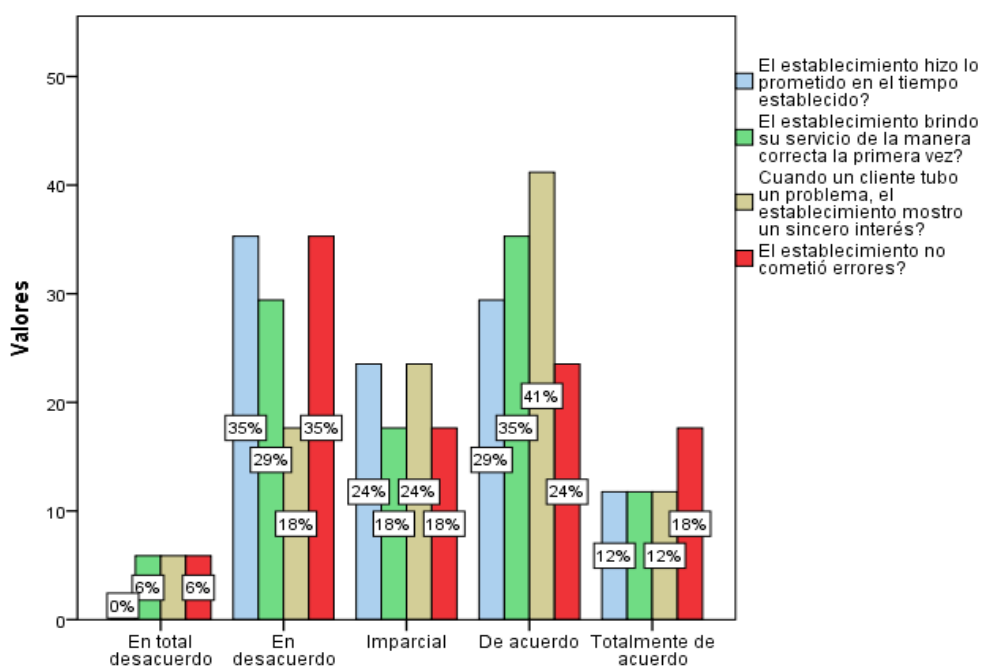
Tabla 71: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a confiabilidad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	0,0%	35,3%	23,5%	29,4%	11,8%	100,0%
El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	5,9%	29,4%	17,6%	35,3%	11,8%	100,0%
Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés?	5,9%	17,6%	23,5%	41,2%	11,8%	100,0%
El establecimiento no cometió errores?	5,9%	35,3%	17,6%	23,5%	17,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 68: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a confiabilidad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la dimensión confiabilidad se puede analizar que el establecimiento tuvo una mayor percepción negativa por parte de los visitantes o clientes en cuanto a las características de hacer lo prometido en el tiempo establecido y no cometer errores y una percepción positiva en cuanto al servicio correcto y a preocuparse por los problemas del cliente, pues los mayores porcentajes se encuentran en el ítem de acuerdo, es decir la satisfacción del cliente en cuanto a la dimensión no fue ni buena ni mala por lo que el establecimiento necesitaría mejorar para brindar un servicio de excelencia

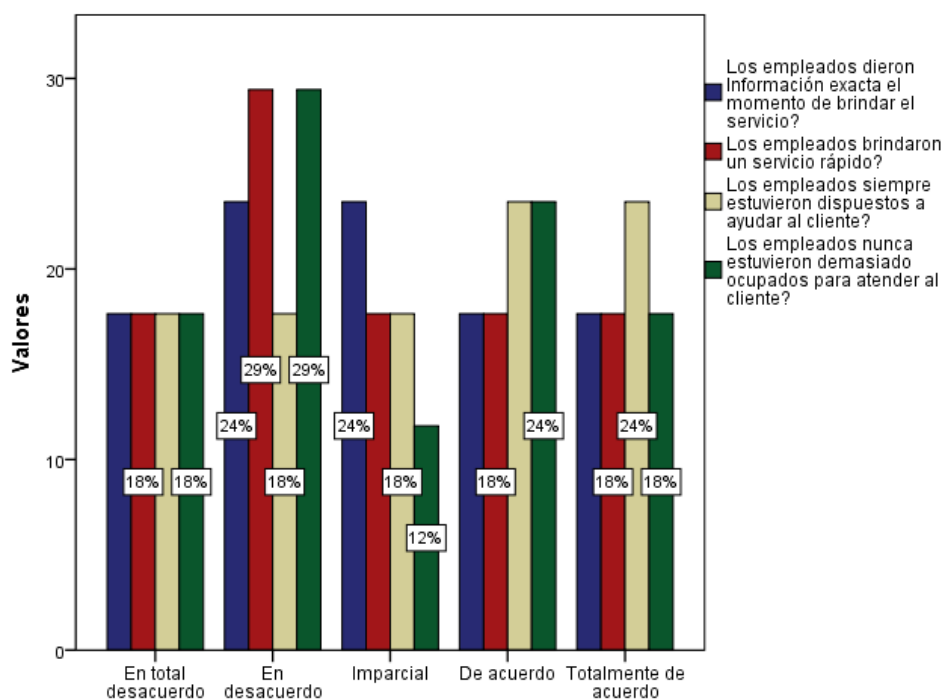
3.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a capacidad de respuesta?

Tabla 72: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a capacidad de respuesta.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	17,6%	23,5%	23,5%	17,6%	17,6%	100,0%
Los empleados brindaron un servicio rápido?	17,6%	29,4%	17,6%	17,6%	17,6%	100,0%
Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	17,6%	17,6%	17,6%	23,5%	23,5%	100,0%
Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	17,6%	29,4%	11,8%	23,5%	17,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 69: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a capacidad de respuesta.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La capacidad de respuesta del establecimiento Comidas Rosita percibida por el cliente indica que fue mayormente negativa, localizando los mayores porcentajes en los ítems en desacuerdo e imparcial, y únicamente los clientes estuvieron en acuerdo con que el los empleados del establecimiento siempre estuvieron dispuestos a ayudar; dando como resultado una satisfacción muy baja en la dimensión por parte del cliente quien percibió que el establecimiento no le brindo un servicio rápido, de información inexacta y con empleados siempre ocupados.

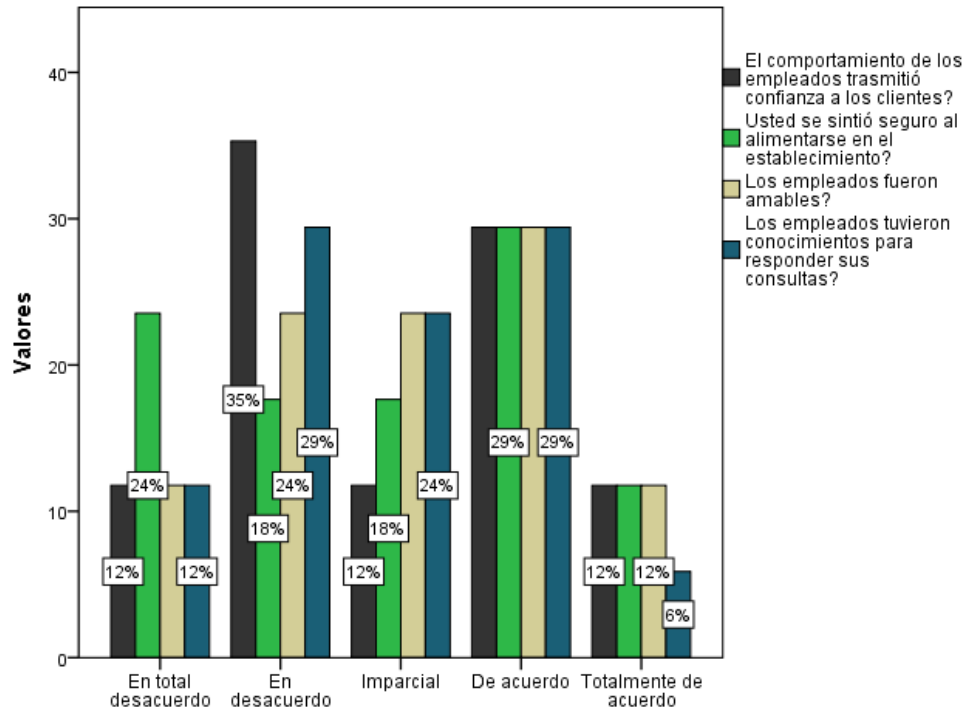
4.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a seguridad?

Tabla 73: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a seguridad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	11,8%	35,3%	11,8%	29,4%	11,8%	100,0%
Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	23,5%	17,6%	17,6%	29,4%	11,8%	100,0%
Los empleados fueron amables?	11,8%	23,5%	23,5%	29,4%	11,8%	100,0%
Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	11,8%	29,4%	23,5%	29,4%	5,9%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 70: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a seguridad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La seguridad brindada por el establecimiento fue percibida de manera positiva en mayor porcentaje por el cliente o visitante, indicando que en si el establecimiento si genero satisfacción en cuanto a la cortesía de los empleados, su conocimiento y la seguridad alimentaria, sin embargo se puede mencionar que si se necesita mejorar aún más pues lo ideal sería obtener un porcentaje muy elevado de satisfacción, en especial con la confianza que transmiten los empleados pues con esa característica los clientes se sintieron insatisfechos.

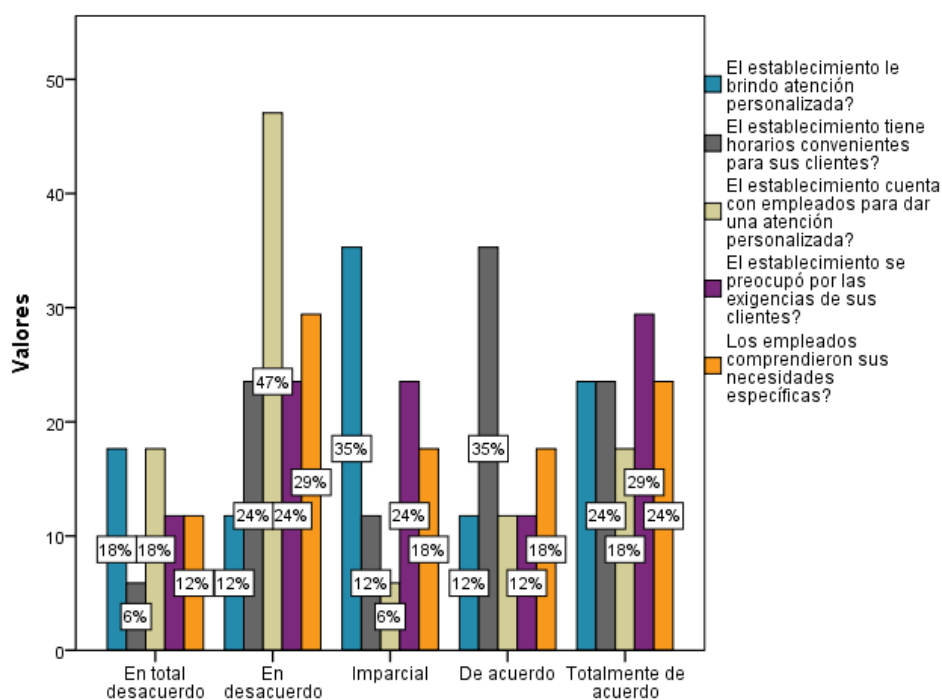
5.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a empatía?

Tabla 74: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a empatía.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento le brindo atención personalizada?	17,6%	11,8%	35,3%	11,8%	23,5%	100,0%
El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	5,9%	23,5%	11,8%	35,3%	23,5%	100,0%
El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	17,6%	47,1%	5,9%	11,8%	17,6%	100,0%
El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	11,8%	23,5%	23,5%	11,8%	29,4%	100,0%
Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	11,8%	29,4%	17,6%	17,6%	23,5%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 71: Características percibidas del establecimiento Comidas Rosita en cuanto a empatía.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En los datos arrojados por la tabla y el gráfico se puede determinar que en cuanto a la dimensión empatía brindada por el establecimiento el cliente se sintió insatisfecho en cuanto a la atención personalizada y en que los empleados no comprendieron sus necesidades específicas; por otra parte se sintieron satisfechos con los horarios y el cumplimiento de sus exigencias por parte del establecimiento, lo que indica que se debería mejorar pues es necesario que exista un mayor cuidado y preocupación por que el cliente o visitante se sienta atendido con un servicio de calidad que genere una excelente satisfacción en el mismo.

6.- Por favor, valore de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 75: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Comidas Rosita.

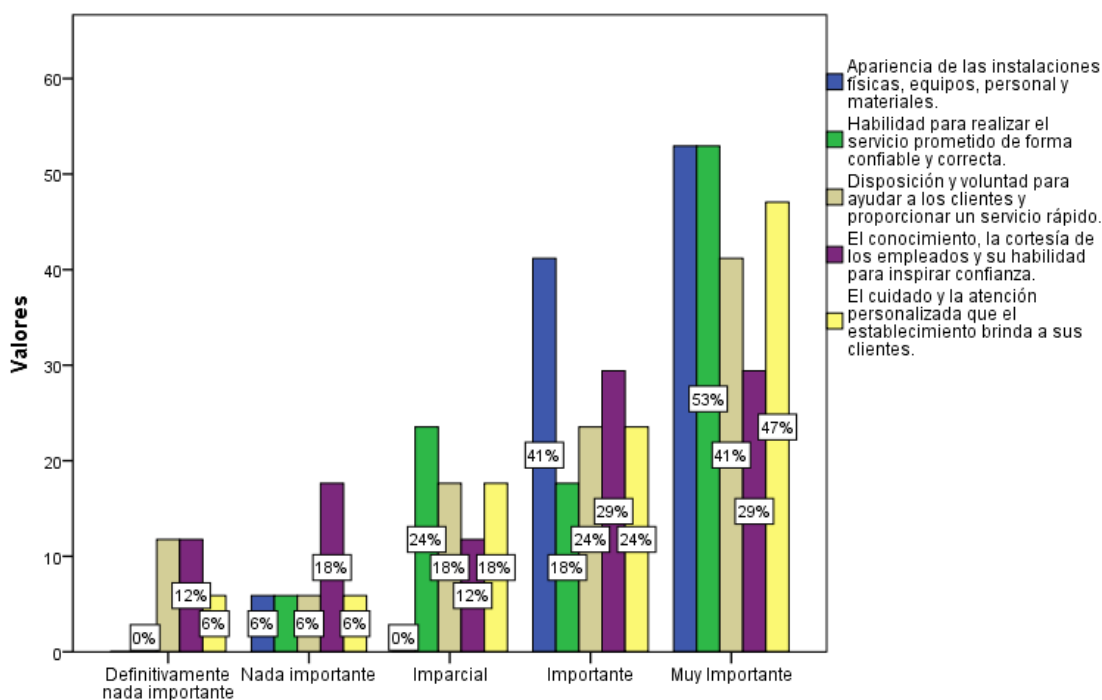
	Definitivamente nada importante	Nada importante	Imparcial	Importante	Muy Importante	Total
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.	0,0%	5,9%	0,0%	41,2%	52,9%	100,0%
Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.	0,0%	5,9%	23,5%	17,6%	52,9%	100,0%
Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	11,8%	5,9%	17,6%	23,5%	41,2%	100,0%
El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	11,8%	17,6%	11,8%	29,4%	29,4%	100,0%

El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.	5,9%	5,9%	17,6%	23,5%	47,1%	100,0%
--	------	------	-------	-------	-------	--------

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 72: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico los clientes determinaron en un mayor porcentaje como muy importantes a todas las dimensiones planteadas, por lo cual se puede determinar que al ponderar los resultados en base al modelo aplicado; el puntaje inicial otorgado por el cliente a cada característica en el establecimiento Comidas Rosita no varía en mayor medida.

### 3.6.1.5. ESTABLECIMIENTO LAS ORQUÍDEAS.

#### 3.6.1.5.1. Ficha de observación 5.

## ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

### 1.- Indicadores generales de cumplimiento.

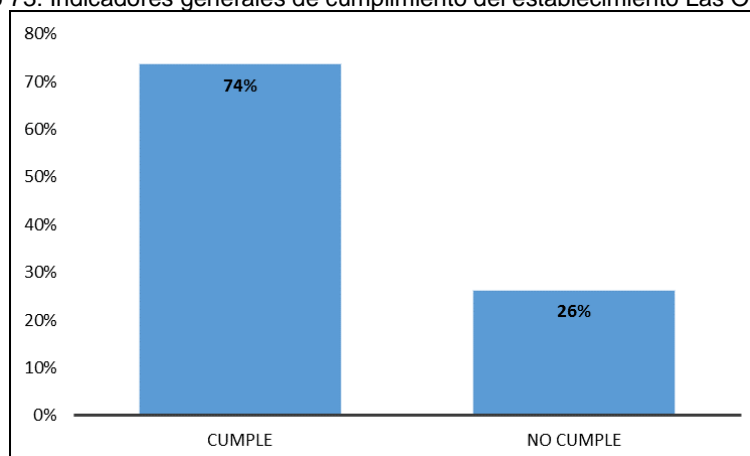
Tabla 76: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Las Orquídeas.

	Cumple	No cumple
Existe una organización funcional en el establecimiento.	1	0
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	1	0
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	1	0
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	1	0
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	1	0
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	0	1
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	1	0
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	1	0
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureras).	1	0
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	1	0
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	1	0
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	0	1
Existe señalética en el establecimiento.	0	1
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	0	1
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	1	0
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	1	0
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>74%</b>	<b>26%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 73: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar los datos obtenidos se puede deducir que este establecimiento en cuanto a los indicadores generales de cumplimiento; los cumple en un mayor porcentaje; por lo que esto representaría un dato positivo en cuanto a la calidad del servicio prestado a los visitantes que se alimentan en este, sin embargo es indispensable mejorar las características no cumplidas para brindar un servicio de restauración de excelencia.

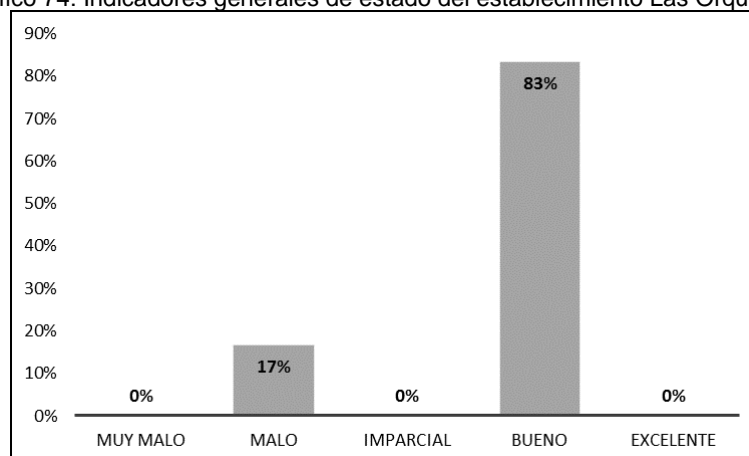
## 2.- Indicadores generales de estado.

Tabla 77: Indicadores generales de estado del establecimiento Las Orquídeas.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	0	0	0	1	0
Estado de los basureros del establecimiento.	0	0	0	1	0
Estado de los baños del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	1	0	5	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	17%	0%	83%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia

Gráfico 74: Indicadores generales de estado del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar el cuadro y el gráfico se puede dar cuenta que en cuanto a las características planteadas; el estado del establecimiento en su mayor parte es bueno, seguido por un porcentaje mucho menor en malo, lo que denota que el establecimiento si bien no brinda un servicio de excelente calidad pero posee características adecuadas en el servicio prestado que podrían mejorarse con poco esfuerzo.

### ÁREA DEL COMEDOR

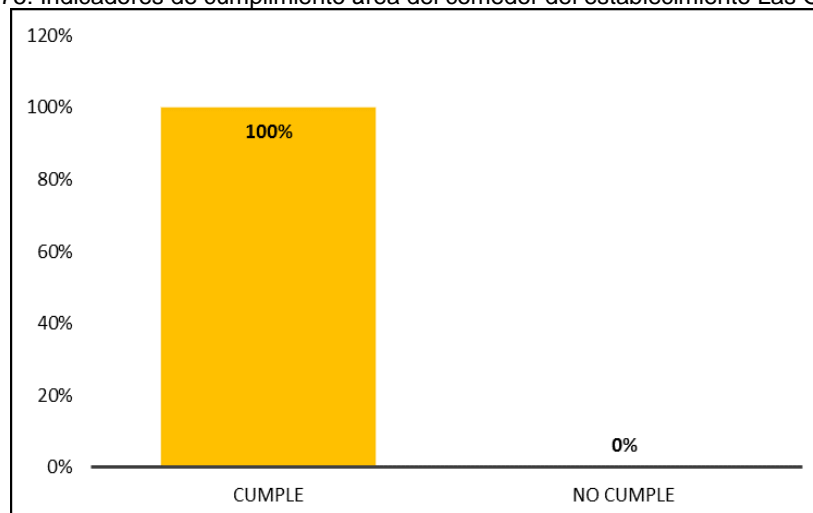
#### 3.- Indicadores de cumplimiento área del comedor.

Tabla 78: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Las Orquídeas.

	Cumple	No cumple
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
<b>TOTAL</b>	3	0
<b>PORCENTAJE</b>	100%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 75: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de indicadores en el área del comedor se puede mencionar que el establecimiento posee unas excelentes características para brindar un servicio de calidad pues cumple con todos los parámetros planteados.

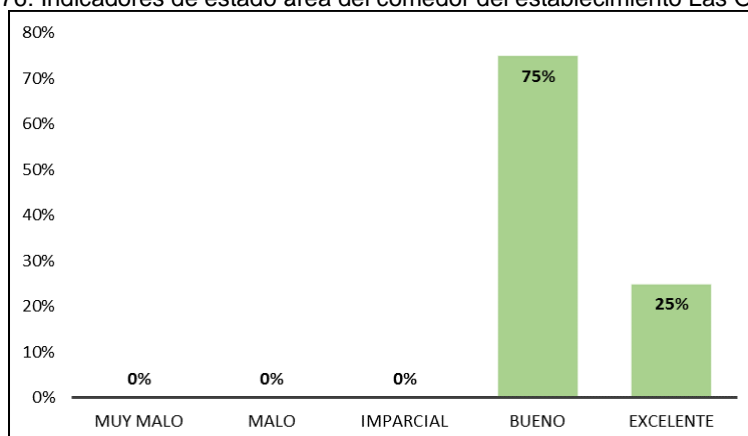
#### 4.- Indicadores de estado área del comedor.

Tabla 79: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Las Orquídeas.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
En qué estado se encuentran las mesas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las sillas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran los taburetes.	0	0	0	0	1
En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	3	1
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	0%	75%	25%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 76: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Así mismo al analizar la tabla y el grafico en cuanto al estado de los elementos del área de comedor del establecimiento, se puede mencionar que en su mayor porcentaje es bueno seguido de un menor porcentaje de excelente calidad, es decir se deduce que el establecimiento posee características óptimas que con muy poco esfuerzo podrían llegar a ser excelentes.

## ÁREA DE COCINA

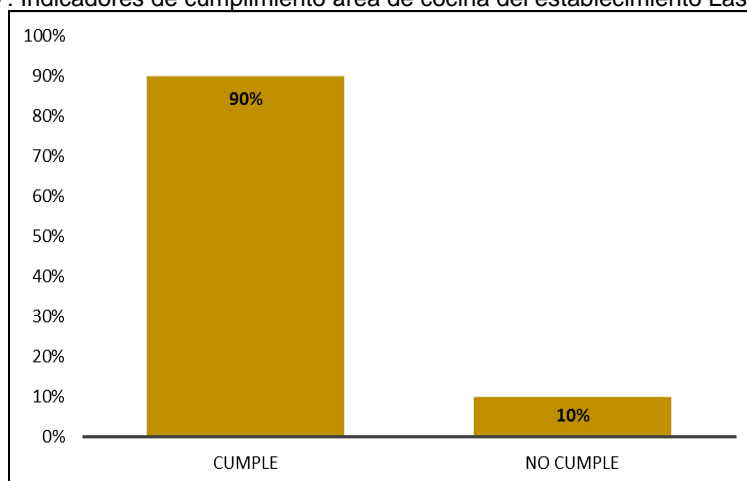
### 5.- Indicadores de cumplimiento área de cocina.

Tabla 80: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Las Orquídeas.

	Cumple	No cumple
Existe campana extractora de olores.	1	0
La cocina es industrial.	1	0
Existe un horno.	1	0
Existe freidora.	1	0
Existe plancha.	1	0
Existe uno o varios congeladores.	1	0
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	1	0
Los fregaderos son de acero inoxidable.	1	0
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	0	1
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	1	0
<b>TOTAL</b>	9	1
<b>PORCENTAJE</b>	90%	10%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 77: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al área de cocina el establecimiento posee casi el total del porcentaje de cumplimiento, lo que indica que esta área en particular necesita una mejora mínima, pues posee las características necesarias para brindar un servicio de calidad a los clientes.

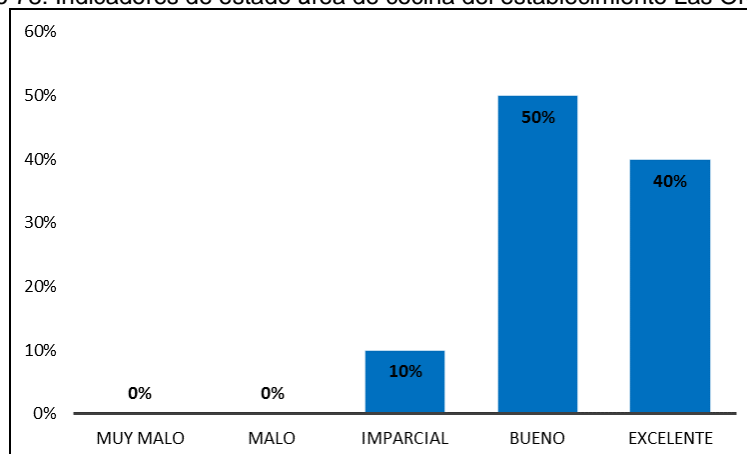
#### 6.- Indicadores de estado área de cocina.

Tabla 81: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Las Orquídeas.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la campana extractora de olores.	0	0	0	0	1
Estado de la cocina.	0	0	0	1	0
Estado del horno.	0	0	0	1	0
Estado de la freidora.	0	0	0	0	1
Estado de la plancha.	0	0	0	1	0
Estado de los congeladores.	0	0	1	0	0
En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.	0	0	0	1	0
Estado de los fregaderos.	0	0	0	1	0
Estado de las mesas de trabajo.	0	0	0	0	1
Estado de las instalaciones de gas.	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	0	0	1	5	4
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	10%	50%	40%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 78: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al análisis sobre el estado del área de cocina y todo lo contenido en ella se puede mencionar que es bueno con tendencia a excelente, y esto demuestra que el establecimiento en esta área si se preocupa por brindar un servicio de calidad y únicamente necesita mejorar en poco, principalmente el porcentaje imparcial referente al estado de los congeladores.

## ÁREA DE ALMACENAJE

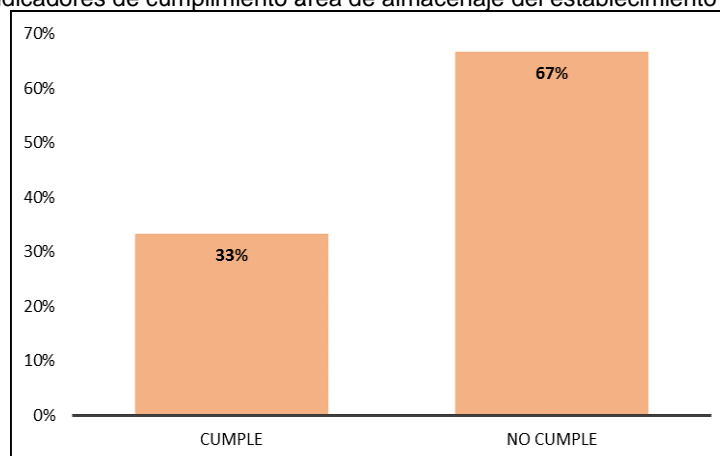
### 7.- Indicadores de cumplimiento área de almacenaje.

Tabla 82: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas.

	Cumple	No cumple
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	1	0
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	0	1
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	1	0
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 79: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de parámetros en área de almacenaje, se analiza que el establecimiento posee un gran porcentaje de deficiencia lo que significa que el mismo no posee las características optimas en cuanto al almacenaje de productos e insumos usados en el desarrollo de las actividades del establecimiento, denotando de esta manera una baja calidad del servicio.

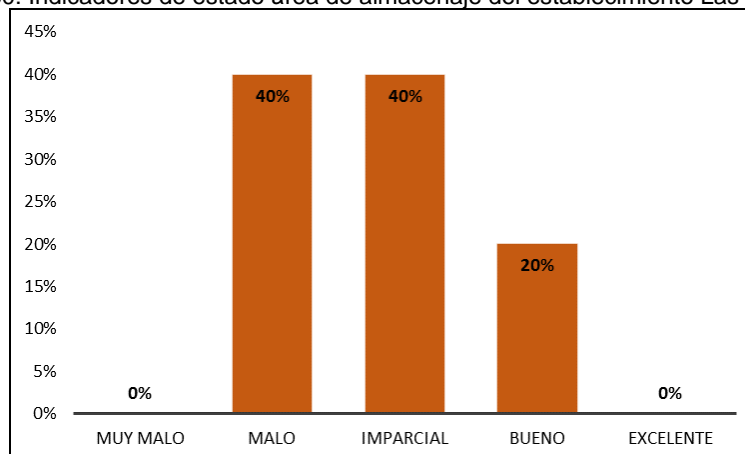
#### 8.- Indicadores de estado área de almacenaje.

Tabla 83: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado del área para productos de limpieza.	0	1	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos perecibles.	0	1	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	0	0	1	0	0
Estado del área de almacenaje del menaje.	0	0	0	1	0
Estado de las estanterías.	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	0	2	2	1	0
<b>PORCENTAJE</b>	0%	40%	40%	20%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 80: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La tabla y el gráfico indican porcentajes negativos en cuanto al estado del área de almacenamiento del establecimiento, esto muestra que habría que mejorar en gran medida esta área, pues contribuye a que el servicio prestado sea de deficiente calidad.

## MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO

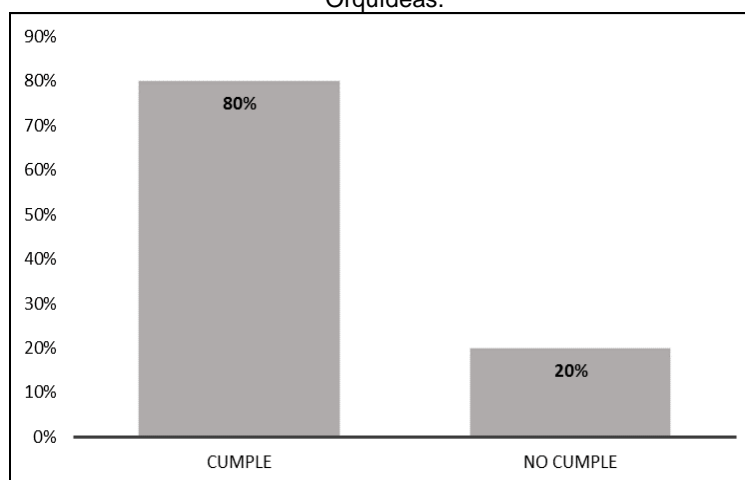
### 9.- Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento.

Tabla 84: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.

	Cumple	No cumple
La mantelería del comedor es de tela.	1	0
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	0	1
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	1	0
Las tablas de corte son de polietileno.	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>80%</b>	<b>20%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 81: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al menaje del establecimiento se puede mencionar en base al análisis que existe una mínima falencia en los parámetros para brindar un servicio de calidad a los clientes por lo que con muy poco esfuerzo se llegaría a la excelencia.

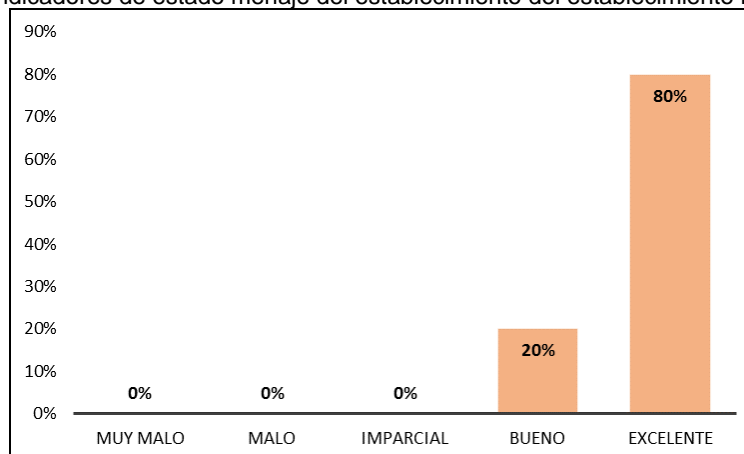
#### 10.- Indicadores de estado menaje del establecimiento.

Tabla 85: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la mantelería.	0	0	0	0	1
Estado de la cubertería.	0	0	0	0	1
Estado de la vajilla.	0	0	0	0	1
Estado de la cristalería.	0	0	0	0	1
Estado de las tablas de corte.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	1	4
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	0%	20%	80%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 82: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al estado del menaje del establecimiento se puede analizar que es casi totalmente excelente pues existe un gran porcentaje en este ítem, y necesitaría un mínimo esfuerzo para llegar a la total excelencia.

## TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO

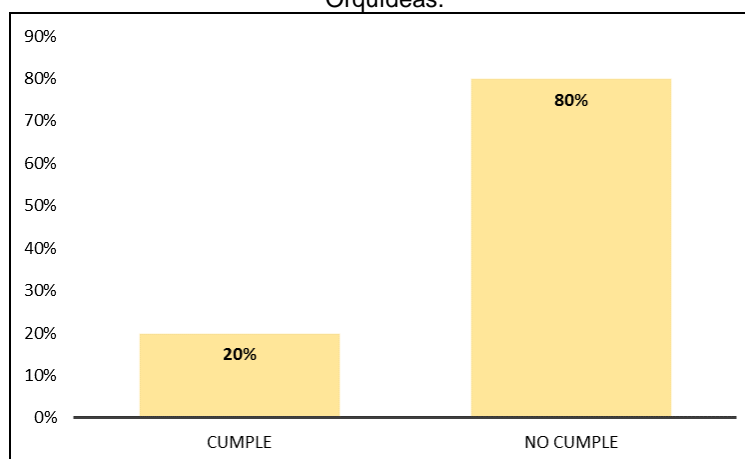
### 11.- Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento.

Tabla 86: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.

	Cumple	No cumple
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	0	1
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	0	1
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	0	1
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.	0	1
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	0	1
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	1	0
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	1	0
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	0	1
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	0	1
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>80%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 83: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al talento humano que posee el establecimiento la tabla y el gráfico arrojan un dato muy negativo que indica que el personal del establecimiento no está en condiciones de brindar un servicio de calidad a los clientes o visitantes, y esto es muy preocupante pues es el talento humano del establecimiento el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio prestado.

### 3.6.1.5.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO LAS ORQUÍDEAS.

1.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a elementos tangibles?

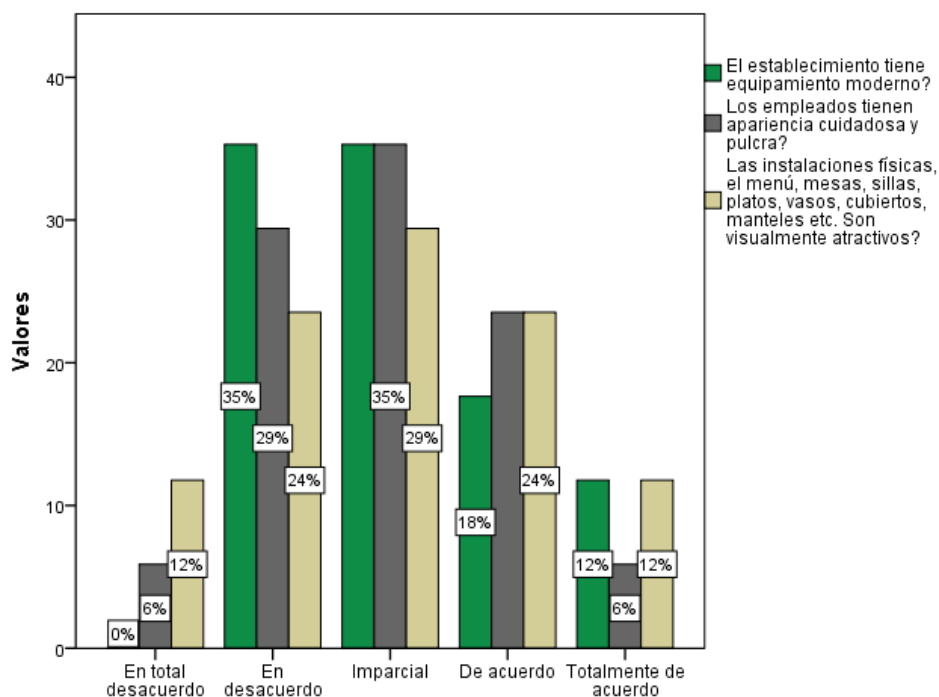
Tabla 87: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a elementos tangibles.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento tiene equipamiento moderno?	0,0%	35,3%	35,3%	17,6%	11,8%	100,0%
Los empleados tienen apariencia cuidadosa y pulcra?	5,9%	29,4%	35,3%	23,5%	5,9%	100,0%

Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	11,8%	23,5%	29,4%	23,5%	11,8%	100,0%
--	-------	-------	-------	-------	-------	--------

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 84: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a elementos tangibles.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Analizando los datos se puede dar cuenta que en cuanto a la satisfacción de los visitantes en la dimensióna elementos tangibles del establecimiento Las Orquídeas, los mismos no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos pues el mayor porcentaje se localiza en el ítem imparcial, esto también enseña que el establecimiento en si necesita mejorar en cuanto a esta dimensión en general para poder brindar un servicio de calidad al visitante y por ende mejorar su satisfacción.

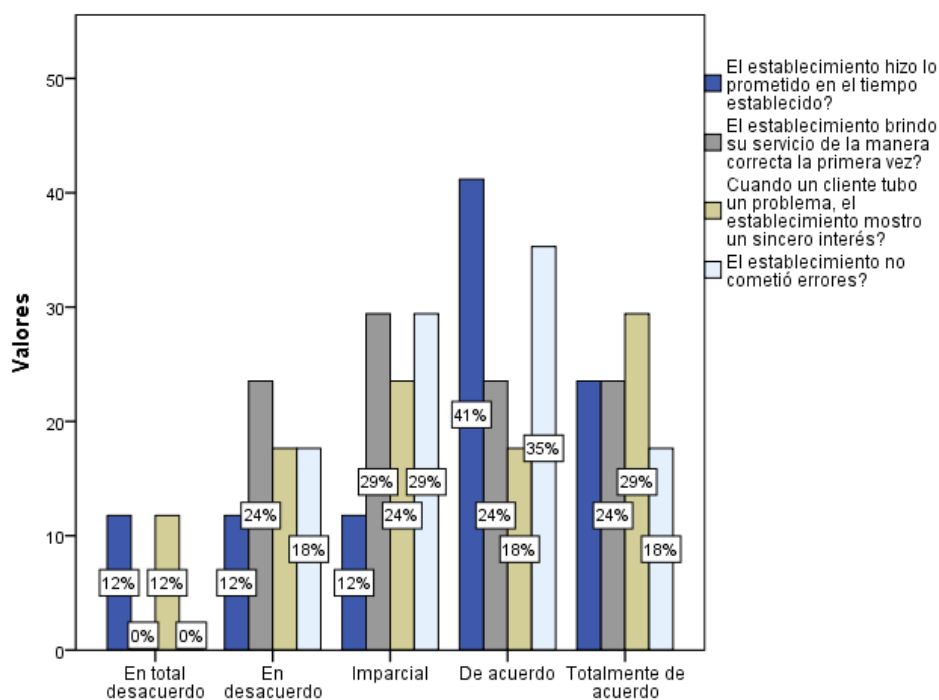
2.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a confiabilidad?

Tabla 88: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a confiabilidad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	11,8%	11,8%	11,8%	41,2%	23,5%	100,0%
El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	0,0%	23,5%	29,4%	23,5%	23,5%	100,0%
Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés?	11,8%	17,6%	23,5%	17,6%	29,4%	100,0%
El establecimiento no cometi6 errores?	0,0%	17,6%	29,4%	35,3%	17,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 85: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a confiabilidad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la dimensión confiabilidad se puede analizar que tuvo una mayor percepción positiva por parte de los visitantes o clientes, localizando los mayores porcentajes en los ítems de acuerdo y totalmente de acuerdo, es decir la satisfacción del cliente fue muy buena en vista de que sintieron que el servicio fue confiable, sin embargo el establecimiento si necesitaría mejorar en brindar un servicio de manera correcta la primera vez pues es en esta característica en donde obtuvo un mayor porcentaje imparcial y lo óptimo sería lograr brindar un servicio de excelencia.

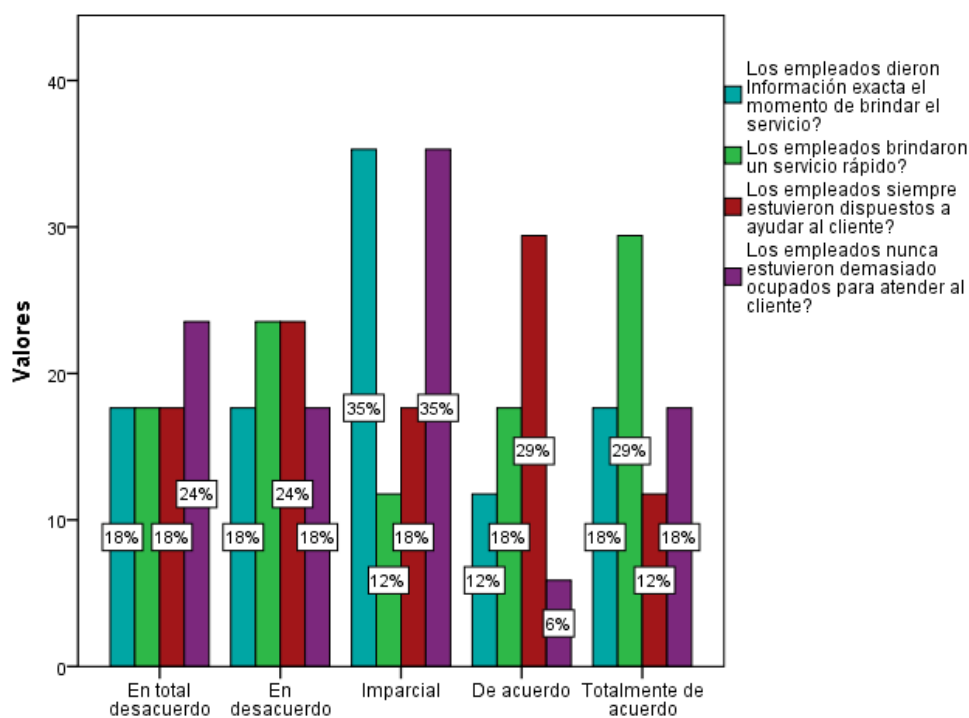
3.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a capacidad de respuesta?

Tabla 89: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a capacidad de respuesta.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	17,6%	17,6%	35,3%	11,8%	17,6%	100,0%
Los empleados brindaron un servicio rápido?	17,6%	23,5%	11,8%	17,6%	29,4%	100,0%
Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	17,6%	23,5%	17,6%	29,4%	11,8%	100,0%
Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	23,5%	17,6%	35,3%	5,9%	17,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 86: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a capacidad de respuesta.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La capacidad de respuesta del establecimiento Las Orquídeas percibida por el cliente indica que fue positiva, en cuanto al servicio rápido, y en la ayuda al cliente; localizando los mayores porcentajes en los ítems de acuerdo y totalmente de acuerdo, y una satisfacción ni positiva ni negativa en cuanto a la información dada y la ocupación por parte de los empleados dando como resultado una mediana satisfacción en el cliente.

4.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a seguridad?

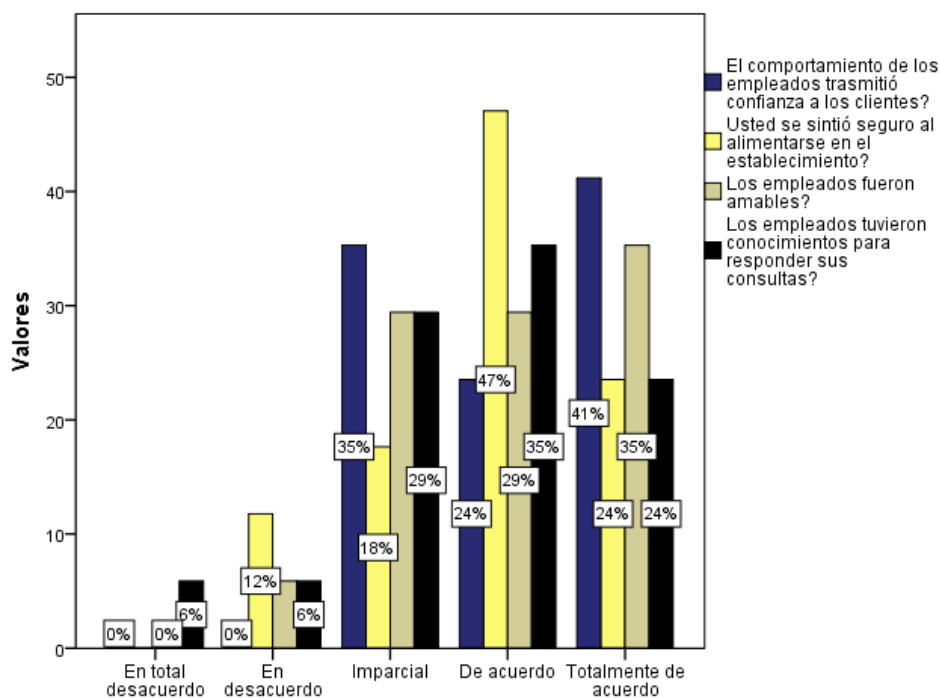
Tabla 90: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a seguridad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	0,0%	0,0%	35,3%	23,5%	41,2%	100,0%
Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	0,0%	11,8%	17,6%	47,1%	23,5%	100,0%
Los empleados fueron amables?	0,0%	5,9%	29,4%	29,4%	35,3%	100,0%
Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	5,9%	5,9%	29,4%	35,3%	23,5%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 87: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a seguridad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La seguridad brindada por el establecimiento fue percibida de manera positiva en mayor porcentaje por el cliente o visitante,

esto indica que en si el establecimiento si genero satisfacción en cuanto a la cortesía de los empleados, su conocimiento y habilidad para inspirar confianza, sin embargo se puede mencionar que si se necesita mejorar en menor porcentaje pues lo ideal sería obtener un valor muy elevado de satisfacción.

5.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a empatía?

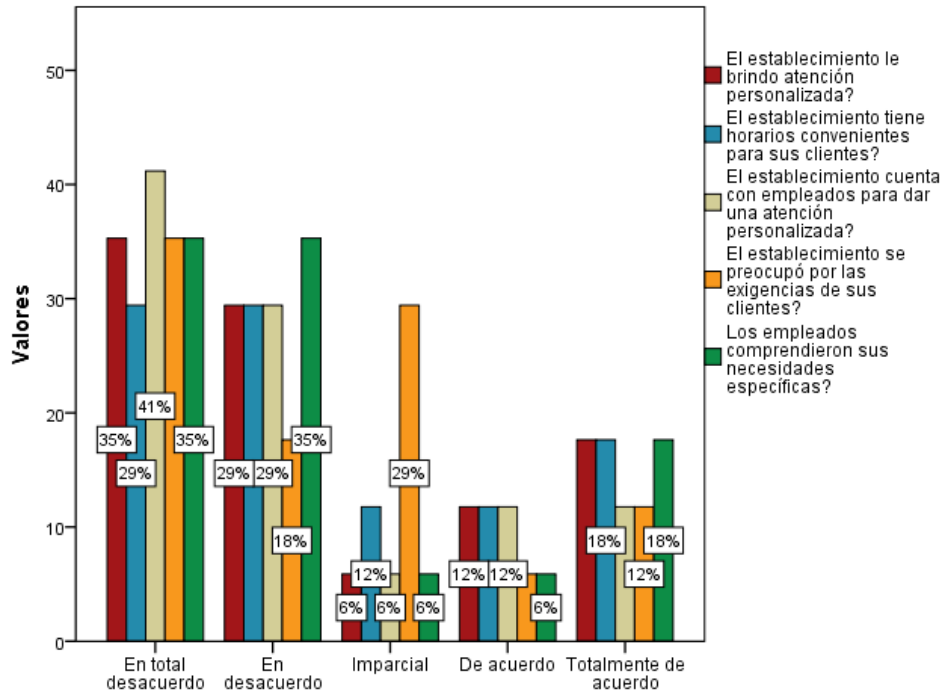
Tabla 91: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a empatía.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento le brindo atención personalizada?	35,3%	29,4%	5,9%	11,8%	17,6%	100,0%
El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	29,4%	29,4%	11,8%	11,8%	17,6%	100,0%
El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	41,2%	29,4%	5,9%	11,8%	11,8%	100,0%
El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	35,3%	17,6%	29,4%	5,9%	11,8%	100,0%
Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	35,3%	35,3%	5,9%	5,9%	17,6%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 88: Características percibidas del establecimiento Las Orquídeas en cuanto a empatía.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En los datos arrojados por la tabla y el gráfico se puede determinar que en cuanto a la dimensión empatía brindada por el establecimiento el cliente se sintió muy insatisfecho en cuanto a la atención personalizada, horarios convenientes, satisfacción de exigencias y necesidades específicas; lo que indica un dato muy preocupante que necesita mejorarse pues el establecimiento no se está preocupando de que el cliente o visitante se sienta a gusto con un servicio de calidad que genere una excelente satisfacción en el mismo.

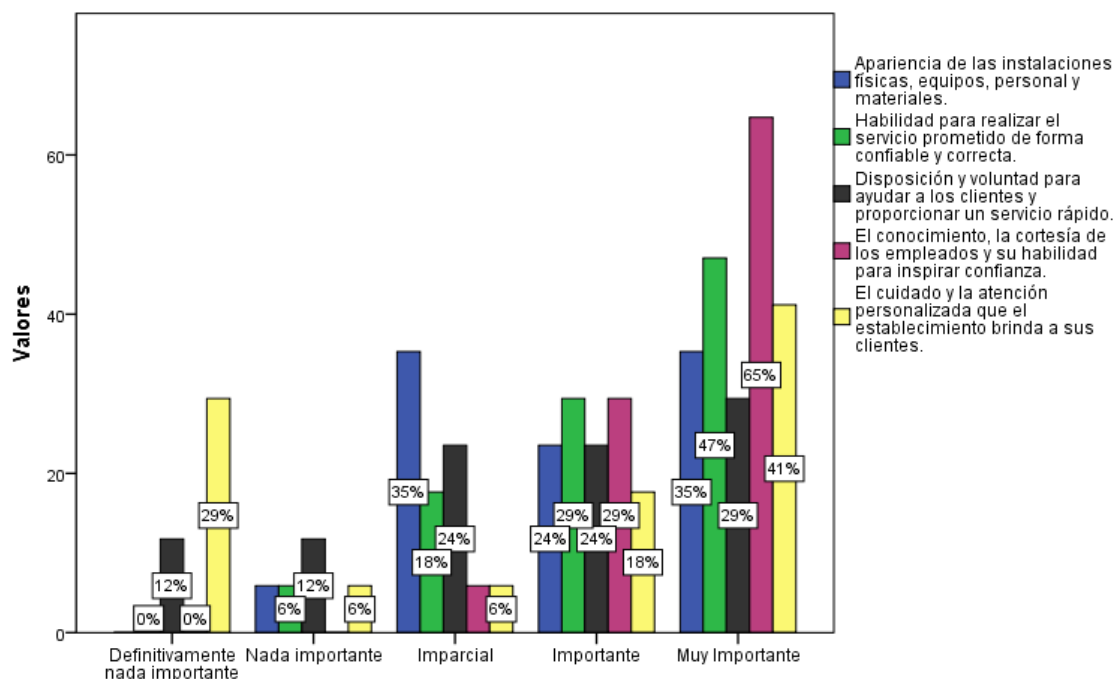
6.- Por favor, valore de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 92: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Las Orquídeas.

	Definitivamente nada importante	Nada importante	Imparcial	Importante	Muy Importante	Total
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.	0,0%	5,9%	35,3%	23,5%	35,3%	100,0%
Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.	0,0%	5,9%	17,6%	29,4%	47,1%	100,0%
Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	11,8%	11,8%	23,5%	23,5%	29,4%	100,0%
El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	0,0%	0,0%	5,9%	29,4%	64,7%	100,0%
El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.	29,4%	5,9%	5,9%	17,6%	41,2%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 89: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Como se observa en la tabla y el grafico los clientes determinaron en un mayor porcentaje como muy importantes a todas las dimensiones planteadas, por lo cual se puede establecer que al ponderar los resultados en base al modelo aplicado; el puntaje inicial otorgado por el cliente a cada característica en el establecimiento Las Orquídeas no varía en mayor medida.

### **3.6.1.6. ESTABLECIMIENTO CUYES DON CELESTINO.**

#### *3.6.1.6.1. Ficha de observación 6.*

### **ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO**

#### **1.- Indicadores generales de cumplimiento.**

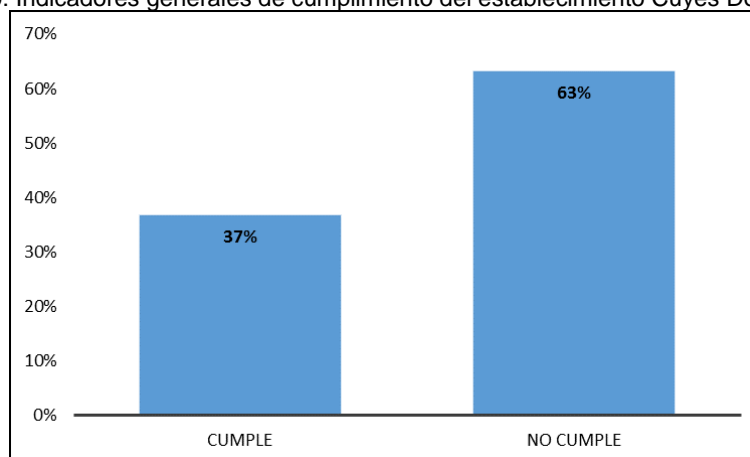
Tabla 93: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
Existe una organización funcional en el establecimiento.	0	1
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	0	1
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	0	1
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	0	1
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	0	1
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	0	1
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	0	1
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	0	1
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	0	1
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	1	0

El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	1	0
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	1	0
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	1	0
Existe señalética en el establecimiento.	0	1
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	1	0
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	0	1
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	1	0
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>12</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>37%</b>	<b>63%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 90: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar los datos obtenidos se puede deducir que este establecimiento en cuanto a los indicadores generales de cumplimiento; los incumple en un mayor porcentaje; por lo que esto representaría un dato negativo en cuanto a la calidad del servicio prestado a los visitantes que se alimentan en este, por tanto es indispensable mejorar las características no cumplidas para brindar un servicio de restauración de excelencia.

## 2.- Indicadores generales de estado.

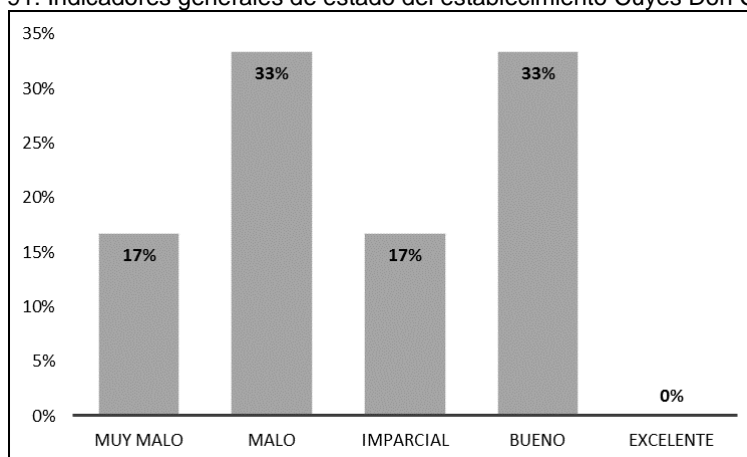
Tabla 94: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	0	0	1	0	0
Estado de los basureros del establecimiento.	0	1	0	0	0
Estado de los baños del establecimiento.	0	1	0	0	0
Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.	1	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 91: Indicadores generales de estado del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar el cuadro y el gráfico se puede dar cuenta que en cuanto a las características planteadas; los mayores porcentajes del estado del establecimiento se dividen en malo y bueno, seguido por porcentajes mucho menores en muy malo e imparcial, lo que denota que el establecimiento no está brindando un servicio de excelente calidad.

## ÁREA DEL COMEDOR

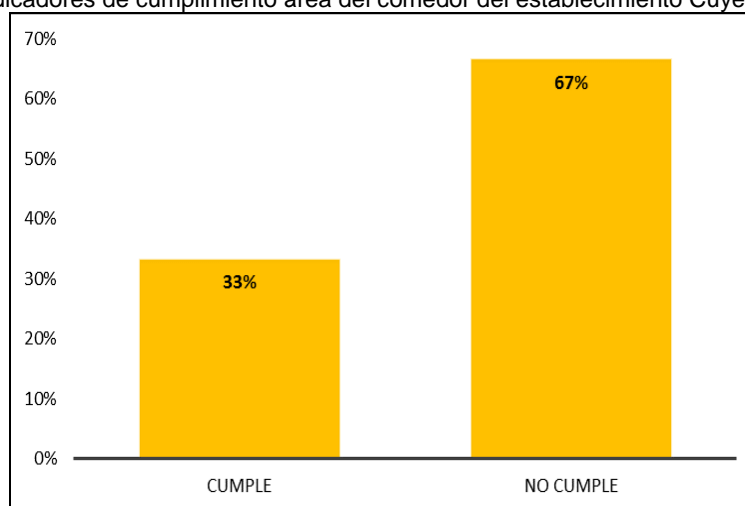
### 3.- Indicadores de cumplimiento área del comedor.

Tabla 95: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Cumple	No cumple
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	0	1
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 92: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de indicadores en el área del comedor se puede mencionar que el establecimiento posee deficientes características para brindar un servicio de calidad, pues incumple con el mayor porcentaje de parámetros planteados para brindar un servicio de excelencia.

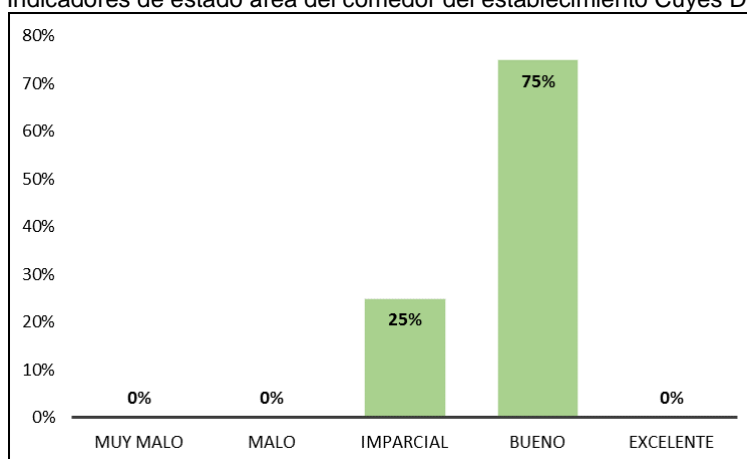
### 4.- Indicadores de estado área del comedor.

Tabla 96: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
En qué estado se encuentran las mesas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las sillas.	0	0	1	0	0
En qué estado se encuentran los taburetes.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 93: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al analizar la tabla y el gráfico en cuanto al estado de los elementos del área de comedor del establecimiento, se puede mencionar que no es de excelente calidad pero posee en mayor medida características adecuadas que podrían llegar a ser excelentes mejorando los parámetros ubicados en imparcial.

## ÁREA DE COCINA

5.- Indicadores de cumplimiento área de cocina.

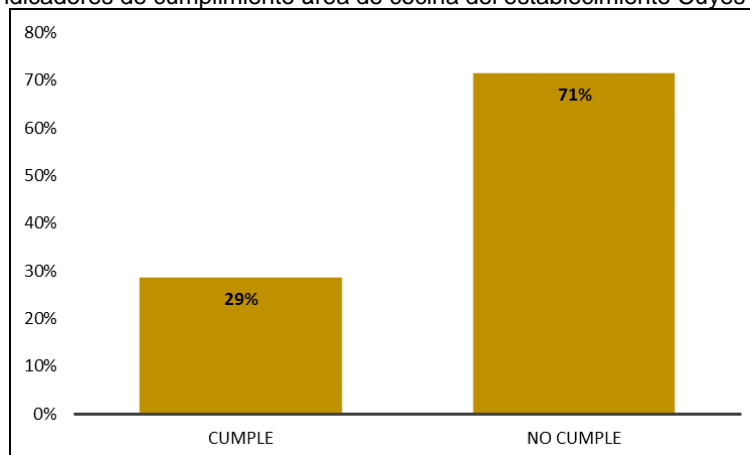
Tabla 97: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Cumple	No cumple
Existe campana extractora de olores.	0	1
La cocina es industrial.	1	0
Existe un horno.	0	0
Existe freidora.	0	0
Existe plancha.	0	0
Existe uno o varios congeladores.	1	0
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	0	1
Los fregaderos son de acero inoxidable.	0	1
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	0	1
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 94: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al área de cocina el establecimiento posee un mayor porcentaje de deficiencia debido al incumplimiento de un mayor número de parámetros lo que indica que en esta área en particular el establecimiento si necesita mejorar pues no está brindando un servicio de calidad a los clientes.

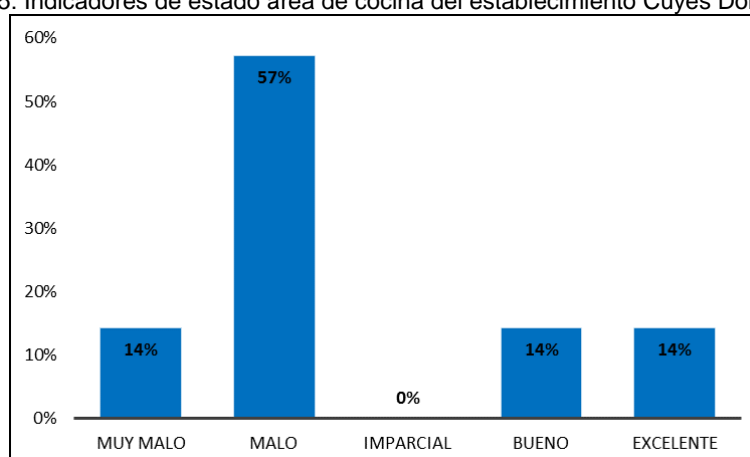
6.- Indicadores de estado área de cocina.

Tabla 98: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la campana extractora de olores.	1	0	0	0	0
Estado de la cocina.	0	0	0	1	0
Estado del horno.	0	0	0	0	0
Estado de la freidora.	0	0	0	0	0
Estado de la plancha.	0	0	0	0	0
Estado de los congeladores.	0	1	0	0	0
En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.	0	1	0	0	0
Estado de los fregaderos.	0	1	0	0	0
Estado de las mesas de trabajo.	0	1	0	0	0
Estado de las instalaciones de gas.	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>14%</b>	<b>57%</b>	<b>0%</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 95: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al análisis sobre el estado del área de cocina y todo lo contenido en ella se puede mencionar que también existe una deficiencia, muy grande, que demuestra que el establecimiento si necesita mejorar para brindar un servicio de calidad pues el estado en general de esta área es malo.

## ÁREA DE ALMACENAJE

## 7.- Indicadores de cumplimiento área de almacenaje.

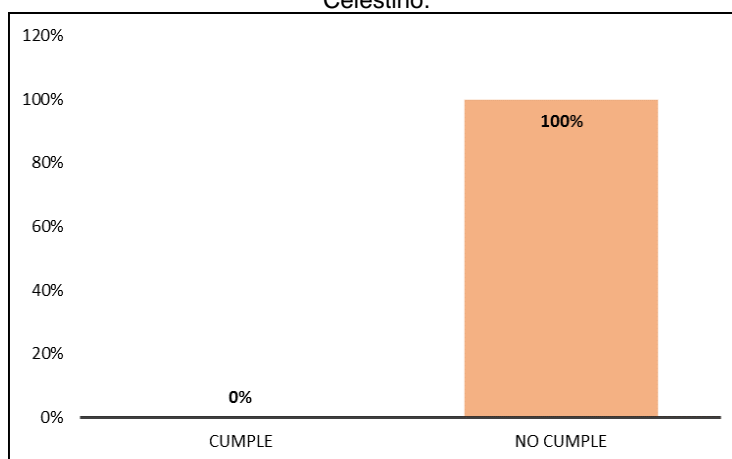
Tabla 99: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Cumple	No cumple
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	0	1
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	0	1
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	0	1
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	0	1
<b>TOTAL</b>	0	6
<b>PORCENTAJE</b>	0%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 96: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de parámetros en área de almacenaje, se analiza de igual manera que el establecimiento posee un total porcentaje de deficiencia lo que significa que el mismo no posee las características óptimas en cuanto al almacenaje de productos e insumos usados en el desarrollo de las actividades del establecimiento, denotando de esta manera una baja calidad del servicio.

## 8.- Indicadores de estado área de almacenaje.

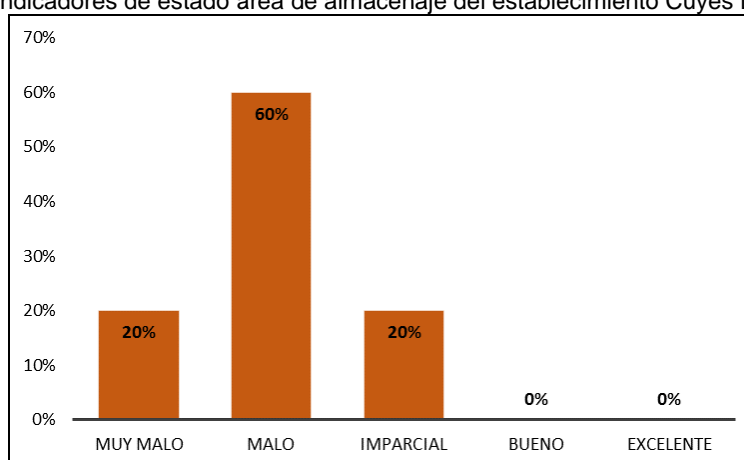
Tabla 100: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino.

<b>INDICADORES DE ESTADO AREA DE ALMACENAJE</b>	<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Imparcial</b>	<b>Bueno</b>	<b>Excelente</b>
Estado del área para productos de limpieza.	0	1	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos perecibles.	0	0	1	0	0
Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	1	0	0	0	0
Estado del área de almacenaje del menaje.	0	1	0	0	0
Estado de las estanterías.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>60%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 97: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La tabla y el gráfico indican porcentajes negativos en cuanto al estado del área de almacenamiento del establecimiento, esto muestra que habría que mejorar en gran medida esta área, pues contribuye a que el servicio prestado sea de deficiente calidad.

## **MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO**

### 9.- Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento.

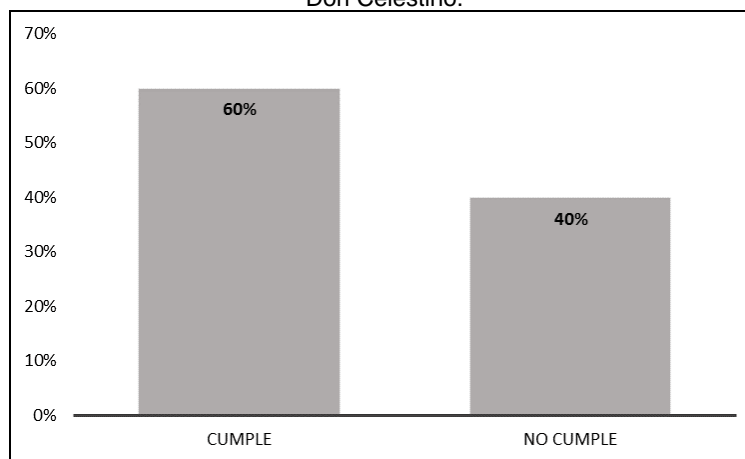
Tabla 101: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	<b>Cumple</b>	<b>No cumple</b>
La mantelería del comedor es de tela.	1	0

La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	0	1
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	1	0
Las tablas de corte son de polietileno.	0	1
<b>TOTAL</b>	3	2
<b>PORCENTAJE</b>	60%	40%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 98: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al menaje del establecimiento se puede mencionar en base al análisis que existe una menor falencia en los parámetros para brindar un servicio de calidad a los clientes, debiendo poner énfasis en los parámetros de vajilla y tablas de corte correspondientes al porcentaje de incumplimiento.

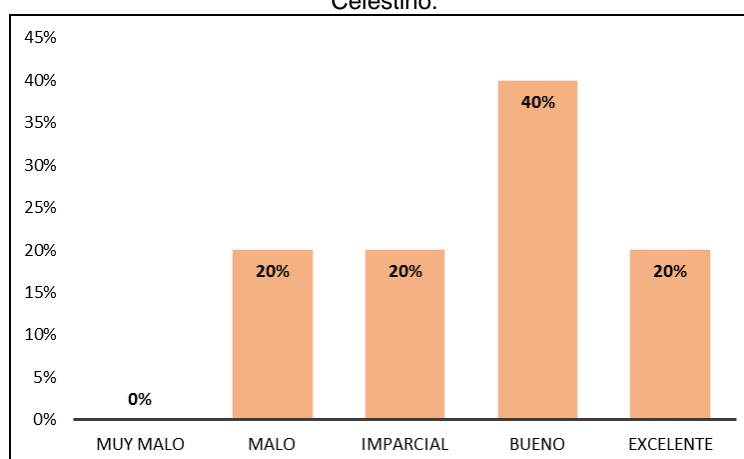
#### 10.- Indicadores de estado menaje del establecimiento.

Tabla 102: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la mantelería.	0	0	0	1	0
Estado de la cubertería.	0	0	1	0	0
Estado de la vajilla.	0	0	0	1	0
Estado de la cristalería.	0	0	0	0	1
Estado de las tablas de corte.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	1	1	2	1
<b>PORCENTAJE</b>	0%	20%	20%	40%	20%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 99: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al estado del menaje del establecimiento se puede analizar que no es totalmente excelente pues a pesar de que existe un gran porcentaje en buen estado, el establecimiento si necesitaría mejorar los implementos del menaje correspondientes al porcentaje imparcial y malo principalmente.

## TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO

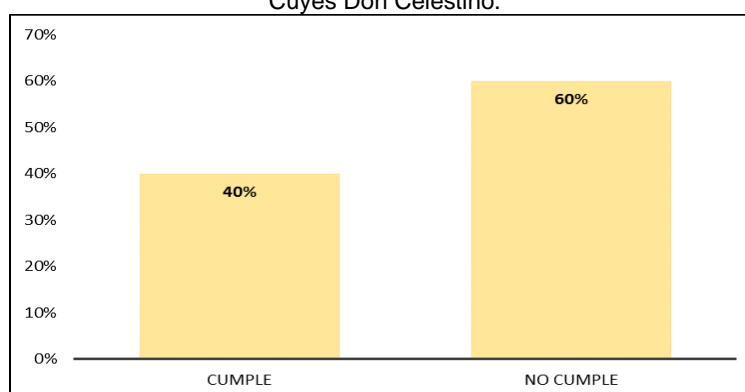
### 11.- Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento.

Tabla 103: Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Cumple	No cumple
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	1	0
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	1	0
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	1	0
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.	0	1
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	0	1
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	0	1
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	1	0
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	0	1
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	0	1
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 100: Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al talento humano que posee el establecimiento la tabla y el gráfico arrojan un dato negativo que indica que el personal del establecimiento no está en condiciones de brindar un servicio de calidad a los clientes o visitantes, y esto es muy preocupante pues es el talento humano del establecimiento el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio prestado.

### 3.6.1.6.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO CUYES DON CELESTINO.

1.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a elementos tangibles?

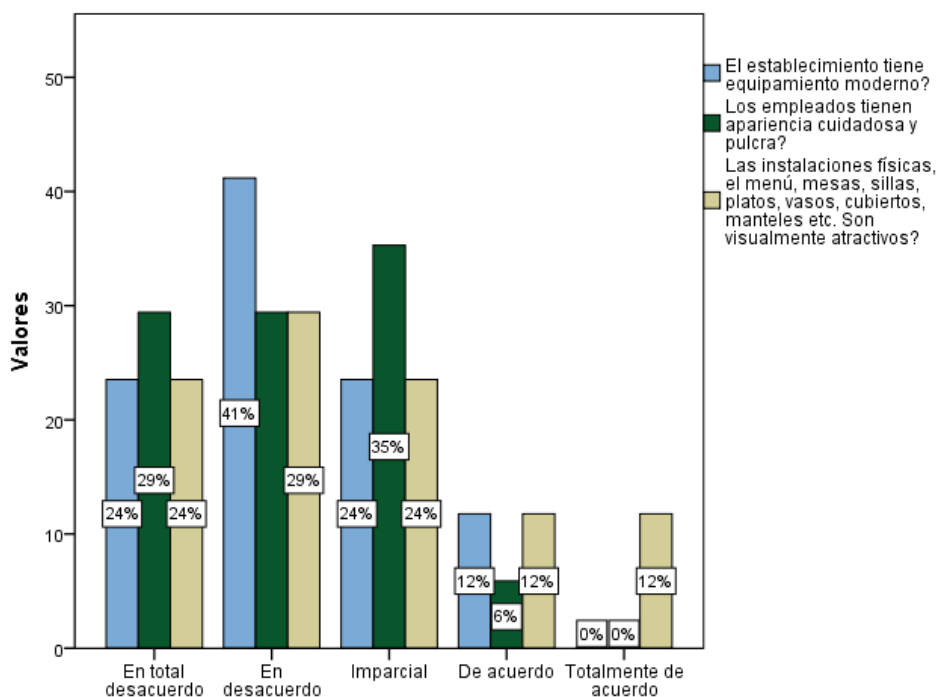
Tabla 104: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a elementos tangibles.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento tiene equipamiento moderno?	23,5%	41,2%	23,5%	11,8%	0,0%	100,0%
Los empleados tienen apariencia cuidada y pulcra?	29,4%	29,4%	35,3%	5,9%	0,0%	100,0%

Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	23,5%	29,4%	23,5%	11,8%	11,8%	100,0%
--	-------	-------	-------	-------	-------	--------

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 101: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a elementos tangibles.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Analizando los datos se puede dar cuenta que en cuanto a la satisfacción de los visitantes en la dimensióna elementos tangibles del establecimiento Cuyes don Celestino, los mismos se encuentran insatisfechos pues los mayores porcentajes se localizan en el ítem en desacuerdo, y únicamente con la apariencia del personal no estuvieron ni en acuerdo ni en desacuerdo, esto también indica que el establecimiento en si necesita mejorar en cuanto a esta dimensión en general para poder brindar un servicio de calidad al visitante y por ende mejorar su satisfacción.

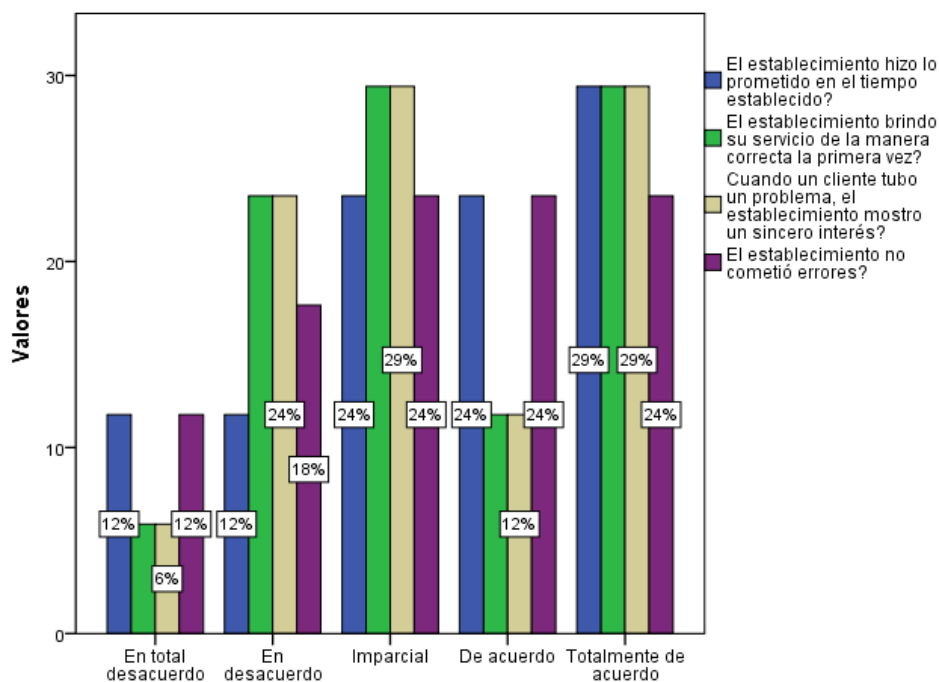
2.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a confiabilidad?

Tabla 105: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a confiabilidad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	11,8%	11,8%	23,5%	23,5%	29,4%	100,0%
El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	5,9%	23,5%	29,4%	11,8%	29,4%	100,0%
Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés?	5,9%	23,5%	29,4%	11,8%	29,4%	100,0%
El establecimiento no cometi6 errores?	11,8%	17,6%	23,5%	23,5%	23,5%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 102: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a confiabilidad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la dimensión confiabilidad se puede analizar que existieron opiniones muy variadas indicando que en cuanto a la característica; el establecimiento cumplió en el tiempo establecido, los clientes se sintieron en mayor porcentaje muy satisfechos, por otro lado en cuanto que el establecimiento hizo de manera correcta el servicio y que se preocupó por los problemas de los clientes las opiniones se dividen en iguales porcentajes de ni en acuerdo ni en desacuerdo y totalmente de acuerdo y finalmente de la misma manera en porcentajes iguales en cuanto a que el establecimiento no cometió errores, unos clientes no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos, otros estuvieron satisfechos y un último porcentaje estuvo muy satisfecho, lo que da como conclusión que el establecimiento si necesitaría mejorar pues lo óptimo sería brindar un servicio de excelencia.

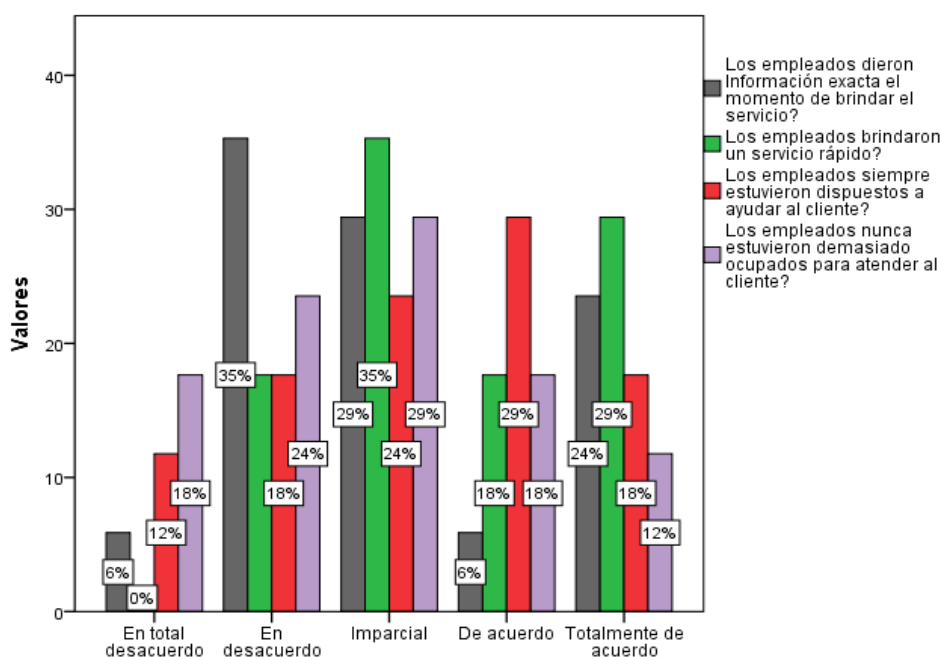
3.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a capacidad de respuesta?

Tabla 106: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a capacidad de respuesta.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalment e de acuerdo	Total
Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	5,9%	35,3%	29,4%	5,9%	23,5%	100,0%
Los empleados brindaron un servicio rápido?	0,0%	17,6%	35,3%	17,6%	29,4%	100,0%
Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	11,8%	17,6%	23,5%	29,4%	17,6%	100,0%
Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	17,6%	23,5%	29,4%	17,6%	11,8%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 103: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a capacidad de respuesta.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La capacidad de respuesta del establecimiento Cuyes don Celestino percibida por el cliente indica que fue mayormente negativa, localizando los mayores porcentajes en los ítems en desacuerdo y ni en acuerdo ni en desacuerdo, y únicamente con que los empleados del establecimiento estuvieron dispuestos a ayudar al cliente se sintieron en mayor porcentaje satisfechos, dando como resultado una baja satisfacción en el cliente quien percibió que el establecimiento no le brindo un servicio adecuado.

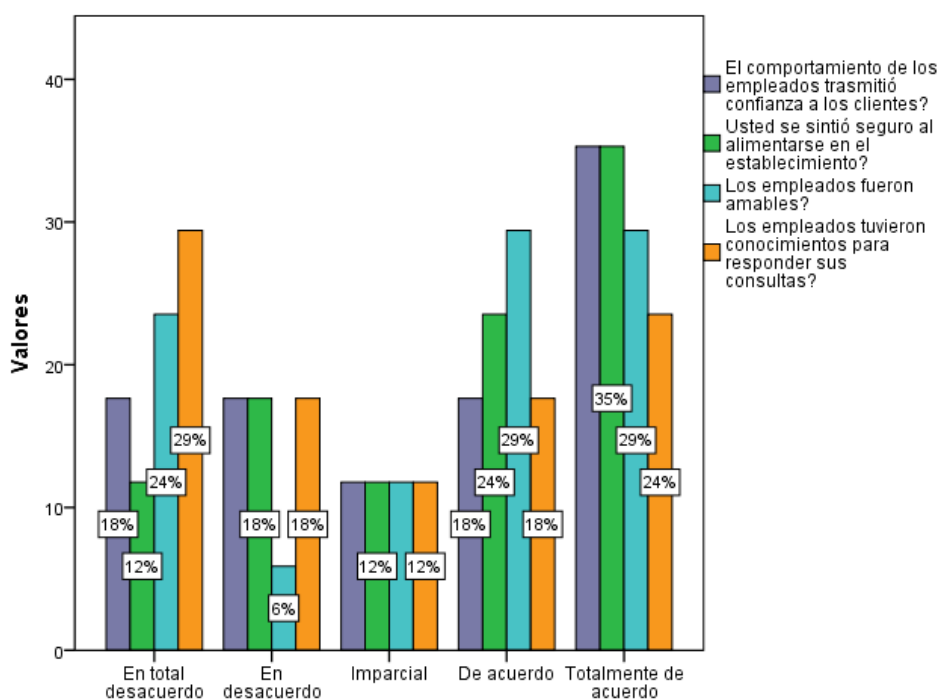
4.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a seguridad?

Tabla 107: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a seguridad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	17,6%	17,6%	11,8%	17,6%	35,3%	100,0%
Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	11,8%	17,6%	11,8%	23,5%	35,3%	100,0%
Los empleados fueron amables?	23,5%	5,9%	11,8%	29,4%	29,4%	100,0%
Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	29,4%	17,6%	11,8%	17,6%	23,5%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 104: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a seguridad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La seguridad brindada por el establecimiento fue percibida de manera positiva en mayor porcentaje por el cliente o visitante,

esto indica que en si el establecimiento si genero satisfacción en cuanto a la cortesía de los empleados, y habilidad para inspirar confianza, sin embargo se puede sugerir que se necesita mejorar en cuanto al conocimiento de los empleados pues con esta característica los clientes se sintieron muy insatisfechos.

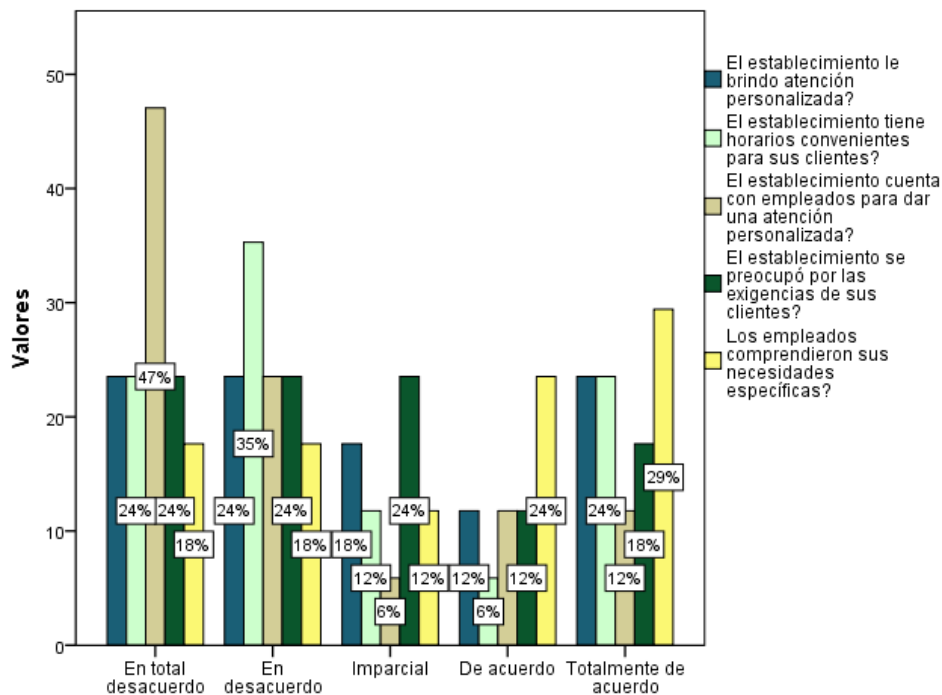
5.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a empatía?

Tabla 108: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a empatía.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento le brindo atención personalizada?	23,5%	23,5%	17,6%	11,8%	23,5%	100,0%
El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	23,5%	35,3%	11,8%	5,9%	23,5%	100,0%
El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	47,1%	23,5%	5,9%	11,8%	11,8%	100,0%
El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	23,5%	23,5%	23,5%	11,8%	17,6%	100,0%
Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	17,6%	17,6%	11,8%	23,5%	29,4%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 105: Características percibidas del establecimiento Cuyes Don Celestino en cuanto a empatía.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En los datos arrojados por la tabla y el gráfico se puede determinar que en cuanto a la dimensión empatía brindada por el establecimiento el cliente se sintió insatisfecho en cuanto a la atención personalizada, los horarios de atención y el cumplimiento de exigencias, y únicamente con la comprensión de los empleados de necesidades específicas del cliente se sintieron muy satisfechos, lo que indica que se debería mejorar mucho pues es necesario que exista un mayor cuidado y preocupación por que el cliente o visitante se sienta atendido con un servicio de calidad que genere una excelente satisfacción en el mismo.

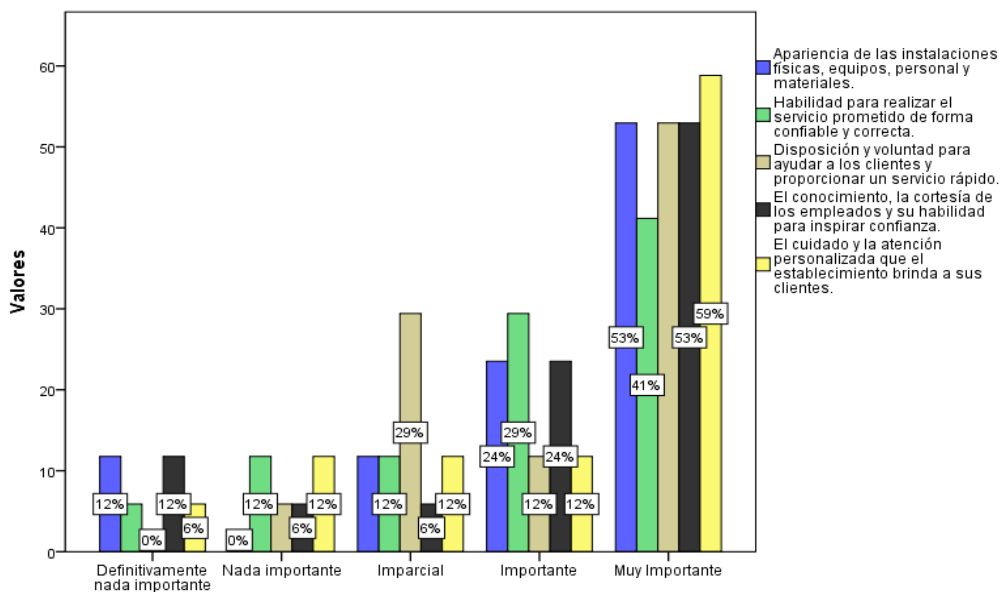
6.- Por favor, valore de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 109: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes Don Celestino.

	Definitivamente e nada importante	Nada importa nte	Imparcial	Importante	Muy Importante	Total
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.	11,8%	0,0%	11,8%	23,5%	52,9%	100,0%
Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.	5,9%	11,8%	11,8%	29,4%	41,2%	100,0%
Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	0,0%	5,9%	29,4%	11,8%	52,9%	100,0%
El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	11,8%	5,9%	5,9%	23,5%	52,9%	100,0%
El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.	5,9%	11,8%	11,8%	11,8%	58,8%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 106: Importancia de las dimensiones en el establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Se puede determinar al analizar los resultados que; al ponderar el puntaje inicial otorgado por el cliente a cada característica en el establecimiento Cuyes Don Celestino no varía mucho porque como se observa en la tabla y el grafico los clientes determinaron en un mayor porcentaje como muy importantes a todas las dimensiones planteadas.

### 3.6.1.7. ESTABLECIMIENTO LA CASA DEL CUY.

#### 3.6.1.7.1. Ficha de observación 7.

## ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

### 1.- Indicadores generales de cumplimiento.

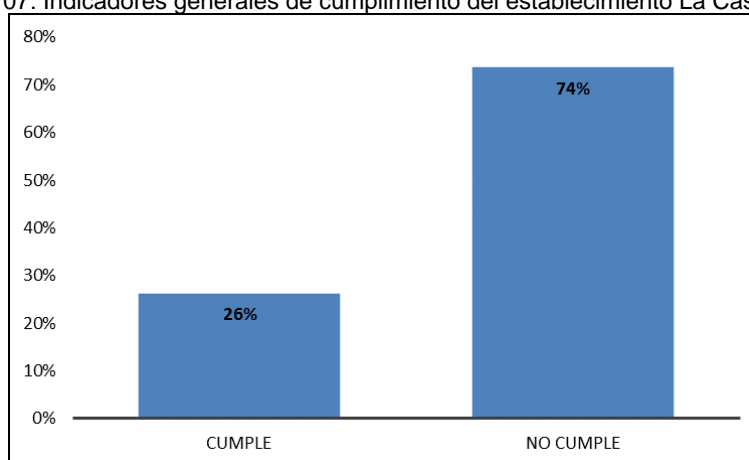
Tabla 110: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Cumple	No cumple
Existe una organización funcional en el establecimiento.	0	1
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	1	0
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	0	1
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	1	0
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	0	1
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	0	1
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	0	1
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	0	1
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	0	1
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	0	1
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	1	0
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	1	0
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	0	1

Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	0	1
Existe señalética en el establecimiento.	0	1
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	0	1
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	1	0
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	0	1
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	0	1
<b>TOTAL</b>	5	14
<b>PORCENTAJE</b>	26%	74%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 107: Indicadores generales de cumplimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar los datos obtenidos se puede deducir que este establecimiento en cuanto a los indicadores generales de cumplimiento; los incumple en gran medida; por lo que esto representaría un dato muy preocupante en cuanto a la calidad del servicio prestado por el establecimiento a los visitantes que se alimentan en este.

## 2.- Indicadores generales de estado.

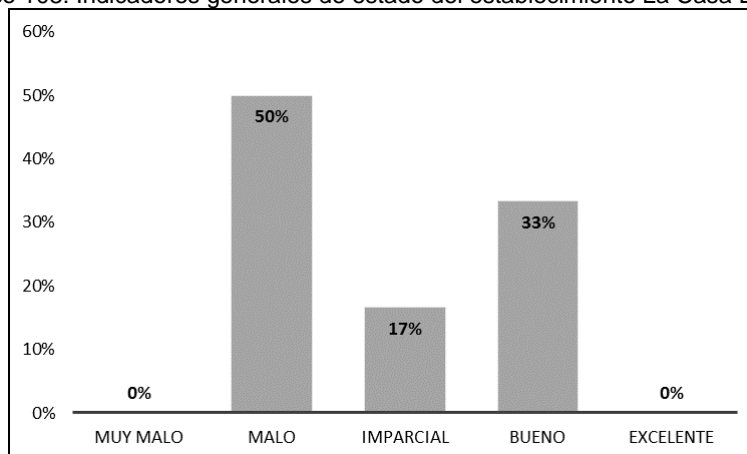
Tabla 111: Indicadores generales de estado del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	0	0	1	0	0
Estado de los basureros del establecimiento.	0	1	0	0	0
Estado de los baños del establecimiento.	0	1	0	0	0

Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.	0	0	0	1	0
Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 108: Indicadores generales de estado del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al observar el cuadro y el gráfico se puede dar cuenta que en cuanto a las características planteadas; el estado del establecimiento en su mayor parte es malo, seguido por porcentajes muchos menores en imparcial y bueno, lo que denota que el establecimiento no brinda un servicio de características adecuadas por lo que deberían mejorarse.

## ÁREA DEL COMEDOR

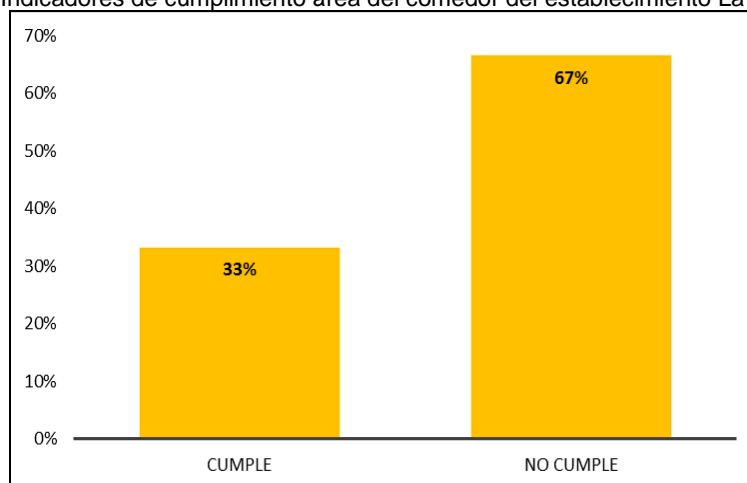
### 3.- Indicadores de cumplimiento área del comedor.

Tabla 112: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Cumple	No cumple
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	1	0
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	0	1
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 109: Indicadores de cumplimiento área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de indicadores en el área del comedor se puede mencionar que el establecimiento posee deficientes características para brindar un servicio de calidad, pues incumple con el mayor porcentaje de parámetros planteados para brindar un servicio de excelencia.

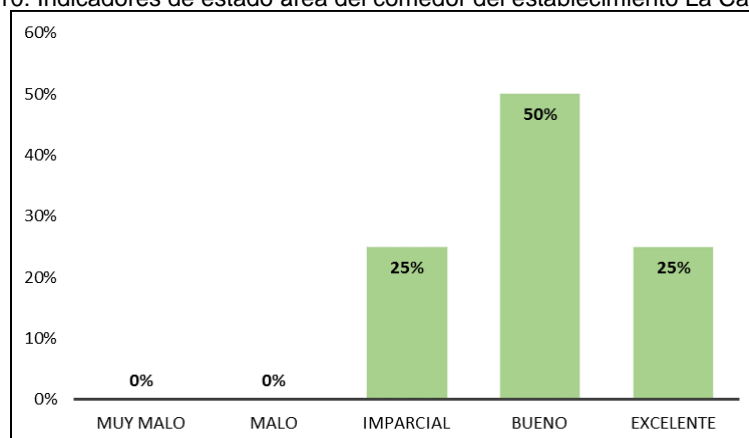
#### 4.- Indicadores de estado área del comedor.

Tabla 113: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
En qué estado se encuentran las mesas.	0	0	1	0	0
En qué estado se encuentran las sillas.	0	0	0	1	0
En qué estado se encuentran los taburetes.	0	0	0	0	1
En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	0	0	1	2	1
<b>PORCENTAJE</b>	0%	0%	25%	50%	25%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 110: Indicadores de estado área del comedor del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al analizar la tabla y el gráfico en cuanto al estado de los elementos del área de comedor del establecimiento, se puede mencionar que no es de excelente calidad pero posee en mayor medida características adecuadas que podrían llegar a ser excelentes mejorando los parámetros en malas condiciones.

## ÁREA DE COCINA

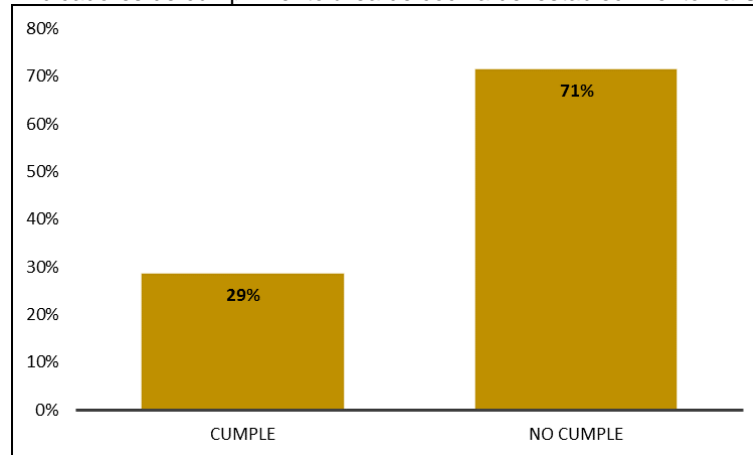
### 5.- Indicadores de cumplimiento área de cocina.

Tabla 114: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Cumple	No cumple
Existe campana extractora de olores.	0	1
La cocina es industrial.	1	0
Existe un horno.	0	0
Existe freidora.	0	0
Existe plancha.	0	0
Existe uno o varios congeladores.	1	0
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	0	1
Los fregaderos son de acero inoxidable.	0	1
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	0	1
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	0	1
<b>TOTAL</b>	2	5
<b>PORCENTAJE</b>	29%	71%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 111: Indicadores de cumplimiento área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al área de cocina el establecimiento posee un mayor porcentaje de deficiencia debido al incumplimiento de un mayor número de parámetros lo que indica que en cuanto a esta área en particular el establecimiento si necesita mejorar pues no está brindando un servicio de calidad a los clientes.

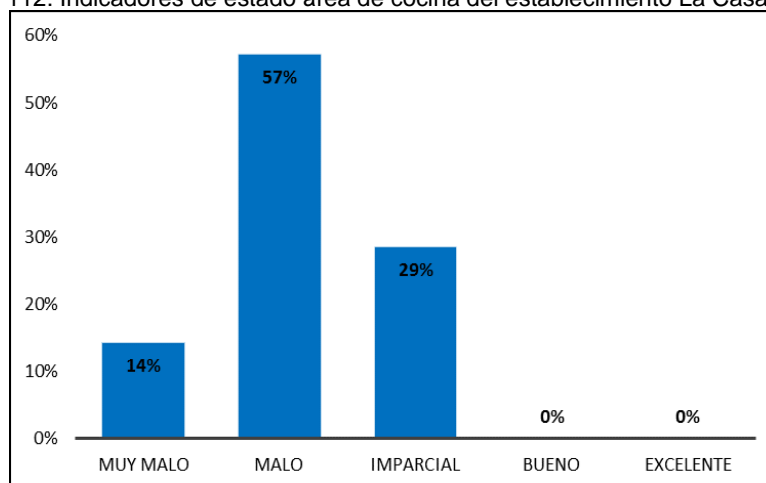
#### 6.- Indicadores de estado área de cocina.

Tabla 115: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la campana extractora de olores.	1	0	0	0	0
Estado de la cocina.	0	0	1	0	0
Estado del horno.	0	0	0	0	0
Estado de la freidora.	0	0	0	0	0
Estado de la plancha.	0	0	0	0	0
Estado de los congeladores.	0	1	0	0	0
En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.	0	1	0	0	0
Estado de los fregaderos.	0	1	0	0	0
Estado de las mesas de trabajo.	0	0	1	0	0
Estado de las instalaciones de gas.	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	1	4	2	0	0
<b>PORCENTAJE</b>	14%	57%	29%	0%	0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 112: Indicadores de estado área de cocina del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al análisis sobre el estado del área de cocina y todo lo contenido en ella se puede mencionar que también existe una deficiencia, muy grande que demuestra que el establecimiento si necesita mejorar para brindar un servicio de calidad.

## ÁREA DE ALMACENAJE

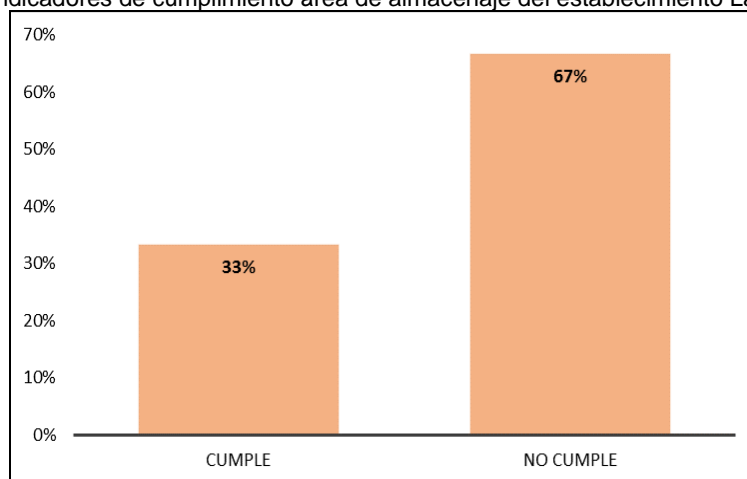
### 7.- Indicadores de cumplimiento área de almacenaje.

Tabla 116: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Cumple	No cumple
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	0	1
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	1	0
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	1	0
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	0	1
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 113: Indicadores de cumplimiento área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al cumplimiento de parámetros en área de almacenaje, se analiza de igual manera que el establecimiento posee un gran porcentaje de deficiencia, lo que significa que el mismo no posee las características óptimas en cuanto al almacenaje de productos e insumos usados en el desarrollo de las actividades del establecimiento, denotando de esta manera una baja calidad del servicio.

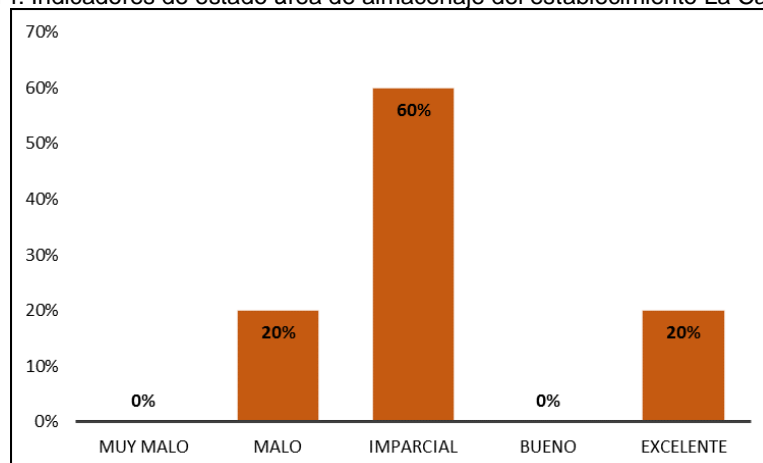
#### 8.- Indicadores de estado área de almacenaje.

Tabla 117: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy.

	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado del área para productos de limpieza.	0	1	0	0	0
Estado del área para almacenaje de productos perecibles.	0	0	1	0	0
Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	0	0	1	0	0
Estado del área de almacenaje del menaje.	0	0	0	0	1
Estado de las estanterías.	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	0	1	3	0	1
<b>PORCENTAJE</b>	0%	20%	60%	0%	20%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 114: Indicadores de estado área de almacenaje del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La tabla y el gráfico indican un mayor porcentaje imparcial en cuanto al estado del área de almacenamiento del establecimiento, esto revela que habría que mejorar esta área, pues no se encuentra ni en buen estado ni en mal estado y contribuye a que el servicio prestado sea de deficiente calidad.

## MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO

### 9.- Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento.

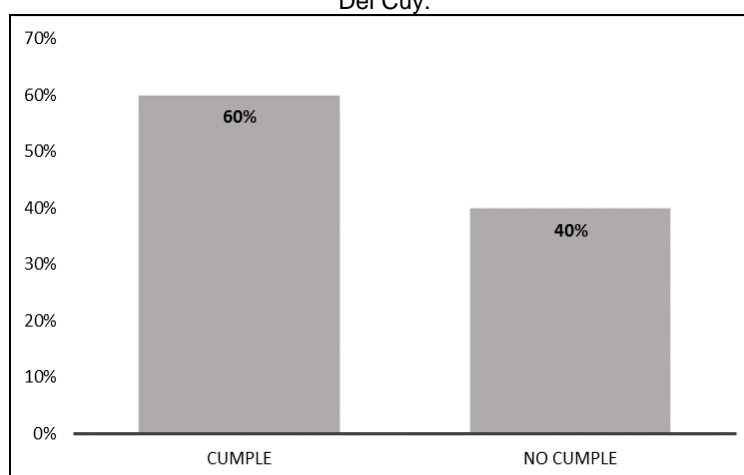
Tabla 118: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO	Cumple	No cumple
La mantelería del comedor es de tela.	0	1
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	0	1
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	1	0
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	1	0
Las tablas de corte son de polietileno.	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 115: Indicadores de cumplimiento del menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al menaje del establecimiento se puede mencionar en base al análisis que existe una menor falencia en los parámetros para brindar un servicio de calidad a los clientes, debiendo poner énfasis en los parámetros de mantelería y cubertería correspondientes al porcentaje de incumplimiento.

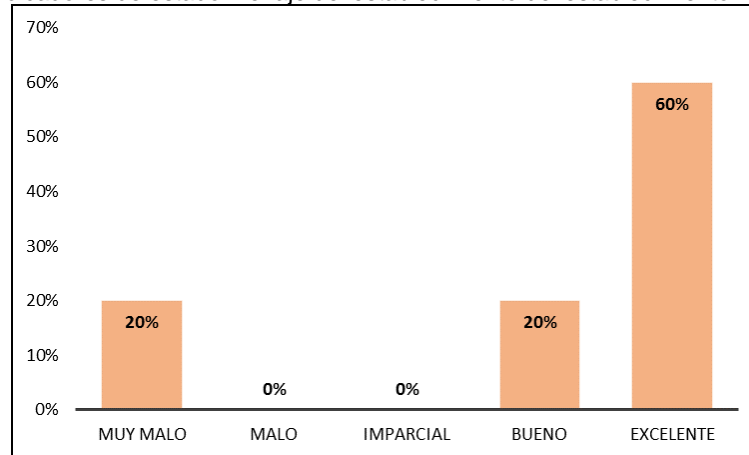
#### 10.- Indicadores de estado menaje del establecimiento.

Tabla 119: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.

INDICADORES DE ESTADO MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
Estado de la mantelería.	1	0	0	0	0
Estado de la cubertería.	0	0	0	1	0
Estado de la vajilla.	0	0	0	0	1
Estado de la cristalería.	0	0	0	0	1
Estado de las tablas de corte.	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	1	0	0	1	3
<b>PORCENTAJE</b>	20%	0%	0%	20%	60%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 116: Indicadores de estado menaje del establecimiento del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al estado del menaje del establecimiento se puede analizar que es casi totalmente excelente pues existe un gran porcentaje en este ítem, y necesitaría un mínimo esfuerzo para llegar a la total excelencia principalmente en cuanto a la mantelería que se encuentra en muy mal estado.

## TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO

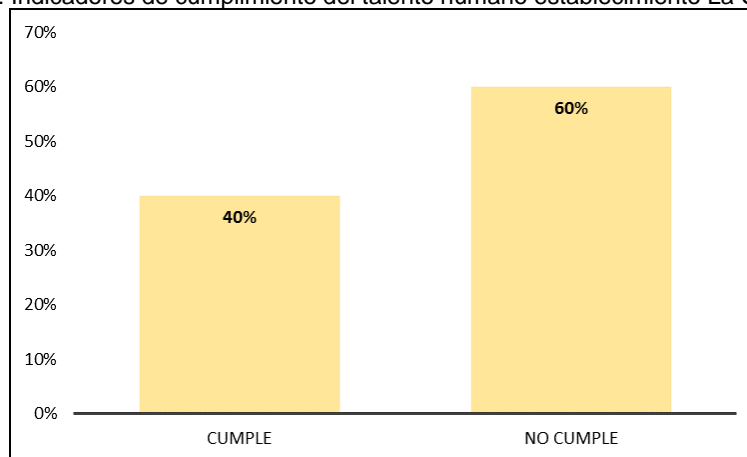
### 11.- Indicadores de cumplimiento del talento humano del establecimiento.

Tabla 120: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento La Casa Del Cuy.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DEL TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIE	Cumple	No cumple
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	1	0
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	1	0
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	0	1
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.	0	1
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	0	1
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	0	1
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	1	0
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	0	1
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	1	0
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	0	1
<b>TOTAL</b>	4	6
<b>PORCENTAJE</b>	40%	60%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 117: Indicadores de cumplimiento del talento humano establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al talento humano que posee el establecimiento la tabla y el gráfico arrojan un dato muy negativo que indica que el personal del establecimiento no está en condiciones de brindar un servicio de calidad a los clientes o visitantes, y esto es muy preocupante pues es el talento humano del establecimiento el que mayor incidencia tiene en la calidad del servicio prestado.

### 3.6.1.7.2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ESTABLECIMIENTO LA CASA DEL CUY.

1.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a elementos tangibles?

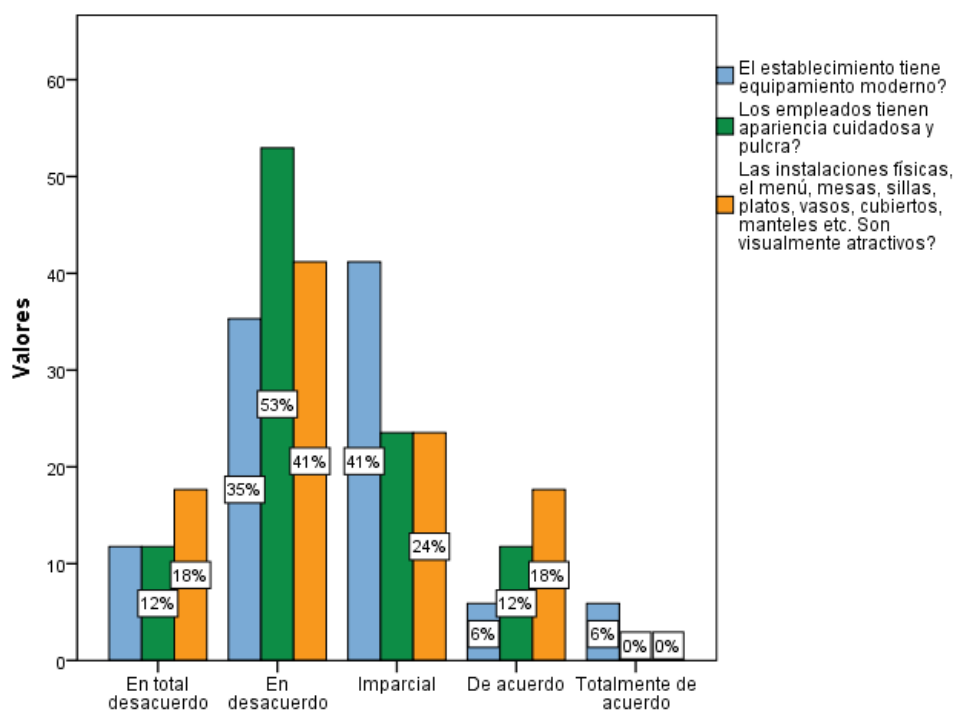
Tabla 121: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a elementos tangibles.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento tiene equipamiento moderno?	11,8%	35,3%	41,2%	5,9%	5,9%	100,0%
Los empleados tienen apariencia cuidada y pulcra?	11,8%	52,9%	23,5%	11,8%	0,0%	100,0%

Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos?	17,6%	41,2%	23,5%	17,6%	0,0%	100,0%
--	-------	-------	-------	-------	------	--------

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 118: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a elementos tangibles.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Analizando los datos se puede dar cuenta que en cuanto a la satisfacción de los visitantes en la dimensión elementos tangibles del establecimiento La Casa del Cuy, los mismos se encuentran mayormente insatisfechos pues el mayor porcentaje se localiza en el ítem en desacuerdo, esto también indica que el establecimiento en si necesita mejorar en cuanto a esta dimensión en general para poder brindar un servicio de calidad al visitante y por ende mejorar su satisfacción.

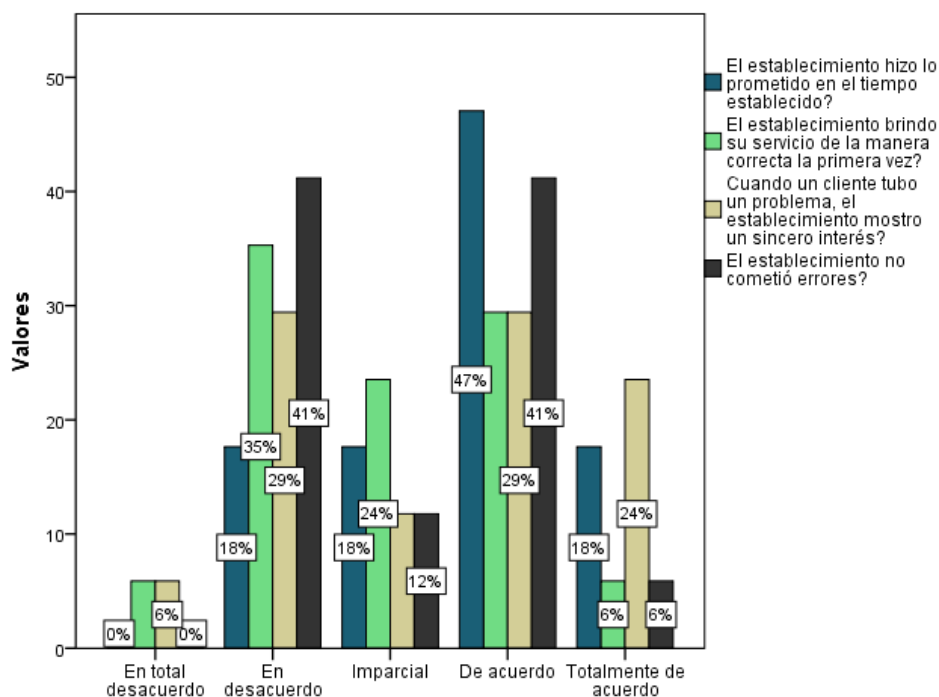
2.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a confiabilidad?

Tabla 122: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a confiabilidad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido?	0,0%	17,6%	17,6%	47,1%	17,6%	100,0%
El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez?	5,9%	35,3%	23,5%	29,4%	5,9%	100,0%
Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés?	5,9%	29,4%	11,8%	29,4%	23,5%	100,0%
El establecimiento no cometi6 errores?	0,0%	41,2%	11,8%	41,2%	5,9%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 119: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a confiabilidad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la dimensión confiabilidad se puede analizar por una parte que los visitantes o clientes se sintieron satisfechos con la ausencia de errores y el cumplimiento de lo prometido por parte del establecimiento y por otra parte hubo insatisfacción con que el establecimiento no brindó el servicio de manera correcta y con la resolución de problemas de los clientes por lo tanto el establecimiento si necesitaría mejorar para poder brindar un servicio de excelencia.

3.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a capacidad de respuesta?

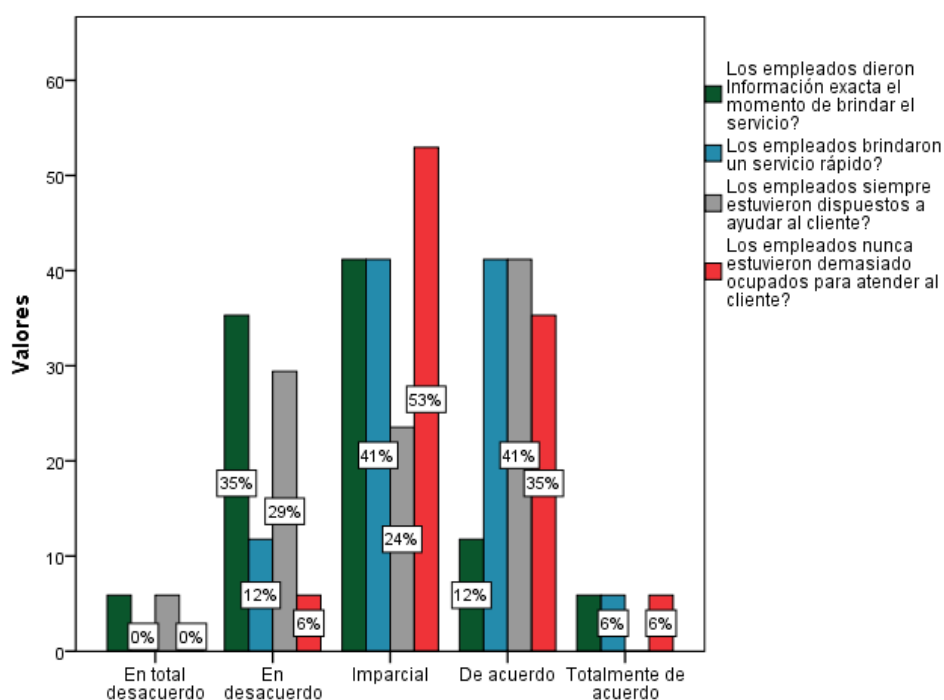
Tabla 123: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a capacidad de respuesta.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio?	5,9%	35,3%	41,2%	11,8%	5,9%	100,0%
Los empleados brindaron un servicio rápido?	0,0%	11,8%	41,2%	41,2%	5,9%	100,0%
Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente?	5,9%	29,4%	23,5%	41,2%	0,0%	100,0%
Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente?	0,0%	5,9%	52,9%	35,3%	5,9%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 120: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a capacidad de respuesta.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La capacidad de respuesta del establecimiento La Casa del Cuy percibida por el cliente indica que no fue ni positiva ni negativa, localizando los mayores porcentajes en los ítems imparciales y de acuerdo, y dando como resultado una mediana satisfacción en el cliente quien percibió de manera indiferente el servicio ofertado por el establecimiento.

4.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a seguridad?

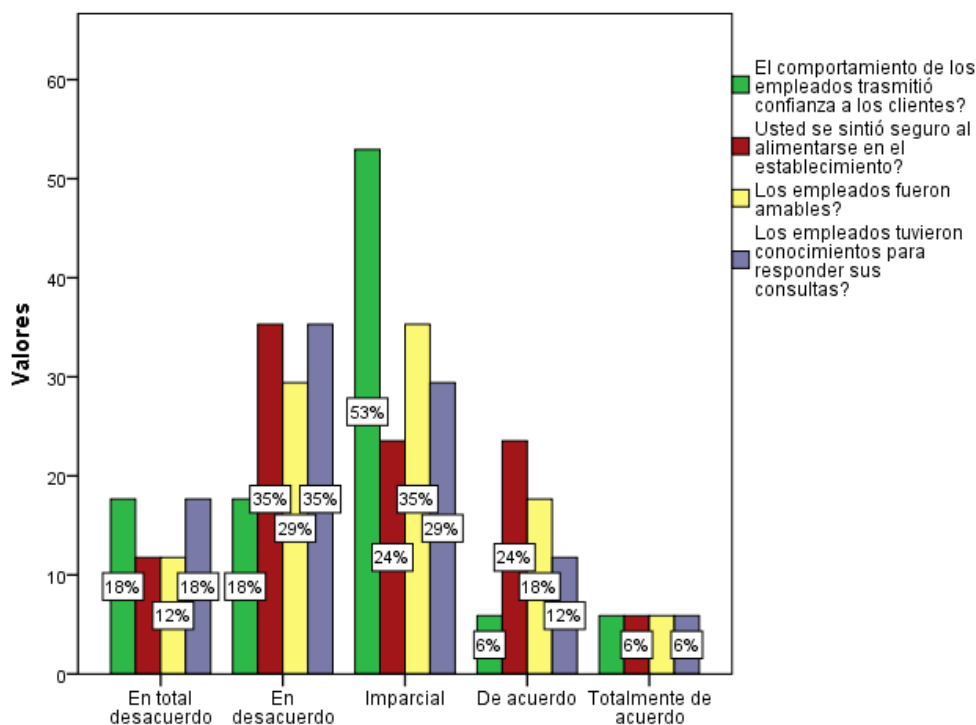
Tabla 124: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a seguridad.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes?	17,6%	17,6%	52,9%	5,9%	5,9%	100,0%

Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento?	11,8%	35,3%	23,5%	23,5%	5,9%	100,0%
Los empleados fueron amables?	11,8%	29,4%	35,3%	17,6%	5,9%	100,0%
Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas?	17,6%	35,3%	29,4%	11,8%	5,9%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 121: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a seguridad.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La seguridad brindada por el establecimiento fue percibida de manera indiferente en mayor porcentaje por el cliente o visitante, esto indica que en si el establecimiento no generó satisfacción ni insatisfacción en cuanto a la cortesía de los empleados, y su habilidad para inspirar confianza, y por otra parte si generó insatisfacción en cuanto al

conocimiento de los empleados y la seguridad alimentaria, por lo que se puede mencionar que si se necesita mejorar pues lo importante sería obtener un porcentaje muy elevado de satisfacción.

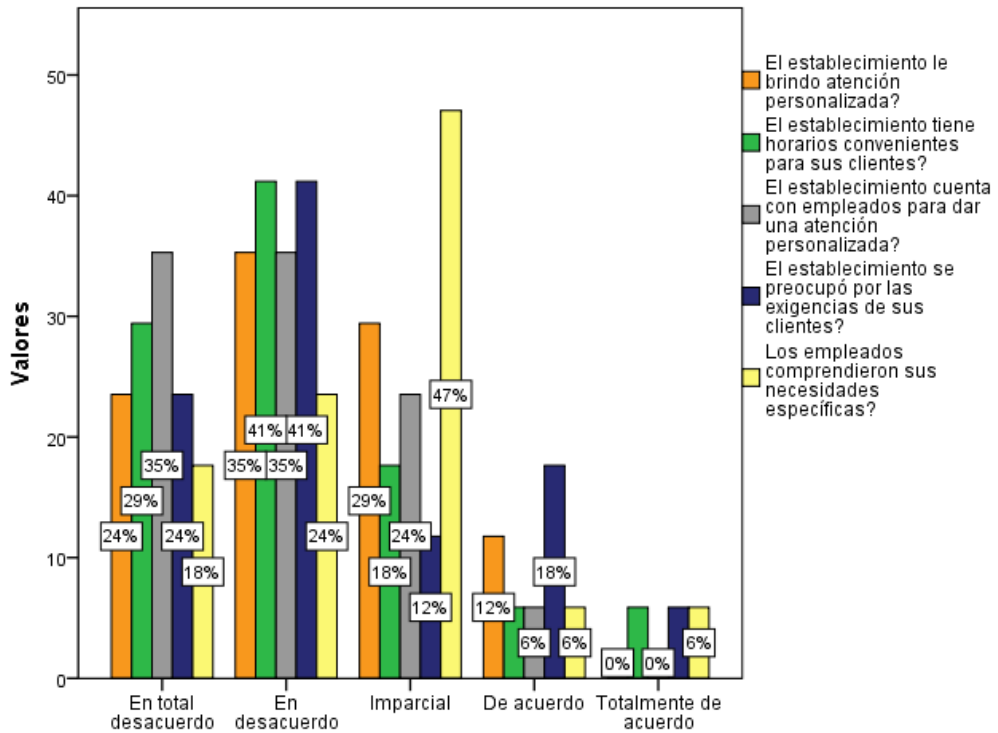
5.- ¿Para usted cuales fueron las características del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a empatía?

Tabla 125: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a empatía.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
El establecimiento le brindo atención personalizada?	23,5%	35,3%	29,4%	11,8%	0,0%	100,0%
El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes?	29,4%	41,2%	17,6%	5,9%	5,9%	100,0%
El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada?	35,3%	35,3%	23,5%	5,9%	0,0%	100,0%
El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes?	23,5%	41,2%	11,8%	17,6%	5,9%	100,0%
Los empleados comprendieron sus necesidades específicas?	17,6%	23,5%	47,1%	5,9%	5,9%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 122: Características percibidas del establecimiento La Casa del Cuy en cuanto a empatía.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En los datos arrojados por la tabla y el gráfico se puede determinar que en cuanto a la dimensión empatía brindada por el establecimiento el cliente se sintió insatisfecho en cuanto a la atención personalizada, los horarios de atención y el cumplimiento de exigencias, y únicamente percibieron de manera indiferente que los empleados no comprendieron sus necesidades, lo que indica que se debería mejorar pues es necesario que exista un mayor cuidado y preocupación por que el cliente o visitante se sienta atendido con un servicio de calidad que genere una excelente satisfacción en el mismo.

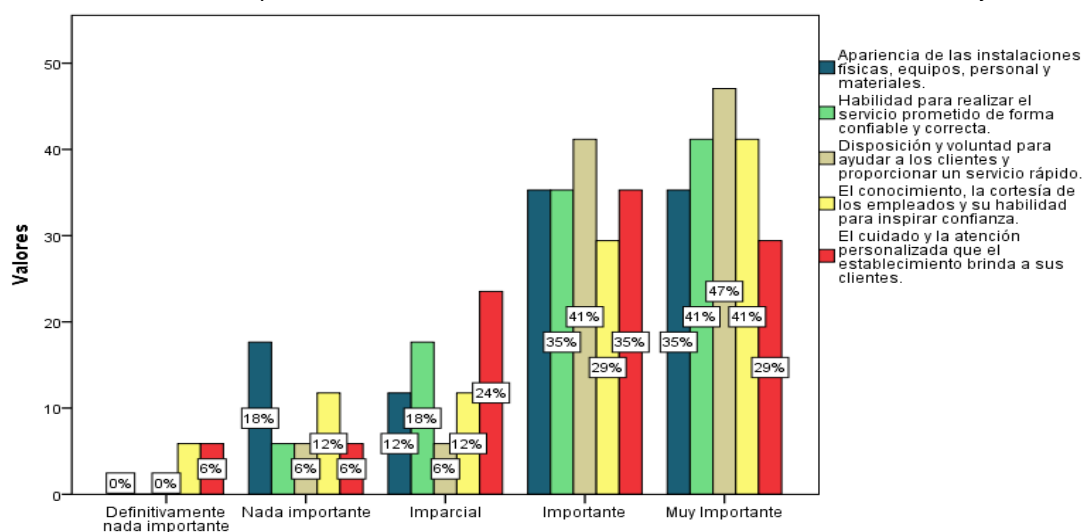
6.- Por favor, valore de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas.

Tabla 126: Importancia de las dimensiones en el establecimiento La Casa Del Cuy.

	Definitivamente nada importante	Nada importante	Imparci al	Importa nte	Muy Importante	Total
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.	0,0%	17,6%	11,8%	35,3%	35,3%	100,0%
Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.	0,0%	5,9%	17,6%	35,3%	41,2%	100,0%
Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	0,0%	5,9%	5,9%	41,2%	47,1%	100,0%
El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.	5,9%	11,8%	11,8%	29,4%	41,2%	100,0%
El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.	5,9%	5,9%	23,5%	35,3%	29,4%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 123: Importancia de las dimensiones en el establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Como se observa en la tabla y el gráfico los clientes determinaron en un mayor porcentaje como muy importantes a todas las dimensiones planteadas, por lo cual se puede establecer que al ponderar los resultados en base al modelo aplicado; el puntaje inicial otorgado por el

cliente a cada característica en el establecimiento La Casa Del Cuy no varía en mayor medida.

### 3.6.2. Interpretación general de datos (discusión de resultados)

1.- Indicadores generales de cumplimiento y de estado en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.

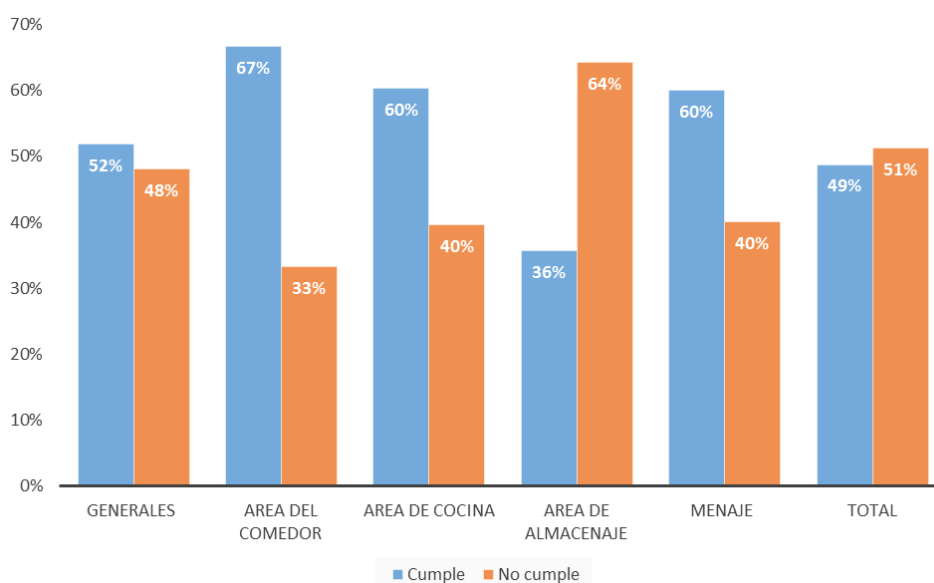
Tabla 127: Indicadores generales de cumplimiento y de estado en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.

INDICADORES DEL ESTABLECIMIENTO	Cumple		No cumple		Muy malo		Malo		Imparcial		Bueno		Excelente	
<b>GENERALES</b>	69	52%	64	48%	2	5%	12	29%	4	10%	19	45%	5	12%
<b>AREA DEL COMEDOR</b>	14	67%	7	33%	0	0%	0	0%	4	14%	18	64%	6	21%
<b>AREA DE COCINA</b>	35	60%	23	40%	7	12%	10	17%	11	19%	13	22%	17	29%
<b>AREA DE ALMACENAJE</b>	15	36%	27	64%	4	11%	10	29%	13	37%	7	20%	1	3%
<b>MENAJE</b>	21	60%	14	40%	2	6%	3	9%	5	14%	11	31%	14	40%
<b>TOTAL</b>	175	<b>49%</b>	184	<b>51%</b>	15	<b>8%</b>	35	<b>18%</b>	37	<b>19%</b>	68	<b>34%</b>	43	<b>22%</b>

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

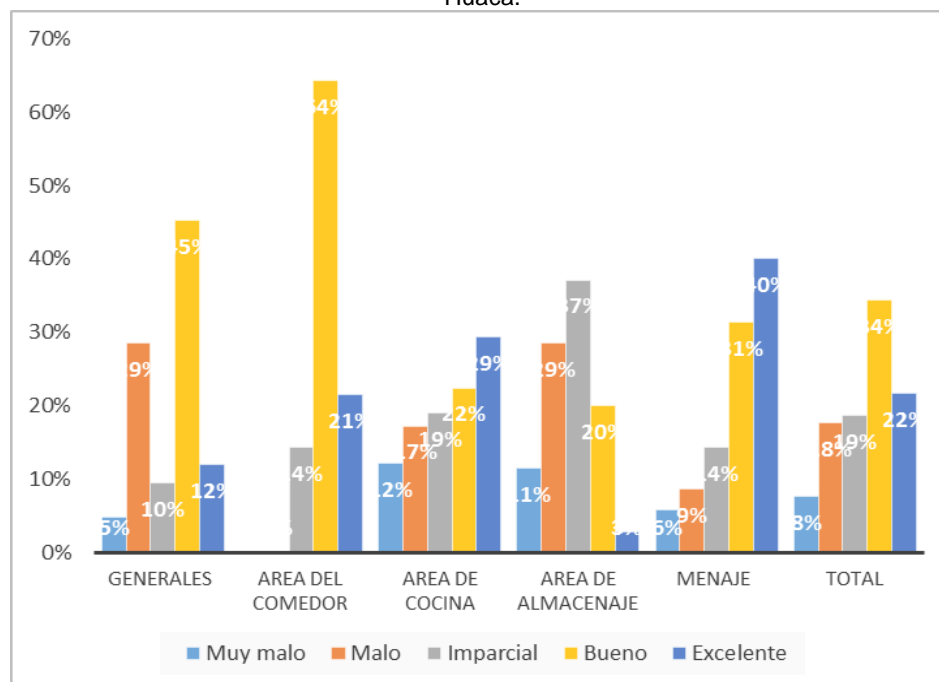
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 124: Indicadores generales de cumplimiento en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 125: Indicadores generales de estado en establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al analizar la tabla y el gráfico correspondientes a los establecimientos pertenecientes a la parroquia Huaca, se determina que

existe un mayor porcentaje de incumplimiento de parámetros de calidad en el servicio de restauración, por lo cual se deduce que en general el servicio desde el punto de vista de parámetros técnicos es deficiente. En cuanto al estado general del servicio en los establecimientos pertenecientes a la parroquia Huaca, se concluye que en mayor porcentaje es bueno, sin embargo existen porcentajes menores que indican que hay falencias, por lo que en general el estado de los establecimientos presenta características o parámetros no adecuados para brindar un servicio de restauración de excelente calidad a los visitantes.

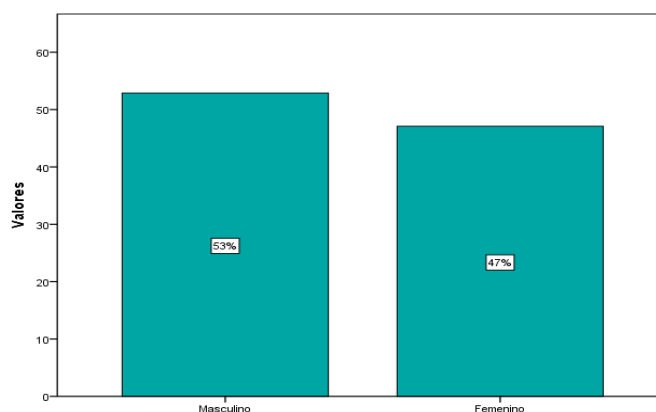
2.- Genero de los visitantes en los establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.

Tabla 128: Genero de los visitantes.

	Masculino	Femenino	Total
Género	64	57	121
	52,9%	47,1%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 126: Genero de los visitantes



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Como un dato general se puede establecer que la mayor cantidad de visitantes de los establecimientos en la parroquia Huaca fueron de género masculino sin embargo la diferencia de porcentaje no varía

mucho con respecto al género femenino, por lo que se puede ver una igualdad de género en cuanto a las personas que visitaron los establecimientos.

### 3.- Rangos de edad de los visitantes en los establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.

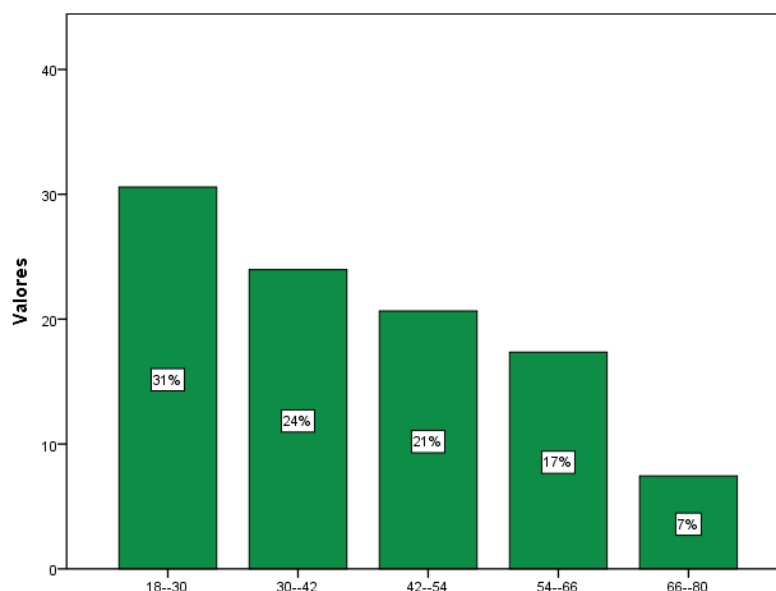
Tabla 129: Rangos de edad de los visitantes.

	18--30	30--42	42--54	54--66	66--80	Total
Rangos de edad	37	29	25	21	9	121
	30,6%	24,0%	20,7%	17,4%	7,4%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 127: Rangos de edad de los visitantes.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** De la población encuestada se determinó que las personas en edades de 18 a 30 años fueron las más recurrentes en los establecimientos de la parroquia Huaca, por lo que se podría aludir que este grupo es el que mayormente contribuye a determinar el nivel de satisfacción en los establecimientos.

4.- Nacionalidad de los visitantes en los establecimientos de restauración de la parroquia Huaca.

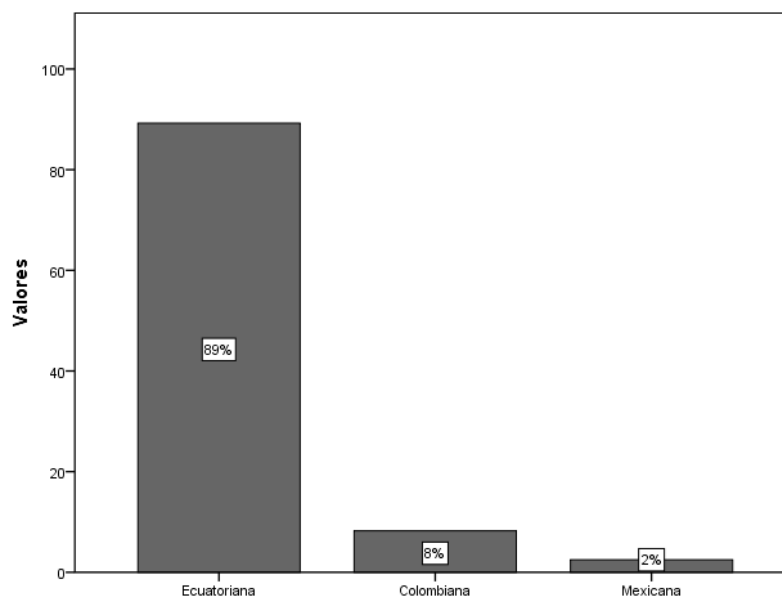
Tabla 130: Nacionalidad de los visitantes.

	Ecuatoriana	Colombiana	Mexicana	Total
Tipo de Nacionalidad	108	10	3	121
	89,3%	8,3%	2,5%	100,0%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 128: Nacionalidad de los visitantes.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La mayor cantidad de personas que visitaron los establecimientos de la parroquia Huaca fueron de nacionalidad Ecuatoriana, seguidas por un menor porcentaje de personas con nacionalidad Colombiana y Mexicana, lo que da a entender que si existe afluencia de turistas o visitantes hacia la parroquia Huaca por lo cual si es necesario mejorar el servicio de restauración pues esto permitirá que debido a la calidad prestada se genere satisfacción aumentando el flujo de turistas hacia la parroquia.

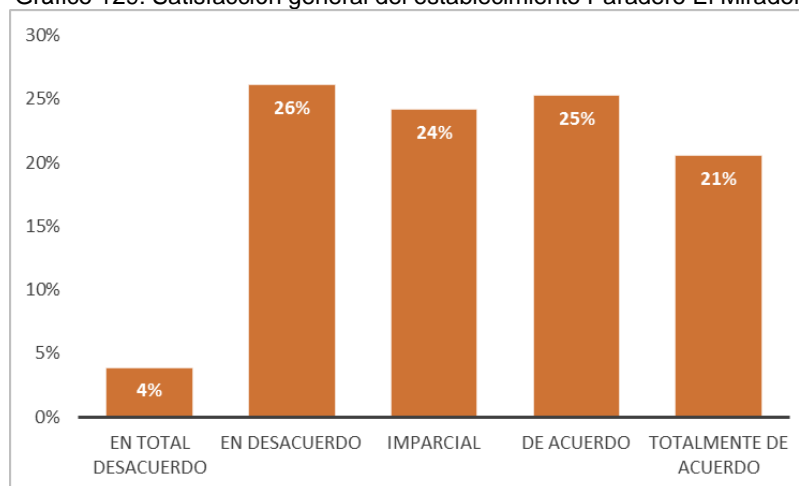
## 5.- Satisfacción general del establecimiento Paradero El Mirador.

Tabla 131: Satisfacción general del establecimiento Paradero El Mirador.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
<b>PORCENTAJE</b>	4%	26%	24%	25%	21%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 129: Satisfacción general del establecimiento Paradero El Mirador.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Se puede analizar en la tabla y el gráfico que en el establecimiento Paradero el Mirador en mayor cantidad las personas estuvieron insatisfechas con respecto al servicio, debido a que el más alto porcentaje se localiza en el ítem en desacuerdo, a pesar de esto los demás porcentajes en cuanto a imparcial, de acuerdo y totalmente de acuerdo no presentan mucha variación, por lo que el servicio en este establecimiento de manera global no fue percibido de manera tan negativa.

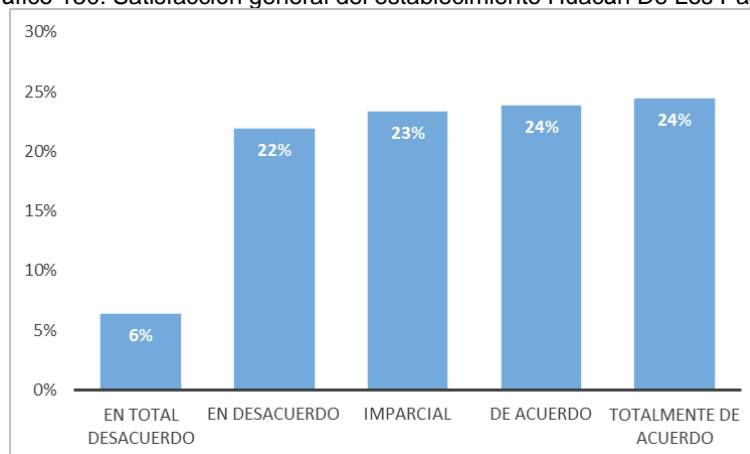
## 6.- Satisfacción general del establecimiento Huacán De Los Pastos.

Tabla 132: Satisfacción general del establecimiento Huacán De Los Pastos.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
<b>PORCENTAJE</b>	6%	22%	23%	24%	24%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 130: Satisfacción general del establecimiento Huacán De Los Pastos.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la satisfacción general del establecimiento Huacán de los Pastos se puede aludir que al localizarse los mayores porcentajes en los ítems de acuerdo y totalmente de acuerdo, hubo un mayor grado de satisfacción con respecto al servicio prestado. Por otra parte los porcentajes en imparcial y en desacuerdo son también elevados, lo que demostraría que hubo un gran porcentaje que no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho y otro porcentaje que sintió insatisfacción, por lo que sería necesario mejorar las características que a los clientes o visitantes les parecieron negativas para de esta manera lograr un mayor porcentaje de satisfacción en los mismos.

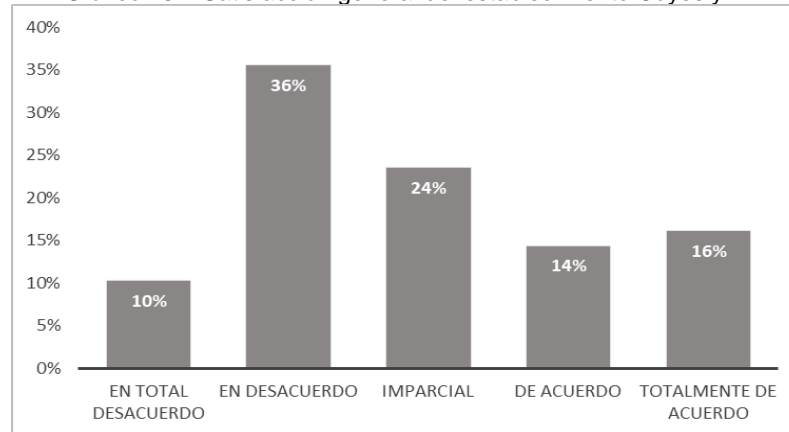
## 7.- Satisfacción general del establecimiento Cuyes y +.

Tabla 133: Satisfacción general del establecimiento Cuyes y +.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
<b>PORCENTAJE</b>	10%	36%	24%	14%	16%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 131: Satisfacción general del establecimiento Cuyes y +.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto al establecimiento Cuyes y + se observa que si existe un gran porcentaje de insatisfacción por parte de los visitantes dado que los demás porcentajes principalmente positivos son muy mínimos con relación al porcentaje en desacuerdo, lo que daría a entender que existen muchas falencias en este establecimiento que los clientes percibieron y que contribuyo con un mayor porcentaje de insatisfacción.

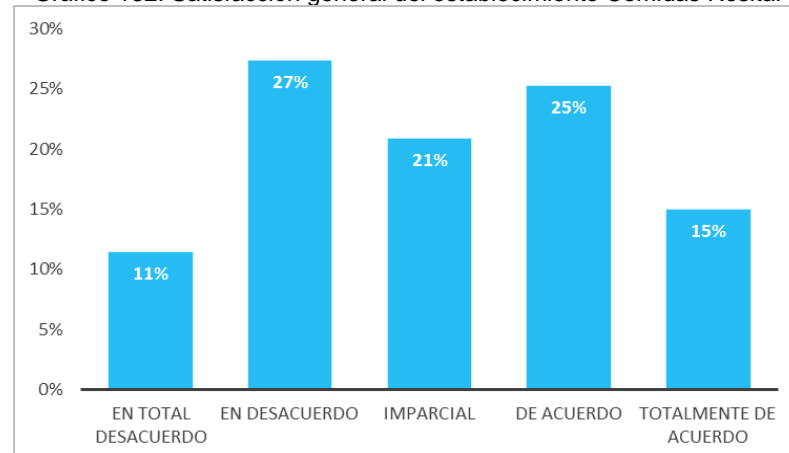
#### 8.- Satisfacción general del establecimiento Comidas Rosita.

Tabla 134: Satisfacción general del establecimiento Comidas Rosita.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
<b>PORCENTAJE</b>	11%	27%	21%	25%	15%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 132: Satisfacción general del establecimiento Comidas Rosita.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** La satisfacción general del establecimiento Comidas Rosita tubo un mayor porcentaje negativo, es decir que los visitantes que hicieron uso del servicio en este establecimiento se sintieron en mayor medida insatisfechos con el servicio prestado, por lo que el establecimiento necesita mejorar los parámetros que causaron insatisfacción para mejorar el servicio y lograr satisfacer al cliente.

### 9.- Satisfacción general del establecimiento Las Orquídeas.

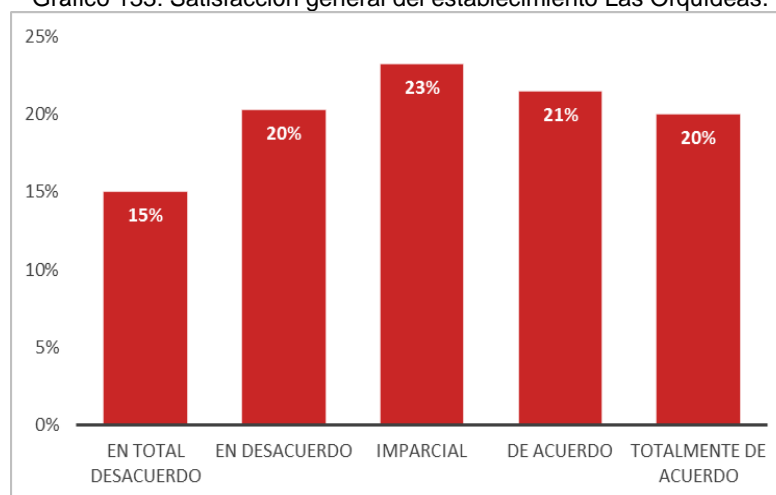
Tabla 135: Satisfacción general del establecimiento Las Orquídeas.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
<b>PORCENTAJE</b>	15%	20%	23%	21%	20%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 133: Satisfacción general del establecimiento Las Orquídeas.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la satisfacción general del establecimiento las Orquídeas, se analiza en la tabla y el gráfico que existió un mayor porcentaje de imparcialidad en cuanto al criterio general de las características planteadas, por tanto se establece que las personas no

percibieron ni de buena ni de mala manera el servicio, indicando que se debería poner énfasis en mejorar ciertas características del establecimiento que permitan agrandar más al cliente y satisfacerlo.

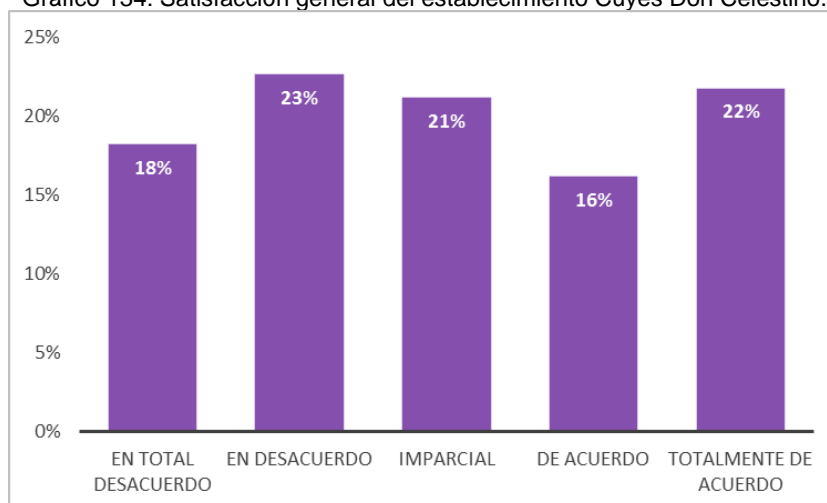
#### 10.- Satisfacción general del establecimiento Cuyes Don Celestino.

Tabla 136: Satisfacción general del establecimiento Cuyes Don Celestino.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
<b>PORCENTAJE</b>	18%	23%	21%	16%	22%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 134: Satisfacción general del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** El establecimiento Cuyes Don Celestino de manera general tubo un mayor grado de percepción negativa en cuanto a las características cuestionadas al cliente, lo que de manera clara da a concebir que el servicio genero más insatisfacción en los visitantes que satisfacción, por tanto es necesario que se planteen medidas correctivas a las

características que no satisficieron al cliente para de esta manera lograr mejorar la calidad del servicio.

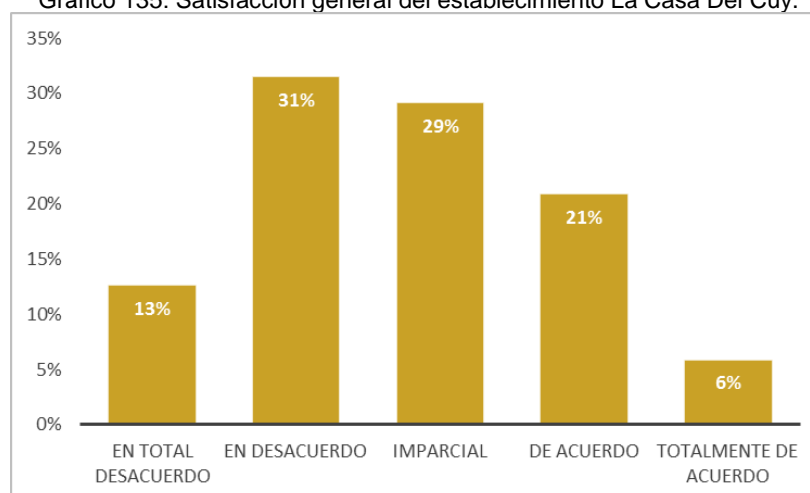
## 11.- Satisfacción general del establecimiento La Casa Del Cuy.

Tabla 137: Satisfacción general del establecimiento La Casa Del Cuy.

	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	TOTAL
<b>PORCENTAJE</b>	13%	31%	29%	21%	6%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 135: Satisfacción general del establecimiento La Casa Del Cuy.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Al analizar los datos obtenidos sobre el establecimiento La Cas Del Cuy, se puede determinar un mayor grado de insatisfacción con respecto al servicio ofertado en el mismo, existiendo también un porcentaje importante de percepción del servicio de manera imparcial, es decir no se sintieron satisfechos ni tampoco insatisfechos; lo que sí es un dato alarmante es que existe un muy bajo porcentaje de percepción en el ítem totalmente de acuerdo, revelando que el establecimiento necesita

mejorar mucho pues posee diversas características que no generan una buena imagen al cliente y por lo tanto se produce un alto nivel de insatisfacción.

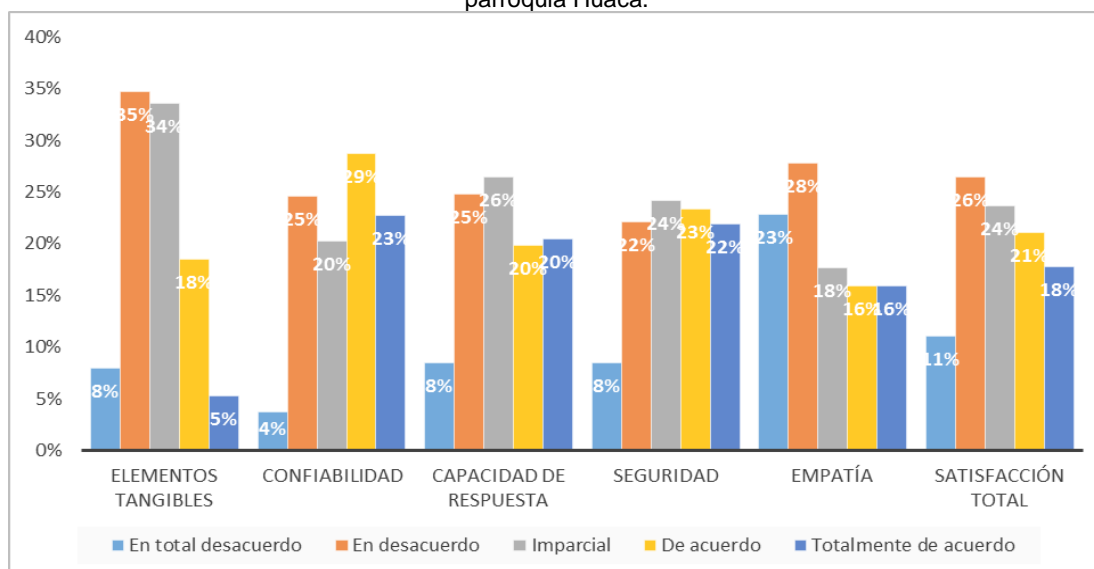
## 12.- Satisfacción general de los establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca.

Tabla 138: Satisfacción general establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca.

Satisfacción General	En total desacuerdo	En desacuerdo	Imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Elementos Tangibles	8%	35%	34%	18%	5%
Confiabilidad	4%	25%	20%	29%	23%
Capacidad De Respuesta	8%	25%	26%	20%	20%
Seguridad	8%	22%	24%	23%	22%
Empatía	23%	28%	18%	16%	16%
Satisfacción Total	11%	26%	24%	21%	18%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

Gráfico 136: Satisfacción general establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).  
Fuente: Investigación Propia.

**Análisis e interpretación:** Finalmente al sacar un análisis sobre la satisfacción general existente en la parroquia Huaca con relación al servicio

que prestan los establecimientos de restauración, se obtiene como resultado que existe insatisfacción en los visitantes que hacen uso de dicho servicio, porque como se observa en la tabla y el gráfico en lo concerniente a satisfacción total existió una mayor cantidad de personas que estuvieron en desacuerdo con las características planteadas en la encuesta de satisfacción, lo que de manera clara indica que en general todos los establecimientos de la parroquia Huaca necesitan mejorar el servicio de restauración pues es deficiente y por tanto genera que el cliente no perciba de manera buena el servicio que usa, provocando insatisfacción, y poca fidelidad en los visitantes y turistas por la mala impresión generada en cuanto al servicio consumido. Como dato adicional se puede determinar en base a la tabla y el gráfico que existió un mayor porcentaje de insatisfacción en lo referente a elementos tangibles, y empatía, en cuanto a capacidad de respuesta y seguridad existió un mayor porcentaje de imparcialidad, y únicamente la confiabilidad generó satisfacción en los visitantes.

### 3.6.3. Verificación de hipótesis.

#### 3.6.3.1. Planteamiento de la hipótesis:

**Ho.** “El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca no provoca insatisfacción en los visitantes”

**Ha.** “El servicio de restauración turística en la parroquia urbana Huaca provoca insatisfacción en los visitantes”

Al analizar las hipótesis planteadas, y en base a los resultados obtenidos con respecto a las dos variables investigadas, se establece que se acepta la hipótesis alternativa que menciona que el servicio de restauración turística genera insatisfacción en los visitantes; esto se lo comprueba en primera instancia en base al análisis de los indicadores tanto de cumplimiento como

de estado en cada uno de los establecimientos, que proporcionaron información sobre las deficiencias existentes en cuanto al servicio de restauración ofertado, datos que se observan de manera clara en la tabla a continuación indicando que existió un 49% de cumplimiento y un 51% de incumplimiento de parámetros técnicos con los que deben de contar los establecimientos que ofertan el servicio de alimentos y bebidas, y si bien en cuanto a los indicadores de estado de los establecimientos el mayor porcentaje fue bueno existen porcentajes altos en los ítems malo e imparcial que denotan de igual manera que el servicio si presenta deficiencias.

Tabla 139: Resultado final de Indicadores de cumplimiento y estado en los establecimientos de la parroquia Huaca.

TOTAL INDICADORES DE CUMPLIMIENTO		TOTAL INDICADORES DE ESTADO				
CUMPLE	NO CUMPLE	Muy malo	Malo	Imparcial	Bueno	Excelente
49%	51%	8%	18%	19%	34%	22%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Por otra parte los modelos Servqual y Servperf aplicados para determinar la satisfacción de los clientes arrojaron un dato conciso que indica que hubo insatisfacción de los visitantes con respecto al servicio, como se puede corroborar en la tabla a continuación en donde el porcentaje de percepción con respecto al servicio fue en mayor medida de insatisfacción.

Tabla 140: Resultado final de satisfacción a visitantes con respecto al servicio de restauración en la parroquia Huaca.

	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	IMPARCIAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTAL
PORCENTAJE	11%	26%	24%	21%	18%	100%

Elaborado por: Aguilar, Henry (2015).

Fuente: Investigación Propia.

Finalmente se consigue afirmar que la hipótesis alternativa se valida debido a los resultados arrojados de la investigación de las dos variables en los que se puede observar la relación íntima existente entre las deficiencias del servicio de restauración y como estas deficiencias afectan al consumidor o visitante generándole una mayor insatisfacción al momento de hacer uso de dicho servicio.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **4.1. CONCLUSIONES.**

- La fundamentación bibliográfica fue muy factible en vista de que existen muchos libros principalmente en las bibliotecas virtuales en los que se puede apoyar al momento de hablar de temas como la restauración turística y mucho más en cuanto a la satisfacción del cliente, sin embargo cabe mencionar que en la biblioteca de la UPEC la bibliografía principalmente en el tema de restauración turística (alimentos y bebidas) es escasa.
- En el diagnóstico general de los establecimientos que ofertan el servicio de restauración en la parroquia Huaca se pudo concluir que existen un porcentaje alto de deficiencia con respecto a los parámetros para un servicio de calidad, por lo que se establece que técnicamente el servicio en general es deficiente y en mayor medida en cuanto al área de almacenaje, área de cocina y en lo concerniente a la capacitación que posee el personal.
- Al evaluar la satisfacción percibida por el visitante con respecto al servicio ofertado se pudo establecer que en general existe insatisfacción, determinando mayores deficiencias principalmente en los establecimientos Cuyes y +, Cuyes don Celestino y la Casa del Cuy.
- En el análisis de la relación existente entre las dos variables investigadas se concluye que existe una dependencia absoluta entre las mismas, en vista de que hay un sin número de deficiencias en cada establecimiento con respecto a parámetros técnicos de calidad y por tanto el visitante asimila estos aspectos de manera clara, dando como resultado una percepción negativa o insatisfacción sobre el servicio de restauración ofertado de manera general en la parroquia Huaca.
- Los modelos Servqual y Servperf respectivamente poseen limitaciones pues al enfocarse en una plantilla estándar y generalizada para evaluar la satisfacción con respecto al servicio, dejan de lado ciertas

características particulares dentro de un determinado servicio que podrían influir en la satisfacción.

- Finalmente se ve necesario el planteamiento de un plan de mejoras que permita perfeccionar el servicio de restauración ofertado por los establecimientos, contribuyendo de esta manera en la implantación de parámetros de calidad, que puedan generar satisfacción en los visitantes de la parroquia.

## **4.2. RECOMENDACIONES.**

- Implementar libros relacionados a los temas de restauración en la biblioteca de la UPEC para incrementar la accesibilidad de conocimientos a los estudiantes sobre temas relacionados con la carrera de Turismo y Ecoturismo.
- Capacitar al personal que labora en cada establecimiento de la parroquia Huaca, para de esta manera lograr que exista el conocimiento necesario en cuanto a parámetros adecuados con los que debe contar un establecimiento que oferta alimentos y bebidas, y de esta manera lograr un mayor interés en la mejora del servicio por parte de los propietarios.
- Realizar un análisis de las deficiencias percibidas por el visitante en cuanto al servicio ofertado, para determinar los puntos más críticos de falencia en cada establecimiento y de esta manera tomar las medidas respectivas que permitan mejorar y por ende satisfacer las necesidades del cliente o visitante, pues es de esta manera como se lograra tener un mayor grado de satisfacción y atraer mayor cantidad de visitantes a la parroquia.
- Elaborar futuros estudios desde una perspectiva cualitativa con respecto a la satisfacción, que profundicen la comprensión de la experiencia gastronómica desde el punto de vista del turismo gastronómico para poder determinar nichos de mercado.

- Implementar un plan de mejoras para cada establecimiento, basado en la corrección de todas las falencias determinadas en la investigación, tanto en los parámetros técnicos como en lo percibido por los visitantes.

## **V. PROPUESTA.**

### **5.1. TÍTULO.**

Plan de mejoras en el servicio de restauración turística de la parroquia Huaca para la satisfacción del visitante.

### **5.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.**

Al citar uno de los pilares fundamentales e importantes dentro del el área turística como lo es el servicio de restauración, se puede mencionar que es indispensable tanto para turistas, visitantes y excursionistas pues corresponde a un servicio ofertado por empresas o establecimientos a fin de satisfacer una necesidad biológica en el ser humano como lo es la alimentación, y por tal motivo dichas empresas o establecimientos que se dedican a esta actividad la deberán de realizarla de la forma más adecuada a fin de proporcionarle al cliente o consumidor una atención de calidad, generarle una buena imagen y deleitar su paladar de tal manera que el mismo se sienta muy satisfecho de haber hecho uso de dicho servicio y por tanto se le genere la idea de retornar y de esta manera aportar al fomento de un desarrollo en el turismo gastronómico de una determinada región.

Es de esta manera que la parroquia de Huaca al poseer características adecuadas para potenciar el turismo gastronómico se la toma como un sitio de interés investigativo en área del servicio de restauración, para en primera instancia evaluar en base a indicadores de calidad dicho servicio ofertado por los establecimientos en la parroquia, y de este modo tener un criterio técnico sobre el estado del servicio. En segunda instancia también se recoge la opinión del cliente con respecto al servicio, haciendo énfasis en cinco dimensiones planteadas por los modelos SERVQUAL Y SERVPERF respectivamente las cuales son elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía correspondientemente, mediante las

cuales se obtuvo una idea clara y completa de como es el servicio desde el punto de vista del cliente.

Todo lo anterior permitió corroborar que las variables planteadas (servicio de restauración y satisfacción al visitante) se encuentran íntimamente relacionadas pues se determinó al evaluar el servicio de restauración con indicadores tanto de cumplimiento como de estado que existen un porcentaje alto de deficiencia con respecto a los parámetros para un servicio de calidad, principalmente en cuanto al área de almacenaje, área de cocina y en lo concerniente a la capacitación que posee el personal, y esto se ve absolutamente evidenciado en las opiniones recabadas de los consumidores o visitantes que hacen uso del servicio en los establecimientos de quienes se obtuvo una mayor percepción negativa que se ve reflejada en insatisfacción.

Por tanto se ve la necesidad de tomar medidas correctivas que permitan mejorar el servicio de restauración ofertado por los establecimientos en la parroquia Huaca para de esta manera lograr mejorar la satisfacción de las personas que visitan esta parroquia, para ello se plantea la realización de un plan de mejoras el cual permitirá tener una guía clara de los aspectos primordiales que deben mejorarse para brindar un servicio de calidad, tomando en cuenta los parámetros técnicos pertinentes que permitan complacer las necesidades que busca el cliente para su satisfacción.

### **5.3. JUSTIFICACIÓN.**

Es importante la realización de un plan de mejoras para los establecimientos de restauración en la parroquia Huaca, pues esto permitirá identificar las falencias existentes en los mismos y mediante una estructuración clara y ordenada de estos aspectos negativos o falencias lograr visualizar las medidas correctivas necesarias que logren perfeccionar a cada una de ellas y

de este modo brindar un servicio de excelente calidad a los visitantes o clientes.

Los impactos que genera la realización del plan de mejoras son muy positivos pues se tendrá un instrumento práctico para cada establecimiento de restauración en la parroquia Huaca, con el cual se pueda poner en marcha el respectivo mejoramiento y por ende los visitantes serán partícipes de un servicio de excelente calidad el cual generará una buena imagen gastronómica de la parroquia.

Los beneficiarios directos en el planteamiento del plan serán los propietarios de los establecimientos quienes podrán hacer uso de este instrumento práctico para mirar la manera de superar las debilidades de sus establecimientos; así también los turistas y visitantes que acuden a esta parroquia serán beneficiarios directos pues son ellos los que percibirán directamente un servicio de restauración de calidad en la parroquia. En cuanto a los beneficiarios indirectos se puede mencionar que serían los pobladores de la localidad quienes verían una mayor afluencia de personas hacia la parroquia y por ende podrían emprender diferentes proyectos para satisfacer a la demanda, por otra parte se beneficiaría también al GAD parroquial y al Ministerio de Turismo pues las dos instituciones trabajan con el fin de generar bienestar para los pobladores y un desarrollo de calidad en el sector turístico.

El presente proyecto es factible económicamente pues la realización o diseño del plan de mejoras no necesita de mayor financiamiento y será desarrollado por el estudiante tesista, técnicamente pues se efectuará en base a la investigación previa con lo cual se tiene la información clara de los parámetros técnicos que se deben de aplicar y mejorar en cada establecimiento, y bibliográficamente pues se cuenta con suficientes libros, revistas, folletos, y modelos de planes de mejora en los que apoyarse para la realización del presente plan.

## **5.4. OBJETIVOS.**

### 5.4.1. Objetivo General.

Elaborar un plan de mejoras para cada establecimiento que presta el servicio de restauración turística en la parroquia Huaca, tomando como base los resultados obtenidos en la investigación previa, aportando a mejorar la satisfacción de los visitantes.

### 5.4.2. Objetivos Específicos.

- Estructurar fortalezas y debilidades usando los resultados obtenidos en fichas de evaluación y encuestas, para determinar ámbitos de mejora en cada establecimiento de restauración.
- Elaborar arboles de problemas con las debilidades existentes por ámbitos de cada establecimiento de restauración, para detectar las principales causas y efectos.
- Elaborar arboles de objetivos con los arboles de problemas por ámbitos de cada establecimiento de restauración, para determinar las principales acciones y propósitos.
- Realizar una planificación jerarquizando las acciones de mejora por prioridad para obtener un plan de mejora para cada establecimiento de restauración.

## **5.5. FUNDAMENTACIÓN.**

El Plan de Mejoramiento tiene como base los resultados de la autoevaluación realizada. Su objetivo es orientar las acciones requeridas para superar las debilidades determinadas y sus causas, sin alterar las fortalezas de la institución. Es decir, el plan de mejoramiento es un medio conceptual y una guía para actuar según lo que se requiere, con el fin de modificar el estado

actual, por uno futuro de mejor calidad, manteniendo las fortalezas. (Universidad el Bosque, 2016, pág. 7)

A lo que Aranda (2007) añade:

La mejora se produce cuando una organización aprende de sí misma, y de otras, es decir, cuando pone en juego su capacidad de crecer planificadamente, teniendo en cuenta el entorno cambiante que la envuelve y el conjunto de fortalezas y debilidades que la determinan. El punto de partida de un plan de mejoras es el diagnóstico de la situación derivado de una autoevaluación. Una vez realizado es relativamente sencillo determinar las estrategias que debe seguir, para que los destinatarios de los servicios perciban, de forma significativa, las mejoras implantadas. Apoyarse en las fortalezas para superar las debilidades es, sin duda la mejor opción de cambio. (pág. 180)

Asi tambien la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), (2016) indica que el plan de mejoras permite lograr los siguientes aspectos:

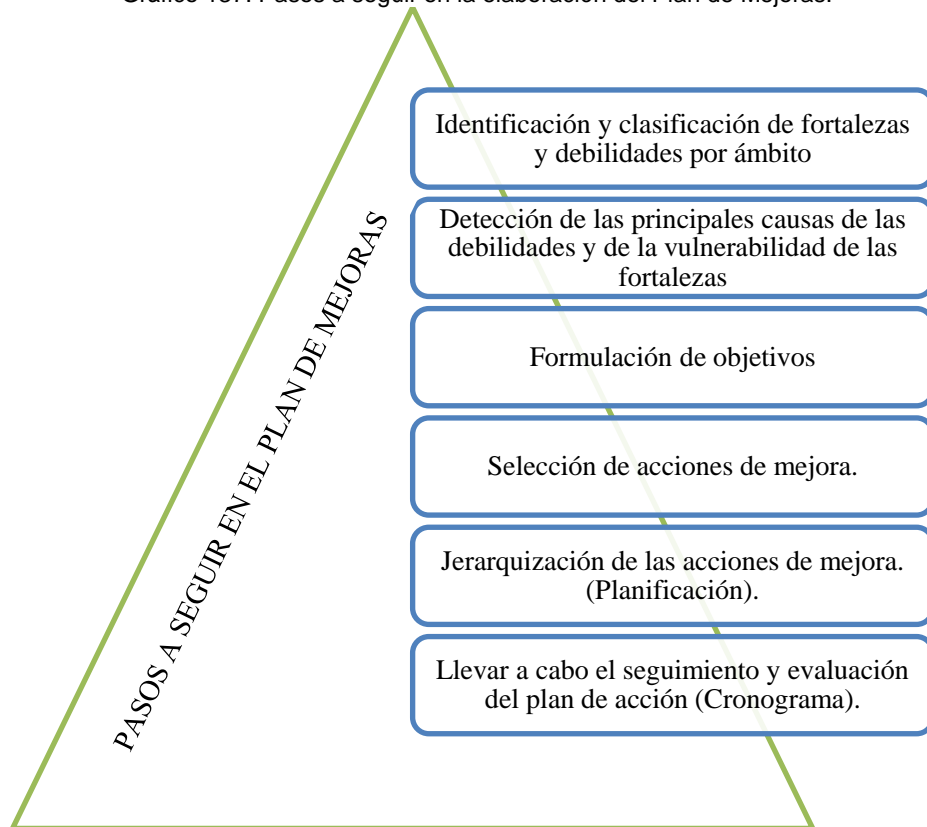
- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejora a aplicar.
- Analizar su viabilidad.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Negociar la estrategia a seguir.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad. (pág. 4)

Finalmente para la elaboración del presente plan de mejoras se tomara como referencia y adaptaremos a la realidad investigada el modelo utilizado por Universidad Técnica Estatal De Quevedo, (2007) el cual toma como referencia de elaboración los pasos recomendados por la Agencia Nacional de

Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) de España y que se muestran a continuación.

Los pasos a seguir en la elaboración del Plan de Mejoras son los siguientes:

Gráfico 137: Pasos a seguir en la elaboración del Plan de Mejoras.



Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Universidad Técnica Estatal De Quevedo, 2007, pág. 5

## 5.6. MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA.

### 5.6.1. Establecimiento Paradero El Mirador.

#### 5.6.1.1. Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

Tabla 141: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Paradero El Mirador.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe una organización funcional en el establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	El establecimiento no posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	No existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	No existe señalética en el establecimiento.	
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	No existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	El establecimiento no posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	El estado de las puertas y ventanas del establecimiento no es ni bueno ni malo	
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubtería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).		
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.		
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.		
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.		
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.		
El estado de los basureros del establecimiento es bueno.		

El estado de los baños del establecimiento es bueno.		
La ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento es buena.		
La iluminación del establecimiento es buena.		
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		ÁREA DE COMEDOR
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
El estado en que se encuentran las mesas es bueno.		
El estado en que se encuentran las sillas es bueno.		
El estado en que se encuentran los taburetes es bueno.		
El estado en que se encuentran las paredes del área del comedor es bueno.		
Existe campana extractora de olores.	El área de paredes y piso de la cocina no es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	ÁREA DE COCINA.
La cocina es industrial.	No existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	
Existe uno o varios congeladores.	Las mesas de trabajo no son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	
Los fregaderos son de acero inoxidable.	El estado de las paredes y pisos del área de cocina no es ni bueno ni malo.	
La campana extractora de olores se encuentra en buen estado.	El estado de las mesas de trabajo no es ni bueno ni malo.	
La cocina se encuentra en buen estado.	El estado de las instalaciones de gas no es ni bueno ni malo.	
Los congeladores se encuentran en buen estado.		
Los fregaderos se encuentran en buen estado.		
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	No existe un área adecuada para productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	No existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	
El estado de las estanterías es bueno.	No existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	
	El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas no evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	
	El estado del área para productos de limpieza es malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos perecibles es malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos no perecibles no es ni bueno ni malo.	
	El estado del área de almacenaje del menaje no es ni bueno ni malo.	
La mantelería del comedor es de tela.	El estado de las tablas de corte no es ni bueno ni malo.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).		
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas		

condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).		
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.		
Las tablas de corte son de polietileno.		
El estado de la mantelería es bueno.		
El estado de la cubertería es bueno.		
El estado de la vajilla es bueno.		
El estado de la cristalería es excelente.		
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	El personal del establecimiento no tiene capacitación en atención al cliente.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	El (la) cocinero (a) no tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	
	El personal del establecimiento no utiliza calzado antideslizante.	
	El personal del establecimiento no tiene capacitación en seguridad alimentaria.	
	El personal del establecimiento no tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	
	El personal del área de cocina no utiliza mallas de cabeza.	
	El personal del área de cocina no utiliza guantes desechables.	
	No existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	
	El visitante no está ni satisfecho ni insatisfecho con que el establecimiento cuente con equipamiento moderno.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
	El visitante no está ni satisfecho ni insatisfecho con la apariencia cuidadosa y pulcra que tienen los empleados.	
	El visitante está insatisfecho con respecto a que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.	El visitante no está ni satisfecho ni insatisfecho con que el establecimiento no cometió errores.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
El visitante estuvo muy satisfecho pues el establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez.		
El visitante estuvo muy satisfecho pues cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés.		
El visitante estuvo muy satisfecho pues los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
El visitante estuvo muy satisfecho pues los empleados brindaron un servicio rápido.		
El visitante estuvo muy satisfecho pues los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudarlo.		
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente.		
El visitante estuvo satisfecho pues el comportamiento de los empleados transmitió confianza.		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A
El visitante estuvo muy satisfecho pues se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento.		

El visitante estuvo muy satisfecho pues los empleados fueron amables.		SEGURIDAD.
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas.		
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento tiene horarios convenientes.	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no le brindo atención personalizada.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento se preocupó por sus exigencias.	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados comprendieron sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.1.2. *Árbol de problemas por áreas del establecimiento.*

Tabla 142: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Paradero El Mirador.

CASUSA	PROBLEMA	EFEECTO	ÁMBITO
Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.	Organización funcional deficiente en el establecimiento.	Desordenada operación del establecimiento	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Escaza carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Dificultad en la oferta gastronómica hacia el cliente.	
Escaza gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.	Inadecuada área de recepción de clientes en el establecimiento.	Incomodidad de los usuarios en el área de recepción.	
Escaza gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Insuficiente señalética en el establecimiento.	Desorientación del cliente en el establecimiento.	
Escasa gestión de seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	Inadecuada salida de emergencia en el establecimiento.	Inseguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.	
Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Escasas adecuaciones en baños para personas con capacidades especiales.	Insatisfacción en clientes con capacidades especiales.	
Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Estado de las puertas y ventanas del establecimiento regular.	Puertas y ventanas del establecimiento visualmente poco atractivo para el cliente.	
Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	Insatisfacción auditiva en los clientes.	

Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Inadecuada área de paredes y piso en la cocina.	Dificultad en la gestión de procesos de la cocina.	ÁREA DE COCINA
Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Insuficientes fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Insalubridad en los alimentos ofertados.	
Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.	Inapropiadas mesas de trabajo en la cocina del establecimiento.	Mala calidad de los alimentos ofertados.	
Descuido en el mantenimiento de instalaciones de gas.	Estado de las instalaciones de gas regular.	Inseguridad general en establecimiento.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Inadecuada área para productos de limpieza.	Productos de limpieza ubicados en áreas inadecuadas.	ÁREA DE ALMACENAJE
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos perecibles.	Productos perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Inadecuada área para almacenaje del menaje.	Menaje almacenado de manera inadecuada.	
Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.	Malas prácticas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Deficiente calidad de los alimentos ofertados.	
Escaso mantenimiento del área para productos no perecibles.	Estado regular del área para almacenaje de productos no perecible.	Precario almacenaje de productos no perecibles.	
Poca implementación de tablas de corte nuevas.	Estado regular de las tablas de corte.	Inadecuado procesamiento de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.	Insuficiente capacitación del personal en atención al cliente.	Clientes descontentos por la atención prestada por el personal.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Insuficiente capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Malas prácticas el (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	

Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.	Malas prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Inseguridad laboral en el establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Insuficiente capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Malas prácticas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Escasa apariencia cuidada y pulcra del personal del establecimiento.	Desagrado visual del cliente en cuanto al personal del establecimiento.	
Escasa gestión en la implementación de área para el personal.	Insuficiente área para el personal que labora en el establecimiento.	Personal del establecimiento poco motivado con su trabajo.	
Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.	Satisfacción regular del visitante con respecto al equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES
Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacción regular del visitante con respecto a la apariencia cuidada y pulcra que tienen los empleados.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	
Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	insatisfacción del visitante con respecto que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	
Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.	Satisfacción regular del visitante con respecto a que el establecimiento no cometió errores.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante con respecto a la atención personalizada brindada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATIA
Escasa personal para brindar atención personalizada.	Insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.1.3. Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

Tabla 143: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Paradero El Mirador.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Instauración de funciones en el establecimiento.	Organización funcional eficiente en el establecimiento.	Operación ordenada del establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.	
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.	
Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Implementación de señalética en el establecimiento.	Orientación del cliente en el establecimiento.	
Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	Implementación de salida de emergencia adecuada en el establecimiento.	Seguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.	
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.	
Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.	
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	Satisfacción auditiva en los clientes.	
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.	Adecuación del área de paredes y piso en la cocina.	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.	ÁREA DE COCINA
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Salubridad en los alimentos ofertados.	
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.	
Mantenimiento de las instalaciones de gas.	Mejoramiento de las instalaciones de gas.	Incremento de la seguridad general en establecimiento.	

Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.	Ubicación adecuada de productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.	Almacenaje adecuado de productos perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.	Almacenaje adecuado del menaje.	
Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Oferta de alimentos de excelente calidad.	
Mantenimiento del área para productos no perecibles.	Mantener el área para almacenaje de productos no perecible en excelente estado.	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.	
Implementación de tablas de corte nuevas.	Mejoramiento de las tablas de corte.	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	Capacitación del personal en atención al cliente.	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).	
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Seguridad laboral en el establecimiento.	
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar la adecuación de área para el personal.	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.	
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES

Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

#### 5.6.1.4. Selección de acciones de mejora para el establecimiento Paradero El Mirador.

Tabla 144: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 1:	ÁREAGENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el área general del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad al visitante.
Causas que provocan el problema	Escaza instauración de funciones específicas en el establecimiento.
	Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Escaza gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.
	Escaza gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento
	Escasa gestión de seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.
	Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Organización funcional eficiente en el establecimiento.
	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.
	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.
	Implementación de señalética en el establecimiento.
	Implementación de salida de emergencia adecuada en el establecimiento.
	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.
	Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.
	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.

Acciones de mejora	Instauración de funciones en el establecimiento.
	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.
	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.
	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Operación ordenada del establecimiento.
	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.
	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.
	Orientación del cliente en el establecimiento.
	Seguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.
	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.
	Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.
	Satisfacción auditiva en los clientes.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 145: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE COCINA
Descripción del problema	Deficiencias en el área de cocina para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.
	Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.
	Descuido en el mantenimiento de instalaciones de gas.
Objetivos a conseguir	Adecuación del área de paredes y piso en la cocina.
	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.
	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.
	Mejoramiento de las instalaciones de gas.
Acciones de mejora	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.
	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.
	Mantenimiento de las instalaciones de gas.
Beneficios esperados	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.
	Salubridad en los alimentos ofertados.
	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.
	Incremento de la seguridad general en establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 146: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 3:	ÁREA DE ALMACENAJE
Descripción del problema	Deficiencias en el área de almacenaje para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión para el almacenamiento adecuado de productos de limpieza.
	Escasa gestión para el almacenamiento adecuado de productos perecibles.
	Escasa gestión para el almacenamiento adecuado del menaje.
	Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.
	Escaso mantenimiento del área para productos no perecibles.
Objetivos a conseguir	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.
	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.
	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.
	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.
	Mantener el área para almacenaje de productos no perecible en excelente estado.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.
	Mantenimiento del área para productos no perecibles.
Beneficios esperados	Ubicación adecuada de productos de limpieza.
	Almacenaje adecuado de productos perecibles.
	Almacenaje adecuado del menaje.
	Oferta de alimentos de excelente calidad.
	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 147: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 4:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Estado regular de las tablas de corte.
Causas que provocan el problema	Poca implementación de tablas de corte nuevas.
Objetivos a conseguir	Mejoramiento de las tablas de corte.
Acciones de mejora	Implementación de tablas de corte nuevas.
Beneficios esperados	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 148: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 5:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el talento Humano del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.

	Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Escasa gestión en la implementación de área para el personal.
Objetivos a conseguir	Capacitación del personal en atención al cliente.
	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.
	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.
	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.
	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.
	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.
Acciones de mejora	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.
	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.
	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.
	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar la adecuación de área para el personal.
Beneficios esperados	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.
	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).
	Seguridad laboral en el establecimiento.
	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.
	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.
	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 149: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

<b>ÁREA DE MEJORA N° 6:</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES</b>
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a los elementos tangibles del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.
	Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.
	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.
	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Acciones de mejora	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 150: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁREA DE MEJORA N° 7:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Descripción del problema	Satisfacción regular del visitante con respecto a que el establecimiento no cometió errores.
Causas que provoca el problema	Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.
Acciones de mejora	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 151: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁREA DE MEJORA N° 8:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Descripción del problema	Insatisfacción del visitante con respecto a la atención personalizada brindada.
Causas que provoca el problema	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Escasa personal para brindar atención personalizada.
Objetivos a conseguir	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.
	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
Acciones de mejora	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

#### 5.6.1.5. Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento Paradero El Mirador.

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 152: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Instauración de funciones en el establecimiento.	3	3	3	9
2	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	3	3	3	9
3	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	2	2	3	7
4	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	2	2	3	7

5	Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	2	2	3	7
6	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	2	2	4	8
7	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	3	4	3	10
8	Gestión de entornos musicales adecuada para un establecimiento de restauración.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 153: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE COCINA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.	1	1	3	5
2	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	2	2	3	7
4	Mantenimiento de las instalaciones de gas.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 154: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE ALMACENAJE				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	2	3	2	7
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	2	3	2	7
4	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	2	2	4	8
5	Mantenimiento del área para productos no perecibles.	3	4	2	9

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 155: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.

ÁMBITO:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Implementación de tablas de corte nuevas.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 156: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.

ÁMBITO:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	2	2	4	8
2	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	2	2	4	8
3	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	2	2	4	8
4	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
5	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
6	Gestionar la adecuación de área para el personal.	2	1	2	5

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 157: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1	1	3	5
2	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
3	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 158: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 159: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	3	3	3	9
2	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

### 5.6.1.6. PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO PARADERO EL MIRADOR.

Tabla 160: Plan de mejoras establecimiento Paradero El Mirador.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	1.- Charla motivacional con el personal del establecimiento sobre buena imagen personal en la atención al cliente. 2.- Adquisición de uniformes para el personal del establecimiento.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/07/2016 Hasta 05/07/2016	Proyector, pantalla de proyección, material audio visual, marcadores, material didáctico, uniformes para personal.	900\$	1.- 6 Empleados del establecimiento motivados por brindar una buena imagen al cliente en el 2016. 2.- 6 empleados del establecimiento uniformados en el 2016.	Henry Aguilar
Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	1.- Planificar la operación del servicio para evitar cometer errores (Realizar un cronograma de actividades diario o semanal con el respectivo responsable).	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 06/07/2016 Hasta 08/07/2016	Libro diario o semanal de planificación, talento humano.	5\$	1.- Matrices diarias o semanales de planificación de operación del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	1.- Decorar atractivamente el área de comedor del establecimiento. 2.- Decorar las mesas, vasos, cubiertos, sillas del establecimiento de manera creativa y homogénea. 3.- Reemplazar menaje en malas condiciones.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 09/07/2016 en adelante.	Manteles, servilletas, cuadros, adornos, menaje, en general.	300\$	1.- Área de comedor del establecimiento visualmente atractiva en el 2016.	Henry Aguilar

Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Revisión de las puertas y ventanas del establecimiento.</li> <li>2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en las puertas y ventanas del establecimiento.</li> <li>3.- mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.</li> </ol>	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 11/07/2016 Hasta 15/07/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	80\$	1.- Paredes y ventanas del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016	Henry Aguilar
Mantenimiento de las instalaciones de gas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Revisión del estado de las instalaciones de gas (válvulas, cañerías, conexiones)</li> <li>2.- Ubicación de cilindros de gas en el exterior en un área adecuada.</li> </ol>	Técnico en mantenimiento y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 16/07/2016 Hasta 20/07/2016	Humano, válvulas cañerías, abrazaderas.	50\$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- 2 instalaciones de gas en perfectas condiciones en el 2016.</li> <li>2.- 2 cilindros de gas ubicados en áreas adecuadas al exterior en el 2016.</li> </ol>	Henry Aguilar
Instauración de funciones en el establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Determinar las funciones necesarias y específicas que cumple el personal del establecimiento.</li> <li>2.- Elaborar un organigrama funcional del establecimiento.</li> </ol>	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 21/07/2016 Hasta 23/07/2016	Humano, hojas de papel.	2\$	1.- 6 Empleados del establecimiento con funciones específicas a realizar en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Investigar diseños adecuados para cartas de ofertas gastronómicas.</li> <li>2.- Diseño de un logo de la empresa.</li> <li>3.- Diseño de la carta de oferta gastronómica.</li> <li>4.- imprimir 10 cartas.</li> </ol>	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 24/07/2016 Hasta 28/07/2016.	Humano, internet, programa Photoshop, 10 láminas de papel emplastecidas.	50\$	1.- 10 cartas de ofertas gastronómicas del establecimiento correctamente diseñadas con el logo de la empresa en el 2016.	Henry Aguilar

Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	1.- Charla motivacional al personal en atención personalizada a los clientes (tener pendiente siempre la satisfacción de necesidades específica, exigencias, complacencia del cliente).	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 29/07/2016 Hasta 03/08/2016	Humano.	0\$	1.- 6 empleados motivados por atender personalizada mente al cliente en el 2016	Henry Aguilar
Mantenimiento del área para productos no perecibles.	1.- Revisión del área para productos no perecibles del establecimiento. 2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en área para productos no perecibles del establecimiento. 3.- Mantenimiento de área para productos no perecibles del establecimiento.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 04/08/2016 Hasta 08/08/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	80\$	1.- Área de productos no perecibles del establecimiento en excelentes condiciones en el 2016.	Henry Aguilar
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	1.- Adquirir la música relajante para ser escuchada en el establecimiento.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 03/08/2016 Hasta 04/08/2016	CD, DVDS, pen drive	10\$	1.- Entorno musical agradable en el establecimiento de restauración en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	1.- Implementar una ranfla de acceso al establecimiento y una de acceso a baños. 2.- implementar barras laterales en baños para personas con capacidades especiales.	Técnico en adecuaciones y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 05/08/2016 Hasta 14/08/2016	Barra de seguridad, señalética, material de construcción.	100\$	1.- 2 ranflas para ingreso de personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016. 2.- Un baño adecuado para personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016.	Henry Aguilar

Implementación de tablas de corte nuevas.	1.- Adquisición de tablas de corte.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 15/08/2016 Hasta 15/08/2016	Humano.	50\$	1.- 2 Tablas de corte nuevas para el área de cocina en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en atención al cliente. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en atención al cliente.	Ministerio de Turismo, empresa privada y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 16/08/2016 Hasta 25/08/2016	Humano.	100\$	1.- 4 Empleados del establecimiento capacitados en atención al cliente en 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	1.- Buscar capacitaciones brindados por entidades privadas o públicas en gastronomía y manipulación de alimentos. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en gastronomía y manipulación de alimentos.	Ministerio de Turismo, empresa privada y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 26/08/2016 Hasta 05/09/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en gastronomía y manipulación de alimentos en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad alimentaria. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ministerio de Turismo, empresa privada y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 06/09/2016 Hasta 13/09/2016	Humano.	100\$	1.- 6 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad alimentaria en 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	1.- Buscar capacitaciones brindados por entidades privadas o públicas en seguridad laboral. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad laboral.	Ministerio de Turismo, empresa privada y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 14/09/2016 Hasta 23/09/2016	Humano.	100\$	1.- 6 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad laboral en el 2016.	Henry Aguilar

Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	1.- Contratar personal para el establecimiento.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 24/09/2016 Hasta 01/10/2016	Humano.	0\$	1.- 1 persona contratada para brindar mejor atención a los clientes en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	1.- Determinar área de recepción para clientes en el establecimiento. 2.- Adquisición de muebles para área de recepción en el establecimiento. 3.- Colocación del área de recepción de clientes.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 02/10/2016 Hasta 10/10/2016	Muebles.	400\$	1.- Área de recepción adecuada para la comodidad de los clientes en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la orientación del cliente dentro del establecimiento.	1.- Establecimiento de lugares adecuados para implementación de señalética. 2.- Diseño de señalética con aplicación de normas y estándares para establecimientos de restauración. 3.- Implementación de señalética en el establecimiento (caja, baños, entrada, salida, salida de emergencia, número de mesa, recepción, botiquín, extintor, acciones en caso de emergencias).	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 11/10/2016 Hasta 20/10/2016	Señalética, diseñador gráfico.	100\$	1.- 10 señaléticas instauradas en el establecimiento para la orientación del cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	1.- Determinar el área óptima para salida de emergencia en el establecimiento. 2.- Señalizar y establecer la salida de emergencia.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 21/10/2016 Hasta 30/10/2016	Humano, señalética	10\$	1.- Salida de emergencia adecuada del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	1.- Determinar un área adecuada para la implementación de un nuevo fregadero. 2.- Establecer el uso exclusivo que se le dará a cada fregadero del establecimiento (Para lavar u tencillos o lavar alimentos). 3.- Implementar el nuevo fregadero en la cocina.	Técnico en adecuaciones y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 01/11/2016 Hasta 10/11/2016	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol, teflón, tubos, llaves.	250\$	1.- 1 Fregadero nuevo en funcionamiento para lavar la vajilla instalada en la cocina en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas). 2.- Verificación de congeladores en buen estado y con compartimientos separados para tipos de productos.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 11/11/2016 Hasta 20/11/2016	Estanterías, material para adecuaciones.	100\$	1.- Área para almacenaje de productos perecibles en óptimas condiciones en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	1.- Determinar el área adecuada para el almacenaje del menaje. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el menaje del establecimiento (Área con asepsia, estanterías de plástico o acero inoxidable, de fácil limpieza y accesibilidad).	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 21/11/2016 Hasta 30/11/2016	Estanterías, material para adecuaciones.	100\$	1.- Área adecuada de almacenaje del menaje en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos de limpieza (Área aislada que evite el contacto con los alimentos, o el área de producción; área de fácil limpieza).	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 01/12/2016 Hasta 10/12/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- Área de productos de limpieza perfectamente acondicionada en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	1.- Adquisición de mesas de trabajo de acero inoxidable para el área de cocina.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 11/12/2016 Hasta 25/12/2016	Mesas de trabajo.	400\$	1.- 2 Mesas de trabajo de adecuada calidad para trabajos de cocina adquiridas en el 2016	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en el establecimiento de restauración.	1.- Remodelación del área de cocina con paredes y pisos que cumplan con normas de calidad (material de fácil limpieza, azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	Técnico en adecuaciones y Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento).	Desde 26/12/2016 Hasta 10/01/2017	Humano, cerámica, láminas de acero inoxidable.	1000\$	1.- Paredes y pisos del área de cocina con normas de calidad para una fácil limpieza y óptimo desarrollo de las actividades en el 2016-2017.	Henry Aguilar
Gestionar la adecuación de área para el personal.	1.- Determinar un área adecuada para el personal del establecimiento. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el personal del establecimiento.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 11/01/2017 Hasta 20/01/2017	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- 1 Área para el personal del establecimiento con condiciones adecuadas en el 2017.	Henry Aguilar

Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1.- Adquisición de nuevas cocinas. 2.- Adquisición de televisores LED para el área de comedor del establecimiento 3.- Adquisición de muebles para el área de recepción y cobro. 4.- Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	Sra. Marina Huaca (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 21/01/2017 Hasta 31/01/2017	Cocinas, televisores, muebles.	500\$	1.- 2 Cocinas nuevas implementadas en el área de cocina en el 2017. 2.- 2 Televisores implementados en el área de comedor del establecimiento en el 2017. 3.- 3 Muebles nuevos para el área de recepción y cobro del establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar
<b>MONTO INVERSIÓN TOTAL:</b>					5.087\$		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

## 5.6.2. Establecimiento Huacán De Los Pastos.

### 5.6.2.1. Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

Tabla 161: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Huacán De Los Pastos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe una organización funcional en el establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	El establecimiento no posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	No existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	No existe señalética en el establecimiento.	
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	No existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	El establecimiento no posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.		
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).		
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).		
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.		
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.		
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.		
El estado de las puertas y ventanas del establecimiento es excelente.		
El estado de los basureros del establecimiento es bueno.		

El estado de los baños del establecimiento es excelente.		
La ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento es excelente.		
La iluminación del establecimiento es excelente.		
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		ÁREA DE COMEDOR.
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
Las mesas se encuentran en excelente estado.		
Las sillas se encuentran en excelente estado.		
Los taburetes se encuentran en excelente estado.		
Las paredes del área del comedor se encuentran en excelente estado.		
Existe campana extractora de olores.		
La cocina es industrial.		
Existe un horno.		
Existe freidora.		
Existe plancha.		
Existe uno o varios congeladores.		
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).		
Los fregaderos son de acero inoxidable.		
Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos		
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.		
El estado de la campana extractora de olores es excelente.		
El estado de la cocina es excelente.		
El estado del horno es excelente.		
El estado de la freidora es excelente.		
El estado de la planchas excelente.		
El estado de los congeladores es excelente.		
El estado de las paredes y pisos del área de cocina es excelente.		
El estado de los fregaderos es excelente.		
El estado de las mesas de trabajo es excelente.		
El estado de las instalaciones de gas es excelente.		
Existe un área adecuada para productos de limpieza.	El estado del área para productos de limpieza no es ni bueno ni malo.	ÁREA DE ALMACENAJ
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.		
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.		
Existe un área adecuada de almacenaje del		

menaje.		E.
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.		
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).		
El estado del área para almacenaje de productos perecibles es bueno.		
El estado del área para almacenaje de productos no perecibles es bueno.		
El estado del área de almacenaje del menaje es bueno.		
El estado de las estanterías es bueno.		
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	No posee mantelería de tela en el comedor.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).		
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.		
Las tablas de corte son de polietileno.		
El estado de la cubertería es excelente.		
El estado de la vajilla es excelente.		
El estado de la cristalería es excelente.		
El estado de las tablas de corte es bueno.		
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	El personal del área de cocina no utiliza mallas de cabeza.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	El personal del área de cocina no utiliza guantes desechables.	
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	No existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.		
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.		
El personal del establecimiento utiliza uniforme.		
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.		
El visitante estuvo satisfecho con que el establecimiento tiene equipamiento moderno.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la apariencia cuidadosa y pulcra de los empleados.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la visualización atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	
El visitante estuvo muy satisfecho con respecto a que el establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
El visitante estuvo satisfecho y muy satisfecho con que el establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez.		
El visitante estuvo muy satisfecho con respecto a que cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un		

sincero interés.		
El visitante estuvo satisfecho con que el establecimiento no cometió errores.		
El visitante estuvo muy satisfecho con respecto a que los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con respecto los empleados brindaron un servicio rápido.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
El visitante estuvo satisfecho y muy satisfecho con respecto a que los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente.	
El visitante estuvo satisfecho pues se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento.	El visitante estuvo insatisfecho pues el comportamiento de los empleados no transmitió confianza a los clientes.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
El visitante estuvo satisfecho con la amabilidad de los empleados.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados no tuvieron conocimientos para responder sus consultas.	
El visitante estuvo muy satisfecho pues el establecimiento le brindo atención personalizada.	El visitante estuvo muy insatisfecho pues el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
El visitante estuvo satisfecho con los horarios convenientes del establecimiento.		
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento se preocupó por sus exigencias.		
El visitante estuvo muy satisfecho pues los empleados comprendieron sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.2.2. Árbol de problemas por áreas del establecimiento.

Tabla 162: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Huacán De Los Pastos.

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	ÁMBITO
Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.	Organización funcional deficiente en el establecimiento.	Desordenada operación del establecimiento	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Escasa carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Dificultad en la oferta gastronómica hacia el cliente.	
Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Escasa implementación de implementos para primeros auxilios en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención primaria de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	
Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Insuficiente señalética en el establecimiento.	Desorientación del cliente en el establecimiento.	
Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Escasa implementación de extintores en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	

Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Escasas adecuaciones en baños para personas con capacidades especiales.	Insatisfacción en clientes con capacidades especiales.	
Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	Insatisfacción auditiva en los clientes.	
Escaso mantenimiento del área para productos de limpieza.	Regular estado del área para productos de limpieza.	Precario almacenamiento de productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Limitado interés por la decoración atractiva de las mesas en el área de comedor.	Escasa implementación de mantelería de tela en el comedor.	Visualización poco atractiva de las mesas del área de comedor.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en la implementación de área para el personal.	Insuficiente área para el personal que labora en el establecimiento.	Personal del establecimiento poco motivado con su trabajo.	
Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacción regular del visitante con respecto a la apariencia cuidada y pulcra que tienen los empleados.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	insatisfacción del visitante con respecto que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Lentitud en los empleados al realizar el servicio.	Satisfacción regular del visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Excesiva carga ocupacional en los empleados.	Satisfacción regular del visitante pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.		
Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.	Insatisfacción del comportamiento poco confiable de los empleados hacia el cliente.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Satisfacción regular del visitante respecto a los conocimientos de los empleados.		

Escasa personal para brindar atención personalizada.	Insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
--	---	--	---

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.2.3. Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

Tabla 163: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Huacán De Los Pastos.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Instauración de funciones en el establecimiento.	Organización funcional eficiente en el establecimiento.	Operación ordenada del establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.	
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	
Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Implementación de señalética en el establecimiento.	Orientación del cliente en el establecimiento.	
Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Implementación de extintores en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.	
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	Satisfacción auditiva en los clientes.	
Realizar mantenimiento al área para productos de limpieza.	Mejorar el estado del área para productos de limpieza.	Almacenamiento adecuado de productos de limpieza.	
Decoración atractiva de las mesas en el área de comedor.	Implementación de mantelería de tela en el comedor.	Visualización atractiva de las mesas del área de comedor.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.

Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Gestionar la adecuación de área para el personal.	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.		
Asertividad en el personal que realizar el servicio.	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.		
Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

#### 5.6.2.4. Selección de acciones de mejora para el establecimiento Huacán De Los Pastos.

Tabla 164: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 1:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el área general del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad al visitante.
Causas que provocan el problema	Escaza instauración de funciones específicas en el establecimiento.
	Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.

	Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.
	Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Organización funcional eficiente en el establecimiento.
	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.
	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.
	Implementación de señalética en el establecimiento.
	Implementación de extintores en el establecimiento.
	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.
	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.
Acciones de mejora	Instauración de funciones en el establecimiento.
	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.
	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Operación ordenada del establecimiento.
	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.
	Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.
	Orientación del cliente en el establecimiento.
	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.
	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.
	Satisfacción auditiva en los clientes.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 165: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE ALMACENAJE
Descripción del problema	Regular estado del área para productos de limpieza.
Causas que provocan el problema	Escaso mantenimiento del área para productos de limpieza.

Objetivos a conseguir	Mejorar el estado del área para productos de limpieza.
Acciones de mejora	Realizar mantenimiento al área para productos de limpieza.
Beneficios esperados	Almacenamiento adecuado de productos de limpieza.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 166: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 3:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Escasa implementación de mantelería de tela en el comedor.
Causas que provocan el problema	Limitado interés por la decoración atractiva de las mesas en el área de comedor.
Objetivos a conseguir	Implementación de mantelería de tela en el comedor.
Acciones de mejora	Decoración atractiva de las mesas en el área de comedor.
Beneficios esperados	Visualización atractiva de las mesas del área de comedor.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 167: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 4:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el talento Humano del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Escasa gestión en la implementación de área para el personal.
Objetivos a conseguir	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.
	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.
	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.
Acciones de mejora	Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.
	Gestionar la adecuación de área para el personal.
Beneficios esperados	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 168: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁREA DE MEJORA N° 5:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a los elementos tangibles del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.

	Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.
	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Acciones de mejora	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 169: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁREA DE MEJORA N° 6:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes en cuanto a aspectos de la capacidad de respuesta del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Lentitud en los empleados al realizar el servicio.
	Excesiva carga ocupacional en los empleados.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.
	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.
Acciones de mejora	Agilizar el servicio brindado por los empleados al cliente.
	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 170: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁREA DE MEJORA N° 7:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en aspectos de la seguridad brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.
	Escaza capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.
	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.
Acciones de mejora	Asertividad en el personal que realizar el servicio.
	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 171: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁREA DE MEJORA N° 8:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Descripción del problema	Insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
Causas que provocan el problema	Escasa personal para brindar atención personalizada.
Objetivos a conseguir	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
Acciones de mejora	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

#### 5.6.2.5. Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento Huacán De Los Pastos.

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 172: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Instauración de funciones en el establecimiento.	3	3	3	9
2	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	3	3	3	9
3	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	3	3	3	9
4	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	2	2	3	7
5	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	3	4	3	10
6	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	2	2	4	8
7	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 173: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE ALMACENAJE				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Realizar mantenimiento al área para productos de limpieza.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 174: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.

ÁMBITO:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Decoración atractiva de las mesas en el área de comedor.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 175: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.

ÁMBITO:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
2	Gestionar la adecuación de área para el personal.	2	1	2	5

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 176: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
2	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 177: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	3	4	3	10
2	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 178: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Asertividad en el personal que realizar el servicio.	3	3	4	10

2	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	3	4	3	10
---	--	---	---	---	----

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 179: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

### 5.6.2.6. PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO HUACÁN DE LOS PASTOS.

Tabla 180: Plan de mejoras establecimiento Huacán De Los Pastos.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	1.- Charla motivacional con el personal del establecimiento sobre buena imagen personal en la atención al cliente. 2.- Adquisición de uniformes para el personal del establecimiento.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/07/2016 Hasta 05/07/2016	Proyector, pantalla de proyección, material audio visual, marcadores, material didáctico, uniformes para personal.	900\$	1.- 5 Empleados del establecimiento motivados por brindar una buena imagen al cliente en el 2016. 2.- 5 empleados del establecimiento uniformados en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	1.- Decorar atractivamente el área de comedor del establecimiento. 2.- Decorar las mesas, vasos, cubiertos, sillas del establecimiento de manera creativa y homogénea. 3.- Reemplazar menaje en malas condiciones. 4.- Comprar manteles para mesas del comedor.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 06/07/2016 en adelante.	Manteles, servilletas, cuadros, adornos, menaje, en general.	300\$	1.- Área de comedor del establecimiento visualmente atractiva en el 2016.	Henry Aguilar
Agilizar el servicio brindado por los empleados al cliente.	1.- Establecer comisiones para el personal del área de atención al cliente por cantidad de clientes atendidos a fin de semana o mes. 2.- Designar empleado del mes al que se haya desempeñado con mayor eficiencia y eficacia a fin de mes.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 08/07/2016 en adelante.	Libro diario de registro de órdenes con un número del empleado que atendió.	5\$	1.- 1 libro de registro diario con la cantidad de clientes atendidos por empleado en el 2016. 2.- 2 comisiones entregadas a fin de mes a los empleados (Mayor cantidad de clientes atendidos y al de mayor desempeño en eficiencia y eficacia) en el 2016.	Henry Aguilar

<p>Asertividad en el personal que realizar el servicio.</p>	<p>1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en atención al cliente. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en atención al cliente.</p>	<p>Ministerio de Turismo, Empresa privada y Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).</p>	<p>Desde 10/07/2016 Hasta 18/07/2016</p>	<p>Humano.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- 5 Empleados del establecimiento capacitados en atención al cliente en 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.</p>	<p>1.- Comprar 2 extintores para el establecimiento.</p>	<p>Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).</p>	<p>Desde 19/07/2016 Hasta 28/07/2016</p>	<p>Extintores.</p>	<p>60\$</p>	<p>1.- 2 extintores colocados en la cocina y comedor del establecimiento respectivamente en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.</p>	<p>1.- Charla al personal sobre aspectos generales en el establecimiento (servicios con los que cuenta el establecimiento, precios de la oferta gastronómica, oferta gastronómica del día). 2.- Impartir al personal información turística de la región y el país (atractivos o sitios de interés turísticos, hoteles, gasolineras, transporte terrestre, de la localidad, principales ciudades y atractivos turísticos del Ecuador).</p>	<p>Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.</p>	<p>Tarea 1.- Desde 29/07/2016 en adelante. Tarea 2.- Desde 29/07/2016 Hasta 10/08/2016</p>	<p>Humano.</p>	<p>50\$</p>	<p>1.- 5 empleados del establecimiento con conocimiento general sobre información que debe brindarse en un establecimiento de restauración turística en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Instauración de funciones en el establecimiento.	1.- Determinar las funciones necesarias y específicas que cumple el personal del establecimiento. 2.- Elaborar un organigrama funcional del establecimiento.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 11/08/2016 Hasta 15/08/2016	Humano, hojas de papel.	2\$	1.- 5 Empleados del establecimiento con funciones específicas a realizar en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	1.- Investigar diseños adecuados para cartas de ofertas gastronómicas. 2.- Diseño de un logo de la empresa. 3.- Diseño de la carta de oferta gastronómica. 4.- imprimir 10 cartas.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 16/08/2016 Hasta 20/08/2016	Humano, internet, programa Photoshop, 10 láminas de papel emplastecidas.	50\$	1.- 10 cartas de ofertas gastronómicas del establecimiento correctamente diseñadas con el logo de la empresa en el 2016.	Henry Aguilar
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	1.- Comprar botiquín de primeros auxilios para el establecimiento.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 21/08/2016 Hasta 25/08/2016	Suero fisiológico, apósitos, vendas triangulares, guantes y mascarilla, algodón.	40\$	1.- 1 botiquín de primeros auxilios implementado en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	1.- Implementar una ranfla de acceso al establecimiento y una de acceso a baños. 2.- implementar barras laterales en baños para personas con capacidades especiales.	Técnico en adecuaciones y Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 26/08/2016 Hasta 05/09/2016	Barra de seguridad, señalética, material de construcción.	100\$	1.- 2 ranflas para ingreso de personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016. 2.- Un baño adecuado para personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016.	Henry Aguilar

Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	1.- Adquirir la música relajante para ser escuchada en el establecimiento.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 06/09/2016 Hasta 10/09/2016	CD, DVDS, pen drive	10\$	1.- Entorno musical agradable en el establecimiento de restauración en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar mantenimiento al área para productos de limpieza.	1.- Revisión del área para productos de limpieza. 2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en área para productos de limpieza. 3.- Mantenimiento del área para productos de limpieza.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 11/09/2016 Hasta 16/09/2016	Pintura, lijas, Brochas, rodillos, limpiones, estanterías.	150\$	1.- Área para productos de limpieza del establecimiento en excelentes condiciones en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad alimentaria. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ministerio de Turismo, Empresa privada y Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 17/09/2016 Hasta 23/09/2016	Humano.	100\$	1.- 5 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad alimentaria en 2016.	Henry Aguilar
Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	1.- Contratar personal para el establecimiento.	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 24/09/2016 Hasta 02/10/2016	Humano.	0\$	1.- 1 persona contratada para brindar mejor atención a los clientes en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar la orientación del cliente dentro del establecimiento.	<p>1.- Establecimiento de lugares adecuados para implementación de señalética.</p> <p>2.- Diseño de señalética con aplicación de normas y estándares para establecimientos de restauración.</p> <p>3.- Implementación de señalética en el establecimiento (caja, baños, entrada, salida, salida de emergencia, numero de mesa, recepción, botiquín, extintor, acciones en caso de emergencias).</p>	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento).	Desde 03/10/2016 Hasta 13/10/2016	Señalética, diseñador gráfico.	100\$	1.- 10 señaléticas instauradas en el establecimiento para la orientación del cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la adecuación de área para el personal.	<p>1.- Determinar un área adecuada para el personal del establecimiento.</p> <p>2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el personal del establecimiento...</p>	Sr. Santiago Almeida, Sra. Andrea Chamorro (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 14/10/2016 Hasta 28/10/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- 1 Área para el personal del establecimiento con condiciones adecuadas en el 2016	Henry Aguilar
<b>MONTO INVERSIÓN TOTAL:</b>					2.067\$		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.3. Establecimiento Cuyes Y +.

#### 5.6.3.1. Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

Tabla 181: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Cuyes Y +.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe una organización funcional en el establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.	En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo no son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	Los techos del establecimiento no son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	El establecimiento no posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	El establecimiento no brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	El suelo del establecimiento no es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	El establecimiento no utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	No existe señalética en el establecimiento.	
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	No existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	
La ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento es buena.	El establecimiento no posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	
La iluminación del establecimiento es buena.	Muy mal estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	
	Mal estado de los basureros del establecimiento.	
	Mal estado de los baños del establecimiento.	
	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	
Las mesas se encuentran en buen estado.	No posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	ÁREA DE COMEDOR.

Las paredes del área del comedor se encuentran en buen estado.	No posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	
	No posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	
	Las sillas se encuentran en regular estado.	
	Los taburetes se encuentran en regular estado.	
La cocina es industrial.	No existe campana extractora de olores.	ÁREA DE COCINA.
Existe uno o varios congeladores.	El área de paredes y piso de la cocina no es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	
Los fregaderos son de acero inoxidable.	No existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	Muy mal estado de la campana extractora de olores.	
Excelente estado de las instalaciones de gas.	Regular estado de la cocina.	
	Regular estado de los congeladores.	
	Mal estado de las paredes y pisos del área de cocina.	
	Mal estado de los fregaderos.	
	Regular estado de las mesas de trabajo.	
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	No existe un área adecuada para productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
	No existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	
	No existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	
	No existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	
	Las estanterías no son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	
	Muy mal estado del área para productos de limpieza.	
	Muy mal estado del área para almacenaje de productos perecibles.	
	Regular estado del área para almacenaje de productos no perecibles.	
	Mal estado del área de almacenaje del menaje.	
	Muy mal estado de las estanterías.	
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	La mantelería del comedor no es de tela.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Buen estado de la cubertería.	La vajilla no es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	
	La cristalería (vasos, copas, jarras) no son de cerámica o vidrio.	
	Las tablas de corte no son de polietileno.	
	Mal estado de la mantelería.	
	Regular estado de la vajilla.	

	Regular estado de la cristalería.	
	Muy mal estado de las tablas de corte.	
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	El personal del establecimiento no tiene capacitación en atención al cliente.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.	El (la) cocinero (a) no tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	
	El personal del establecimiento no utiliza calzado antideslizante.	
	El personal del establecimiento no tiene capacitación en seguridad alimentaria.	
	El personal del establecimiento no tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	
	El personal del establecimiento no utiliza uniforme.	
	El personal del área de cocina no utiliza guantes desechables.	
	No existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	
	El visitante estuvo insatisfecho con el equipamiento moderno del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la apariencia cuidada y pulcra del personal del establecimiento.	
	El visitante estuvo insatisfecho con la visualización atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	
El visitante estuvo muy satisfecho pues cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con que el establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no brindo su servicio de la manera correcta la primera vez.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento cometió errores.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no brindaron un servicio rápido.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no estuvieron dispuestos a ayudar al cliente.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.	
El visitante estuvo satisfecho con la amabilidad de los empleados.	El visitante estuvo insatisfecho pues el comportamiento de los empleados no transmitió confianza a los clientes.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
	El visitante estuvo insatisfecho pues no se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no tuvieron conocimientos para responder sus consultas.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no le brindo atención personalizada.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con los horarios convenientes del establecimiento.	EN CUANTO A EMPATÍA.
	El visitante estuvo muy insatisfecho pues el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no se preocupó por las exigencias de sus clientes.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no comprendieron sus necesidades específicas.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.3.2. Árbol de problemas por áreas del establecimiento.

Tabla 182: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Cuyes Y +.

CAUSA	PROBLEMA	EFECTO	ÁMBITO
Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.	Organización funcional deficiente en el establecimiento.	Desordenada operación del establecimiento	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Escasa interés por la seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos para el consumo.	Inadecuados contenedores de líquidos para consumo.	Baja seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.	Inadecuados techos del establecimiento para el servicio de restauración.	Dificultad en el mantenimiento higiénico del techo en el establecimiento de restauración.	
Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Escasa carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Dificultad en la oferta gastronómica hacia el cliente.	
Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.	Muy limitada oferta gastronómica del establecimiento.	Insatisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	Inadecuado suelo del establecimiento para fácil limpieza.	Dificultad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.	
Deficiente interés en el aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	Limitada utilización del método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas.	Inadecuado control en el aprovisionamiento de insumos utilizados en la producción de alimentos y bebidas.	
Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del establecimiento.	Insuficiente señalética en el establecimiento.	Desorientación del cliente en el establecimiento.	
Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un	Escasa implementación de extintores en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de	

incendio.		restauración.	
Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Escasas adecuaciones en baños para personas con capacidades especiales.	Insatisfacción en clientes con capacidades especiales.	
Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Muy mal estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	Puertas y ventanas del establecimiento visualmente poco atractivo para el cliente.	
Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.	Mal estado de los basureros del establecimiento.	Basureros del establecimiento visualmente poco atractivos para el cliente.	
Descuido en el mantenimiento de baños del establecimiento.	Mal estado de los baños del establecimiento.	Baños del establecimiento visualmente poco atractivos para el cliente.	
Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	Insatisfacción auditiva en los clientes.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en mesas de comedor para establecimientos de restauración.	Inadecuadas mesas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Deficiente calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.	ÁREA DE COMEDOR.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	Inadecuadas sillas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Deficiente calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	Inadecuados taburetes para el servicio de restauración en el área de comedor.	Deficiente calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.	
Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.	Deficiente extracción de olores en la cocina.	Olores dispersos por el establecimiento que generan malestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.	ÁREA DE COCINA.
Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Inadecuada área de paredes y piso en la cocina.	Dificultad en la gestión de procesos de la cocina.	
Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Insuficientes fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Insalubridad en los alimentos ofertados.	
Escaso mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	Regular estado de la cocina.	Deficiente visualización operación e higiene de la cocina.	
Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Regular estado de los congeladores.	Deficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	
Escaso mantenimiento de los fregaderos de la cocina.	Mal estado de los fregaderos.	Deficiente visualización operación e higiene en los	

		lavaderos.	
Escaso mantenimiento de las mesas de trabajo de la cocina.	Regular estado de las mesas de trabajo.	Deficiente visualización operación e higiene en las mesas de trabajo en la cocina.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Inadecuada área para productos de limpieza.	Productos de limpieza ubicados en áreas inadecuadas.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos perecibles.	Productos perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos no perecibles.	Productos no perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Inadecuada área para almacenaje del menaje.	Menaje almacenado de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Inadecuadas estanterías en el área de almacenaje.	Insalubridad en los alimentos almacenados.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.	Inadecuada mantelería para el servicio de restauración en mesas del comedor.	Deficiente calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	Vajilla de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.	Cristalería de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la cristalería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	Tablas de corte de material inadecuado para el servicio de restauración.	Inadecuado procesamiento de alimentos que necesitan la utilización de tablas de corte.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.	Insuficiente capacitación del personal en atención al cliente.	Clientes descontentos por la atención prestada por el personal.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECI

Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Insuficiente capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Malas prácticas el (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	MIENTO.
Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.	Malas prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Inseguridad laboral en el establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Insuficiente capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Malas prácticas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Escasa apariencia cuidada y pulcra del personal del establecimiento.	Desagrado visual del cliente en cuanto al personal del establecimiento.	
Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Poca uniformidad en la vestimenta del personal del establecimiento.	Impresión visual poco atractiva del personal del establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en la implementación de área para el personal.	Insuficiente área para el personal que labora en el establecimiento.	Personal del establecimiento poco motivado con su trabajo.	
Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.	Insatisfacción del visitante con respecto al equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacción regular del visitante con respecto a la apariencia cuidada y pulcra que tienen los empleados.		
Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	insatisfacción del visitante con respecto que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Limitada eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.	Satisfacción regular del visitante con respecto al cumplimiento de tiempos establecidos para el servicio.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Limitada eficacia en el servicio al cliente.	Insatisfacción del visitante con el servicio incorrecto brindado la primera vez.		
Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.	Insatisfacción del visitante pues el establecimiento cometió errores.		
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Insatisfacción del visitante pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A

Lentitud en los empleados al realizar el servicio.	Insatisfacción del visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.		CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Desinterés del personal del establecimiento en atender al cliente.	Insatisfacción del visitante pues los empleados no estuvieron dispuestos a ayudar al cliente.		
Excesiva carga ocupacional en los empleados.	Insatisfacción del visitante pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.		
Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.	Insatisfacción del comportamiento poco confiable de los empleados hacia el cliente.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
Escasa seguridad alimentaria aplicada por el establecimiento.	Insatisfacción del visitante con la seguridad alimentaria en el establecimiento.		
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Insatisfacción del visitante respecto a los conocimientos de los empleados.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante con respecto a la atención personalizada brindada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios irregulares de apertura del establecimiento.	Regular satisfacción del visitante con los horarios del establecimiento.		
Escasa personal para brindar atención personalizada.	Mucha insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante por el escaso cumplimiento de sus exigencias.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante por la escasa comprensión de sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.3.3. *Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.*

Tabla 183: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Cuyes Y +.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Instauración de funciones en el establecimiento.	Organización funcional eficiente en el establecimiento.	Operación ordenada del establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	Implementación de contenedores adecuados para líquidos de consumo.	Seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.	

Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.	Adecuar el techo del establecimiento para el servicio de restauración.	Facilidad en el mantenimiento higiénico del techo en el establecimiento de restauración.		
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.		
Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.	Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.		
Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	Adecuar el suelo del establecimiento de restauración para fácil limpieza.	Facilidad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.		
Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	Utilizar el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas.	Control en el aprovisionamiento de insumos utilizados en la producción de alimentos y bebidas.		
Gestionar la orientación del cliente dentro del establecimiento.	Implementación de señalética en el establecimiento.	Orientación del cliente en el establecimiento.		
Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Implementación de extintores en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.		
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.		
Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.		
Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.		
Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	Mantener los baños del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de baños del establecimiento para el cliente.		
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	Satisfacción auditiva en los clientes.		
Aplicación de normas técnicas de calidad en mesas de comedor para establecimientos de restauración.	Implementar mesas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.		ÁREA DE COMEDOR.
Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de	Implementar sillas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.		

restauración.			
Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	Implementar taburetes adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.	
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	Implementar extractor de olores en la cocina.	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.	ÁREA DE COCINA.
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Adecuar el área de paredes y piso en la cocina.	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.	
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Salubridad en los alimentos ofertados.	
Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	Mejorar el estado de la cocina.	Eficiente visualización operación e higiene de la cocina.	
Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Mejorar el estado de los congeladores.	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	
Realizar el mantenimiento de los fregaderos de la cocina.	Mejorar estado de los fregaderos.	Eficiente visualización operación e higiene en los lavaderos.	
Realizar el mantenimiento de las mesas de trabajo de la cocina.	Mejorar el estado de las mesas de trabajo.	Eficiente visualización operación e higiene en las mesas de trabajo en la cocina.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.	Ubicación adecuada de productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.	Almacenaje adecuado de productos perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos no perecibles.	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.	Almacenaje adecuado del menaje.	
Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.	Salubridad en los alimentos almacenados.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.	Implementación de mantelería adecuada para el servicio de restauración en mesas del comedor.	Calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.

Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	Implementación de vajilla de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.	Implementación de cristalería de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la cristalería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	Implementación de tablas de corte de material adecuado para el servicio de restauración.	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.	
Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	Capacitación del personal en atención al cliente.	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).	
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Seguridad laboral en el establecimiento.	
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Uniformar al personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Gestionar la adecuación de área para el personal.	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.	
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.		
			SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.

Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.	Satisfacer al visitante con respecto al cumplimiento de tiempos establecidos para el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Eficacia en el servicio al cliente.	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.		
Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.		
Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.		
Capacitación al personal en atención al cliente.	Satisfacer al visitante con respecto a la ayuda brindada por los empleados.		
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	Satisfacer al visitante atendándolo de manera inmediata a todo momento.		
Asertividad en el personal que realizar el servicio.	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Gestionar capacitación en seguridad alimentaria.	Satisfacer al visitante con seguridad alimentaria en el establecimiento.		
Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.		
Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		

Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

#### 5.6.3.4. Selección de acciones de mejora para el establecimiento Cuyes Y +.

Tabla 184: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 1:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el área general del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad al visitante.
Causas que provocan el problema	Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.
	Escasa interés por la seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos para el consumo.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.
	Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.
	Deficiente interés en el aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.
	Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.
	Descuido en el mantenimiento de baños del establecimiento.
	Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Organización funcional eficiente en el establecimiento.
	Implementación de contenedores adecuados para líquidos de consumo.
	Adecuar el techo del establecimiento para el servicio de restauración.
	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.
	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.
	Adecuar el suelo del establecimiento de restauración para fácil limpieza.
	Utilizar el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas.
	Implementación de señalética en el establecimiento.
	Implementación de extintores en el establecimiento.

	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.
	Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.
	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.
	Mantener los baños del establecimiento en excelente estado.
	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.
Acciones de mejora	Instauración de funciones en el establecimiento.
	Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.
	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.
	Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.
	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.
	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Operación ordenada del establecimiento.
	Seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.
	Facilidad en el mantenimiento higiénico del techo en el establecimiento de restauración.
	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.
	Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.
	Facilidad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.
	Control en el aprovisionamiento de insumos utilizados en la producción de alimentos y bebidas.
	Orientación del cliente en el establecimiento.
	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.
	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.
	Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.
	Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.
	Visualización atractiva de baños del establecimiento para el cliente.
	Satisfacción auditiva en los clientes.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 185: Selección de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE COMEDOR
Descripción del problema	Deficiencias en el área de comedor para brindar un servicio de restauración de

	calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en mesas de comedor para establecimientos de restauración.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.
Objetivos a conseguir	Implementar mesas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.
	Implementar sillas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.
	Implementar taburetes adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad en mesas de comedor para establecimientos de restauración.
	Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.
	Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.
Beneficios esperados	Calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.
	Calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.
	Calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 186: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 3:	ÁREA DE COCINA
Descripción del problema	Deficiencias en el área de cocina para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.
	Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Escaso mantenimiento de las cocinas del establecimiento.
	Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
	Escaso mantenimiento de los fregaderos de la cocina.
	Escaso mantenimiento de las mesas de trabajo de la cocina.
Objetivos a conseguir	Implementar extractor de olores en la cocina.
	Adecuar el área de paredes y piso en la cocina.
	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.
	Mejorar el estado de la cocina.
	Mejorar el estado de los congeladores.
	Mejorar estado de los fregaderos.
	Mejorar el estado de las mesas de trabajo.
Acciones de mejora	Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.
	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.
	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.

	Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de los fregaderos de la cocina.
	Realizar el mantenimiento de las mesas de trabajo de la cocina.
Beneficios esperados	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.
	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.
	Salubridad en los alimentos ofertados.
	Eficiente visualización operación e higiene de la cocina.
	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.
	Eficiente visualización operación e higiene en los lavaderos.
	Eficiente visualización operación e higiene en las mesas de trabajo en la cocina.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 187: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 4:	ÁREA DE ALMACENAJE
Descripción del problema	Deficiencias en el área de almacenaje para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
Objetivos a conseguir	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.
	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.
	Adecuación del área para almacenaje de productos no perecibles.
	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.
	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
Beneficios esperados	Ubicación adecuada de productos de limpieza.
	Almacenaje adecuado de productos perecibles.
	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.
	Almacenaje adecuado del menaje.
	Salubridad en los alimentos almacenados.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 188: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 5:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el menaje del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.
Objetivos a conseguir	Implementación de mantelería adecuada para el servicio de restauración en mesas del comedor.
	Implementación de vajilla de material adecuado para el servicio de restauración.
	Implementación de cristalería de material adecuado para el servicio de restauración.
	Implementación de tablas de corte de material adecuado para el servicio de restauración.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.
Beneficios esperados	Calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.
	Calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.
	Calidad e higiene visualizada en la cristalería del establecimiento para el servicio de restauración.
	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 189: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 6:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el talento Humano del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.
	Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
	Escasa gestión en la implementación de área para el personal.

Objetivos a conseguir	Capacitación del personal en atención al cliente.
	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.
	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.
	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.
	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.
	Uniformar al personal del establecimiento.
	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.
	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.
Acciones de mejora	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.
	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.
	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.
	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
	Gestionar la adecuación de área para el personal.
Beneficios esperados	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.
	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).
	Seguridad laboral en el establecimiento.
	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.
	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.
	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 190: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁREA DE MEJORA N° 7:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a los elementos tangibles del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.
	Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.
	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.
	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Acciones de mejora	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 191: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁREA DE MEJORA N° 8:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a la confiabilidad del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Limitada eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.
	Limitada eficacia en el servicio al cliente.
	Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al cumplimiento de tiempos establecidos para el servicio.
	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.
	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.
Acciones de mejora	Eficiencia en la cadena de producción.
	Eficacia en el servicio al cliente.
	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 192: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁREA DE MEJORA N° 9:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes en cuanto la capacidad de respuesta del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Lentitud en los empleados al realizar el servicio.
	Desinterés del personal del establecimiento en atender al cliente.
	Excesiva carga ocupacional en los empleados.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.
	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.
	Satisfacer al visitante con respecto a la ayuda brindada por los empleados.
	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.
Acciones de mejora	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.
	Capacitación al personal en atención al cliente.
	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 193: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁREA DE MEJORA N° 10:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en cuanto a la seguridad brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el	Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.

problema	Escasa seguridad alimentaria aplicada por el establecimiento.
	Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.
	Satisfacer al visitante con seguridad alimentaria en el establecimiento.
	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.
Acciones de mejora	Asertividad en el personal que realizar el servicio.
	Gestionar capacitación en seguridad alimentaria.
	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 194: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁREA DE MEJORA N° 11:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en cuanto a la empatía brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Horarios irregulares de apertura del establecimiento.
	Escasa personal para brindar atención personalizada.
	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
Objetivos a conseguir	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.
	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.
	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.
	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.
Acciones de mejora	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.
	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

#### 5.6.3.5. Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento Cuyes Y+.

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 195: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Instauración de funciones en el establecimiento.	3	3	3	9
2	Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	3	4	3	10
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.	1	1	3	5
4	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	3	3	3	9
5	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	3	3	3	9
6	Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	1	1	3	5
7	Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	3	3	3	9
8	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	2	2	3	7
9	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	3	4	3	10
10	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	2	2	4	8
11	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	3	4	3	10
12	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	3	4	3	10
13	Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	3	4	3	10
14	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 196: Priorización de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE COMEDOR				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad en mesas de comedor para establecimientos de restauración.	3	3	4	10
2	Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	3	3	4	10
3	Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 197: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE COCINA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	3	3	3	9
2	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	1	1	3	5
3	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
4	Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	3	4	3	10
5	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	3	4	3	10
6	Realizar el mantenimiento de los fregaderos de la cocina.	3	4	3	10
7	Realizar el mantenimiento de las mesas de trabajo de la cocina.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 198: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE ALMACENAJE				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	2	2	3	7
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.	2	2	3	7
4	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	2	2	3	7
5	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	2	2	3	7

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 199: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.

ÁMBITO:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.	3	3	4	10
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	3	3	4	10
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.	3	3	4	10
4	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 200: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.

ÁMBITO:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	2	2	4	8
2	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	2	2	4	8
3	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	2	2	4	8
4	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
5	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
6	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	3	4	4	11
7	Gestionar la adecuación de área para el personal.	2	1	2	5

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 201: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1	1	3	5
2	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
3	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 202: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Eficiencia en la cadena de producción.	3	3	4	10
2	Eficacia en el servicio al cliente.	3	3	4	10
3	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 203: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN

1	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	3	4	3	10
2	Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	3	3	4	10
3	Capacitación al personal en atención al cliente.	2	2	4	8
4	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 204: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

Satisfacción del cliente en cuanto a seguridad					
ÁMBITO:	Satisfacción del cliente en cuanto a seguridad				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Asertividad en el personal que realizar el servicio.	2	2	4	8
2	Gestionar capacitación en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
3	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 205: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

Satisfacción del cliente en cuanto a empatía					
ÁMBITO:	Satisfacción del cliente en cuanto a empatía				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	3	3	3	9
2	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	3	4	3	10
3	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

### 5.6.3.6. PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO CUYES Y +.

Tabla 206: Plan de mejoras establecimiento Cuyes Y +.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	1.- Charla motivacional con el personal del establecimiento sobre buena imagen personal en la atención al cliente. 2.- Adquisición de uniformes para el personal del establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/07/2016 Hasta 05/07/2016	Proyector, pantalla de proyección, material audio visual, marcadores, material didáctico, uniformes para personal.	900\$	1.- 3 Empleados del establecimiento motivados por brindar una buena imagen al cliente en el 2016. 2.- 3 empleados del establecimiento uniformados en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	1.- Adquisición de contenedores de líquidos para consumo de material adecuado (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata). 2.- Reemplazar los contenedores de líquidos para consumo existente en el establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	Desde 06/07/2016 Hasta 10/07/2016	Contenedores de líquidos nuevos, Recurso humano.	80\$	1.- 2 tanques de agua implementados en el establecimiento en el 2016. 2.- 2 contenedores de jugo de 20 litros implementados en el establecimiento en el 2016. 3.- 2 botellones de agua implementados en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	1.- Comprar 2 extintores para el establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	Desde 11/07/2016 Hasta 14/07/2016	Extintores.	60\$	1.- 2 extintores colocados en la cocina y comedor del establecimiento respectivamente en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	1.- Revisión de las puertas y ventanas del establecimiento. 2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en las puertas y ventanas del establecimiento. 3.- mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 15/07/2016 Hasta 20/07/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	80\$	1.- Paredes y ventanas del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	1.- Eliminación de basureros en malas condiciones. 2.- Pintar los basureros que lo requieran. 3.- Adquirir nuevos basureros requeridos. 4.- Poner fundas plásticas en cada basurero del establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 21/07/2016 Hasta 25/07/2016	Agua, lijas, pintura, fundas plásticas, basureros nuevos.	180\$	1.- 4 basureros eliminados del establecimiento por sus malas condiciones en el 2016. 2.- 4 basureros adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- 6 basureros con fundas plásticas colocadas en el 2016.	Henry Aguilar

Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	1.- Realizar una limpieza minuciosa de la cocina. 2.- verificar posibles desperfectos en el funcionamiento de la cocina.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico especializado en cocinas.	Desde 26/07/2016 Hasta 30/07/2016	Limpiones, jabón de cocina.	15\$	1.- 1 cocinas del establecimiento en perfecto estado para la restauración en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	1.- Realizar una limpieza minuciosa de los congeladores. 2.- verificar posibles desperfectos en el funcionamiento de los congeladores. 3.- Pintar los congeladores de ser necesario.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico especializado en refrigeradores.	Desde 01/08/2016 Hasta 06/08/2016	Limpiones, jabón de cocina, pintura automotriz, lija, compresor.	100\$	1.- 1 congelador del establecimiento en perfecto estado para el almacenamiento de productos en el 2016. 2.- 1 Congelador perfectamente pintado en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de los fregaderos de la cocina.	1.- Realizar una limpieza minuciosa de los fregaderos de la cocina. 2.- verificar posibles desperfectos en el funcionamiento de los fregaderos. 3.- Reemplazar la cerámica en mal estado de los fregaderos, utilizar mármol o láminas de acero inoxidable.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico.	Desde 07/08/2016 Hasta 11/08/2016	Limpiones, jabón de cocina, cerámica, mármol o acero inoxidable.	120\$	1.- 1 fregadero del establecimiento en perfecto estado para el lavado de productos en el 2016. 2.- 1 Fregadero con un área general en mármol de perfectas condiciones en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de las mesas de trabajo de la cocina.	1.- Realizar una limpieza minuciosa de las mesas de cocina. 2.- verificar posibles desperfectos en las mesas de cocina.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 12/08/2016 Hasta 15/08/2016	Limpiones, jabón de cocina, cepillo.	20\$	1.-1 mesa de cocina con perfectas condiciones en el 2016.	Henry Aguilar

Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	<p>1.- Realizar una limpieza minuciosa de los baños del establecimiento.</p> <p>2.- verificar posibles desperfectos en los baños del establecimiento (poner asientos para inodoros).</p> <p>3.- Pintar el área general del baño.</p> <p>4.- Implementar jabonera, secador de manos, dispensador de papel.</p>	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico.	Desde 16/08/2016 Hasta 22/08/2016	Tapas asiento para inodoro, pintura, lija, rodillo.	100\$	<p>1.- 2 Baños del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016.</p> <p>2.- 2 Inodoros del establecimiento con tapas o asientos para inodoros en el 2016.</p> <p>3.- Área general de los baños del establecimiento perfectamente pintada en el 2016.</p> <p>4.- 2 jaboneras, 1 secador de manos, y 2 dispensadores de papel Implementados en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad en mesas de comedor para establecimientos de restauración.	1.- Adquisición de 10 mesas de madera, vidrio o acero inoxidable para el comedor. 2.- Reemplazar las mesas plásticas del comedor por las adquiridas.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 23/08/2016 Hasta 26/08/2016	Mesas de comedor.	1000\$	<p>1.- 10 mesas de madera adquiridas para el comedor del establecimiento en el 2016.</p> <p>2.- 10 mesas plásticas reemplazadas en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	1.- Adquisición de 40 sillas de madera, vidrio o acero inoxidable para el comedor. 2.- Reemplazar las sillas plásticas del comedor por las adquiridas.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 27/08/2016 Hasta 02/09/2016	Sillas de comedor.	1200\$	<p>1.- 40 sillas de madera adquiridas para el comedor del establecimiento en el 2016.</p> <p>2.- 40 sillas plásticas reemplazadas en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	Henry Aguilar

<p>Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.</p>	<p>1.- Adquisición de 4 taburetes de madera, vidrio o acero inoxidable para el comedor. 2.- Reemplazar los taburetes plásticos del comedor por los adquiridos.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 03/09/2016 Hasta 05/09/2016</p>	<p>Taburetes para el comedor.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- 4 taburetes de madera adquiridas para el comedor del establecimiento en el 2016. 2.- 4 taburetes plásticos reemplazados en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.</p>	<p>1.- Adquisición de 20 manteles de tela para mesas de comedor. 2.- Reemplazar los manteles plásticos de mesas del comedor por los adquiridos.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 06/09/2016 Hasta 09/09/2016</p>	<p>Manteles de tela.</p>	<p>200\$</p>	<p>1.- 20 manteles de tela adquiridos para mesas de comedor del establecimiento en el 2016. 2.- 10 manteles plásticos reemplazados en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.</p>	<p>1.- Adquisición de 50 platos tendidos (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado) para el servicio de restauración. 2.- Adquisición de 50 platos soperos (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado) para el servicio de restauración. 3.- Reemplazar la vajilla inadecuada existente en el establecimiento por la adquirida.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 10/09/2016 Hasta 14/09/2016</p>	<p>Platos tendidos, platos soperos.</p>	<p>240\$</p>	<p>1.- 50 platos tendidos de cerámica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 2.- 50 platos soperos de cerámica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- Vajilla inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.</p>	<p>1.- Adquisición de 10 jarras de cerámica o vidrio para el servicio de restauración. 2.- Adquisición de 20 vasos de vidrio para el servicio de restauración. 3.- Reemplazar la cristalería inadecuada existente en el establecimiento por la adquirida.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 15/09/2016 Hasta 20/09/2016</p>	<p>Jarras de cristal, vasos de vidrio.</p>	<p>200\$</p>	<p>1.- 10 jarras de vidrio adquiridas para el establecimiento en el 2016. 2.- 20 vasos de cristal adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- Cristalería inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.</p>	<p>1.- Adquisición de tablas de corte de polietileno para la cocina del establecimiento. 2.- Reemplazar las tablas de corte de madera existentes por las adquiridas.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 21/09/2016 Hasta 23/09/2016</p>	<p>Tablas de corte de polietileno.</p>	<p>50\$</p>	<p>1.- 2 tablas de corte de polietileno adquiridas para la cocina del establecimiento. 2.- 2 tablas de corte de madera reemplazadas por tablas de polietileno en la cocina del establecimiento en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.</p>	<p>1.- Decorar atractivamente el área de comedor del establecimiento. 2.- Decorar las mesas, vasos, cubiertos, sillas del establecimiento de manera creativa y homogénea. 3.- Reemplazar menaje en malas condiciones. 4.- Colocar manteles para mesas del comedor.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 24/09/2016 en adelante.</p>	<p>Manteles, servilletas, cuadros, adornos, menaje, en general.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área de comedor del establecimiento visualmente atractiva en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

<p>Eficiencia y eficacia en la cadena de producción.</p>	<p>1.- Establecer comisiones para el personal del área de atención al cliente por cantidad de clientes atendidos a fin de semana o mes.  2.- Designar empleado del mes al que se haya desempeñado con mayor eficiencia y eficacia a fin de mes.  3.- Supervisar eficiencia y eficacia en la cadena de producción y de ser necesario contratar personal, rediseñar espacios de trabajo.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 26/09/2016 en adelante.</p>	<p>Libro diario de registro de órdenes con un número del empleado que atendió.</p>	<p>5\$</p>	<p>1.- 1 libro de registro diario con la cantidad de clientes atendidos por empleado en el 2016.  2.- 2 comisiones entregadas a fin de mes a los empleados (Mayor cantidad de clientes atendidos y al de mayor desempeño en eficiencia y eficacia).  3.- 3 supervisiones a la cadena de producción realizadas en el 2016</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Operar correctamente el servicio en el establecimiento.</p>	<p>1.- Planificar la operación del servicio para evitar cometer errores (Realizar un cronograma de actividades diario o semanal con el respectivo responsable).</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).</p>	<p>Desde 28/09/2016  Hasta 02/10/2016</p>	<p>Libro diario o semanal de planificación, talento humano.</p>	<p>5\$</p>	<p>1.- Matrices diarias o semanales de planificación de operación del establecimiento en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	<p>1.- Charla al personal sobre aspectos generales en el establecimiento (servicios con los que cuenta el establecimiento, precios de la oferta gastronómica, oferta gastronómica del día).</p> <p>2.- Impartir al personal información turística de la región y el país (atractivos o sitios de interés turísticos, hoteles, gasolineras, transporte terrestre, de la localidad, principales ciudades y atractivos turísticos del Ecuador).</p>	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	<p>Tarea 1.- Desde 03/10/2016 en adelante.</p> <p>Tarea 2.- Desde 03/10/2016 Hasta 06/10/2016</p>	Humano.	50\$	1.- 3 empleados del establecimiento con conocimiento general sobre información que debe brindarse en un establecimiento de restauración turística en el 2016.	Henry Aguilar
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	<p>1.- Establecer horario de atención del establecimiento de 8 am a 6pm diariamente.</p> <p>2.- Abrir el establecimiento en el horario establecido de martes a domingo.</p>	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	<p>Desde 07/10/2016 Hasta 09/10/2016</p>	Humano.	0\$	1.- Establecimiento abierto de martes a domingo en horario de 8 am a 6 pm en el 2016.	Henry Aguilar
Instauración de funciones en el establecimiento.	<p>1.- Determinar las funciones necesarias y específicas que cumple el personal del establecimiento.</p> <p>2.- Elaborar un organigrama funcional del establecimiento.</p>	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	<p>Desde 10/10/2016 Hasta 14/10/2016</p>	Humano, hojas de papel.	2\$	1.- 3 Empleados del establecimiento con funciones específicas a realizar en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	1.- Establecer la oferta gastronómica a implementarse (platos a la carta, platos típicos, bebidas, etc.) con un mínimo de 4 ofertas nuevas. 2.- Ofertar la gastronomía nueva al cliente.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	Desde 15/10/2016 Hasta 20/10/2016	Libro de recetas.	20\$	1.- 2 platos a la carta nuevos ofertados al cliente en el 2016. 2.- 2 platos típicos nuevos ofertados al cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	1.- Investigar diseños adecuados para cartas de ofertas gastronómicas. 2.- Diseño de un logo de la empresa. 3.- Diseño de la carta de oferta gastronómica. 4.- imprimir 10 cartas.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	Desde 21/10/2016 Hasta 25/10/2016	Humano, internet, programa Photoshop, 10 láminas de papel emplastecidas.	50\$	1.- 10 cartas de ofertas gastronómicas del establecimiento correctamente diseñadas con el logo de la empresa en el 2016.	Henry Aguilar
Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	1.- Implementación del método de inventario FIFO o PEPS (Primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas (los insumos para la elaboración de los alimentos ya sean perecibles o no perecibles deben de colocarse de tal manera que los productos o insumos más antiguos sean los primeros en usarse en la producción de los alimentos y los más nuevos vayan quedando para su posterior utilización).	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 26/10/2016 Hasta 30/10/2016	Computador, libro semanal de ingreso y salida de insumos.	600\$	1.- Insumos para la producción de alimentos colocados ordenadamente, los productos perecibles los primeros en entrar son los primeros en consumirse y los no perecibles colocados por fecha de caducidad en el 2016. 2.- libro semanal en Excel con los insumos consumidos, los restantes y los que ingresan en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	1.- Adquirir un extractor de olores para la cocina del establecimiento. 2.- Instalar el extractor de olores en la cocina del establecimiento	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y técnico especializado.	Desde 01/11/2016 Hasta 07/11/2016	Extractor de olores.	400\$	1.- 1 campana extractora de olores instalada y en perfecto funcionamiento en la cocina del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	1.- Charla motivacional al personal en atención personalizada a los clientes (tener pendiente siempre la satisfacción de necesidades específica, exigencias, complacencia del cliente).	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 08/11/2016 Hasta 12/11/2016	Humano.	0\$	1.- 3 empleados motivados por atender personalizada mente al cliente en el 2016	Henry Aguilar
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	1.- Implementar una ranfla de acceso al establecimiento y una de acceso a baños. 2.- implementar barras laterales en baños para personas con capacidades especiales.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 13/11/2016 Hasta 22/11/2016	Barra de seguridad, señalética, material de construcción.	100\$	1.- 2 ranflas para ingreso de personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016. 2.- Un baño adecuado para personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016.	Henry Aguilar
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	1.- Adquirir la música relajante para ser escuchada en el establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	Desde 23/11/2016 Hasta 26/11/2016	CD, DVDS, pen drive	10\$	1.- Entorno musical agradable en el establecimiento de restauración en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en atención al cliente. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en atención al cliente.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 27/11/2016 Hasta 06/12/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en atención al cliente en 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	1.- Buscar capacitaciones brindados por entidades privadas o públicas en gastronomía y manipulación de alimentos. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en gastronomía y manipulación de alimentos.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 07/12/2016 Hasta 15/12/2016	Humano.	100\$	1.- 1 Empleado del establecimiento capacitado en gastronomía y manipulación de alimentos en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	1.- Buscar capacitaciones brindados por entidades privadas o públicas en seguridad laboral. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad laboral.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 16/12/2016 Hasta 23/12/2016	Humano.	100\$	1.- 3 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad laboral en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad alimentaria. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 01/01/2017 Hasta 13/01/2017	Humano.	100\$	1.- 3 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad alimentaria en 2017.	Henry Aguilar
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento y brindar atención personalizada.	1.- Contratar personal para el establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	Desde 14/01/2017 Hasta 20/01/2017	Humano.	0\$	1.- 2 personas contratada para brindar mejor atención a los clientes en el 2017.	Henry Aguilar
Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	1.- Establecimiento de lugares adecuados para implementación de señalética. 2.- Diseño de señalética con aplicación de normas y estándares para establecimientos de restauración. 3.- Implementación de señalética en el establecimiento (caja, baños, entrada, salida, salida de emergencia, numero de mesa, recepción, botiquín, extintor, acciones en caso de emergencias).	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	Desde 21/01/2017 Hasta 30/01/2017	Señalética, diseñador gráfico.	100\$	1.- 10 señaléticas instauradas en el establecimiento para la orientación del cliente en el 2017.	Henry Aguilar

Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	<p>1.- Determinar un área adecuada para la implementación de un nuevo fregadero.</p> <p>2.- Establecer el uso exclusivo que se le dará a cada fregadero del establecimiento (Para lavar u tencillos o lavar alimentos).</p> <p>3.- Implementar el nuevo fregadero en la cocina.</p>	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 01/02/2017 Hasta 10/02/2017	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol, teflón, tubos, llaves.	250\$	1.- 1 Fregadero nuevo en funcionamiento para lavar la vajilla instalada en la cocina en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos de limpieza (Área aislada que evite el contacto con los alimentos, o el área de producción; área de fácil limpieza).	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 11/02/2017 Hasta 20/02/2017	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- Área de productos de limpieza perfectamente acondicionada en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	<p>1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas).</p> <p>2.- Verificación de congeladores en buen estado y con compartimientos separados para tipos de productos.</p>	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 21/02/2017 Hasta 28/02/2017	Estanterías, y material para adecuaciones.	100\$	1.- Área para almacenaje de productos perecibles en óptimas condiciones en el 2017.	Henry Aguilar

<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.</p>	<p>1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos no perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas).</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.</p>	<p>Desde 01/03/2017 Hasta 10/03/2017</p>	<p>Estanterías, y material para adecuaciones.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área para almacenaje de productos no perecibles en óptimas condiciones en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.</p>	<p>1.- Determinar el área adecuada para el almacenaje del menaje. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el menaje del establecimiento (Área con asepsia, estanterías de plástico o acero inoxidable, de fácil limpieza y accesibilidad).</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.</p>	<p>Desde 11/03/2017 Hasta 20/03/2017</p>	<p>Estanterías, y material para adecuaciones.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área adecuada de almacenaje del menaje en el establecimiento en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.</p>	<p>1.- Contratar personal técnico especializado para la remodelación del techo del establecimiento. 2.- Instalación de techos del establecimiento liso y pintado con pintura impermeable de fácil limpieza que evitan la condensación del agua.</p>	<p>Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), y técnico en adecuaciones.</p>	<p>Desde 21/03/2017 Hasta 04/04/2017</p>	<p>Materiales para remodelación (Cemento, pintura impermeable, rodillos).</p>	<p>3000\$</p>	<p>1.- 1 equipo de personal técnico contratado para la remodelación del techo del establecimiento en el 2017. 2.- 1 Techo general del establecimiento liso y pintado con pintura impermeable de fácil limpieza que evitan la condensación del agua en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	1.- Contratar personal técnico especializado para la remodelación del suelo del establecimiento. 2.- Instalación de suelo del establecimiento de un material de fácil limpieza anti poroso que evite la acumulación de grasa y suciedad.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), y técnico en adecuaciones.	Desde 05/04/2017 Hasta 20/04/2017	Materiales para remodelación (Cemento, cerámica, rodillos, etc.).	1000\$	1.- 1 equipo de personal técnico contratado para la remodelación del piso del establecimiento en el 2017. 2.- Piso general del establecimiento de material de fácil limpieza anti poroso que evite la acumulación de grasa y suciedad en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	1.- Remodelación del área de cocina con paredes y pisos que cumplan con normas de calidad (material de fácil limpieza, azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), y técnico en adecuaciones.	Desde 21/04/2017 Hasta 04/05/2017	Humano, cerámica, láminas de acero inoxidable.	1000\$	1.- Paredes y pisos del área de cocina con normas de calidad para una fácil limpieza y óptimo desarrollo de las actividades en el 2017.	Henry Aguilar
Gestionar la adecuación de área para el personal.	1.- Determinar un área adecuada para el personal del establecimiento. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el personal del establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 05/05/2017 Hasta 15/05/2017	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- 1 Área para el personal del establecimiento con condiciones adecuadas en el 2017.	Henry Aguilar
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1.- Adquisición de nuevas cocinas. 2.- Adquisición de televisores LED para el área de comedor del establecimiento 3.- Adquisición de muebles para el área de recepción y cobro. 4.- Implementar el equipamiento moderno en el establecimiento.	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 16/05/2017 Hasta 25/05/2017	Cocinas, televisores, muebles	500\$	1.- 2 Cocinas nuevas implementadas en el área de cocina en el 2017. 2.- 2 Televisores implementados en el área de comedor del establecimiento en el 2017. 3.- 3 Muebles nuevos para el área de recepción y cobro del establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar
<b>MONTO INVERSIÓN TOTAL:</b>					12.737\$		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

## 5.6.4. Establecimiento Comidas Rosita.

### 5.6.4.1. Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

Tabla 207: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Comidas Rosita.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe una organización funcional en el establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	El establecimiento no posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	El establecimiento no brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	El establecimiento no tiene un horario de atención la mayor parte del día.	
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	No existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	No existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	No existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	No existe señalética en el establecimiento.	
Buen estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	No existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	
Buen estado de los baños del establecimiento.	No existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	
La ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento es excelente.	El establecimiento no posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	
La iluminación del establecimiento es buena.	Regular estado de los basureros del establecimiento.	
	Mala ambientación musical del establecimiento.	
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		

Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
Las mesas se encuentran en buen estado.		
Las sillas se encuentran en buen estado.		
Los taburetes se encuentran en buen estado.		
Las paredes del área del comedor se encuentran en buen estado.		
La cocina es industrial.	No existe campana extractora de olores.	ÁREA DE COCINA.
Existe uno o varios congeladores.	No existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	Las mesas de trabajo no son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	
Los fregaderos son de acero inoxidable.	Muy mal estado de la campana extractora de olores.	
El estado de la cocina es bueno.	El estado de las paredes y pisos del área de cocina no es ni bueno ni malo.	
El estado de los congeladores es bueno.	El estado de las mesas de trabajo no es ni bueno ni malo.	
El estado de los fregaderos es bueno.		
El estado de las instalaciones de gas es excelente.		
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	No existe un área adecuada para productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	No existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	
El estado del área para almacenaje de productos no perecibles es bueno.	No existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	
	Las estanterías no son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	
	Estado del área para productos de limpieza malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos perecibles no es ni bueno ni malo.	
	El estado del área de almacenaje del menaje no es ni bueno ni malo...	
	El estado de las estanterías no es ni bueno ni malo.	
La mantelería del comedor es de tela.	La cubertería no es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Excelente estado de la mantelería.	La vajilla no es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	
Buen estado de la cubertería.	La cristalería (vasos, copas, jarras) no son de cerámica o vidrio.	
Buen estado de la vajilla.	Las tablas de corte no son de polietileno.	
Excelente estado de la cristalería.	El estado de las tablas de corte no es ni bueno ni malo.	
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	El personal del establecimiento no tiene capacitación en atención al cliente.	TALENTO HUMANO DEL

	El (la) cocinero (a) no tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	ESTABLECIMIENTO.
	El personal del establecimiento no utiliza calzado antideslizante.	
	El personal del establecimiento no tiene capacitación en seguridad alimentaria.	
	El personal del establecimiento no tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	
	El personal del establecimiento no utiliza uniforme.	
	El personal del área de cocina no utiliza mallas de cabeza.	
	El personal del área de cocina no utiliza guantes desechables.	
	No existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	
Los visitantes estuvieron satisfechos con la apariencia cuidadosa y pulcra de los empleados.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con que el establecimiento tiene equipamiento moderno.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la visualización atractiva de la instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	
El visitante estuvo satisfecho con el servicio brindado de manera correcta la primera vez.	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no hizo lo prometido en el tiempo establecido.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
El visitante estuvo satisfecho pues cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés.	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento cometió errores.	
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudarlo.	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no brindaron un servicio rápido.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.	
Los visitantes estuvieron satisfechos pues se sintieron seguros al alimentarse en el establecimiento.	Los visitantes estuvieron insatisfechos pues el comportamiento de los empleados no transmitió confianza a los clientes.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
Los visitantes estuvieron satisfechos con la amabilidad de los empleados.	Los visitantes no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos con los conocimientos de los empleados para responder sus consultas.	
El visitante estuvo satisfecho con los horarios convenientes del establecimiento.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la atención personalizada brindada.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
El visitante estuvo muy satisfecho pues el establecimiento se preocupó por sus exigencias.	El visitante estuvo insatisfecho con que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no comprendieron sus necesidades específicas.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.4.2. Árbol de problemas por áreas del establecimiento.

Tabla 208: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Comidas Rosita.

CAUSA	PROBLEMA	EFEECTO	ÁMBITO
Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.	Organización funcional deficiente en el establecimiento.	Desordenada operación del establecimiento	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Escaza carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Dificultad en la oferta gastronómica hacia el cliente.	
Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.	Muy limitada oferta gastronómica del establecimiento.	Insatisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	
Horarios irregulares de apertura del establecimiento.	Limitado horario de atención en el día por parte del establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento en los horarios que permanece cerrado.	
Escaza gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.	Inadecuada área de recepción de clientes en el establecimiento.	Incomodidad de los usuarios en el área de recepción.	
Escaza gestión por el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia.	Escaza funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	Dificultad en la operación y lentitud en el servicio de restauración.	
Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Escasa implementación de implementos para primeros auxilios en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención primaria de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	
Escaza gestión por la orientación del cliente dentro del establecimiento.	Insuficiente señalética en el establecimiento.	Desorientación del cliente en el establecimiento.	
Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Escasa implementación de extintores en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	
Escasa gestión de seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	Inadecuada salida de emergencia en el establecimiento.	Inseguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.	
Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Escasas adecuaciones en baños para personas con capacidades especiales.	Insatisfacción en clientes con capacidades especiales.	
Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.	Regular estado de los basureros del establecimiento.	Basureros del establecimiento visualmente poco atractivos para el cliente.	
Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	Insatisfacción auditiva en los clientes.	

Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.	Deficiente extracción de olores en la cocina.	Olores dispersos por el establecimiento que generan malestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.	ÁREA DE COCINA.
Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Insuficientes fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Insalubridad en los alimentos ofertados.	
Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.	Inapropiadas mesas de trabajo en la cocina del establecimiento.	Mala calidad de los alimentos ofertados.	
Escaso mantenimiento de las paredes y pisos de la cocina.	Regular estado de las paredes y pisos del área de cocina.	Deficiente visualización operación e higiene de paredes y pisos en la cocina.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Inadecuada área para productos de limpieza.	Productos de limpieza ubicados en áreas inadecuadas.	ÁREA DE ALMACENA JE.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos perecibles.	Productos perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Inadecuada área para almacenaje del menaje.	Menaje almacenado de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Inadecuadas estanterías en el área de almacenaje.	Insalubridad en los alimentos almacenados.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	Cubertería de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.	MENAJE DEL ESTABLECI MIENTO.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	Vajilla de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.	Cristalería de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la cristalería del establecimiento para el servicio de restauración.	

Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	Tablas de corte de material inadecuado para el servicio de restauración.	Inadecuado procesamiento de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.	Insuficiente capacitación del personal en atención al cliente.	Clientes descontentos por la atención prestada por el personal.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Insuficiente capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Malas prácticas el (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	
Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.	Malas prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Inseguridad laboral en el establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Insuficiente capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Malas prácticas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Escasa apariencia cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Desagrado visual del cliente en cuanto al personal del establecimiento.	
Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Poca uniformidad en la vestimenta del personal del establecimiento.	Impresión visual poco atractiva del personal del establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en la implementación de área para el personal.	Insuficiente área para el personal que labora en el establecimiento.	Personal del establecimiento poco motivado con su trabajo.	
Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.	Regular satisfacción del visitante con respecto al equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	
Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Regular satisfacción del visitante con respecto que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Limitada eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.	Insatisfacción del visitante con respecto al cumplimiento de tiempos establecidos para el servicio.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A

Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.	Insatisfacción del visitante pues el establecimiento cometió errores.		CONFIABILIDAD.
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Insatisfacción del visitante pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Lentitud en los empleados al realizar el servicio.	Insatisfacción del visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.		
Excesiva carga ocupacional en los empleados.	Insatisfacción del visitante pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.		
Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.	Insatisfacción del comportamiento poco confiable de los empleados hacia el cliente.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Regular satisfacción del visitante respecto a los conocimientos de los empleados.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Regular satisfacción del visitante con respecto a la atención personalizada brindada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Escasa personal para brindar atención personalizada.	Insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante por la escasa comprensión de sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.4.3. Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

Tabla 209: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Comidas Rosita.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Instauración de funciones en el establecimiento.	Organización funcional eficiente en el establecimiento.	Operación ordenada del establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.	
Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.	Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	

Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	Establece horarios de atención de atención extensos.	Adquisición de clientes para el establecimiento por los horarios convenientes.		
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.		
Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	Implementar funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	Operación óptima y prontitud en el servicio de restauración.		
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.		
Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Implementación de señalética en el establecimiento.	Orientación del cliente en el establecimiento.		
Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Implementación de extintores en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.		
Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	Implementación de salida de emergencia adecuada en el establecimiento.	Seguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.		
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.		
Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.		
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	Satisfacción auditiva en los clientes.		
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	Implementar extractor de olores en la cocina.	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.		ÁREA DE COCINA.
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Salubridad en los alimentos ofertados.		
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.		
Realizar el mantenimiento de las paredes y pisos de la cocina.	Mejorar el estado de las paredes y pisos del área de cocina.	Eficiente visualización operación e higiene en las paredes y pisos de la cocina.		

Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.	Ubicación adecuada de productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.	Almacenaje adecuado de productos perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.	Almacenaje adecuado del menaje.	
Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.	Salubridad en los alimentos almacenados.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubtería.	Implementación de cubtería de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la cubtería del establecimiento para el servicio de restauración.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	Implementación de vajilla de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.	Implementación de cristalería de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la cristalería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	Implementación de tablas de corte de material adecuado para el servicio de restauración.	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.	
Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	Capacitación del personal en atención al cliente.	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).	
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Seguridad laboral en el establecimiento.	
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	

Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Uniformar al personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Gestionar la adecuación de área para el personal.	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.	
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.	Satisfacer al visitante con respecto al cumplimiento de tiempos establecidos para el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.		
Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.		
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.		
Asertividad en el personal que realizar el servicio.	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A

Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		EMPATÍA.
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

#### 5.6.4.4. Selección de acciones de mejora para el establecimiento Comidas Rosita.

Tabla 210: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 1:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el área general del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad al visitante.
Causas que provocan el problema	Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.
	Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.
	Horarios irregulares de apertura del establecimiento.
	Escasa gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.
	Escasa gestión por el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia.
	Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.
	Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Escasa gestión de seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.
	Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.
	Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Organización funcional eficiente en el establecimiento.
	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.
	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.
	Establece horarios de atención de atención extensos.
	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.
	Implementar funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.
	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.
Implementación de señalética en el establecimiento.	

	Implementación de extintores en el establecimiento.
	Implementación de salida de emergencia adecuada en el establecimiento.
	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.
	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.
	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.
Acciones de mejora	Instauración de funciones en el establecimiento.
	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.
	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana...
	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.
	Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.
	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.
	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.
	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.
	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.
	Beneficios esperados
Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.	
Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	
Adquisición de clientes para el establecimiento por los horarios convenientes.	
Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.	
Operación óptima y prontitud en el servicio de restauración.	
Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	
Orientación del cliente en el establecimiento.	
Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	
Seguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.	
Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.	
Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.	
Satisfacción auditiva en los clientes.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 211: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE COCINA
Descripción del problema	Deficiencias en el área de cocina para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.
	Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.
	Escaso mantenimiento de las paredes y pisos de la cocina.
Objetivos a conseguir	Implementar extractor de olores en la cocina.
	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.
	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.
	Mejorar el estado de las paredes y pisos del área de cocina.
Acciones de mejora	Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.
	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.
	Realizar el mantenimiento de las paredes y pisos de la cocina.
Beneficios esperados	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.
	Salubridad en los alimentos ofertados.
	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.
	Eficiente visualización operación e higiene en las paredes y pisos de la cocina.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 212: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 3:	ÁREA DE ALMACENAJE
Descripción del problema	Deficiencias en el área de almacenaje para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
Objetivos a conseguir	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.
	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.
	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.
	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.

	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
Beneficios esperados	Ubicación adecuada de productos de limpieza.
	Almacenaje adecuado de productos perecibles.
	Almacenaje adecuado del menaje.
	Salubridad en los alimentos almacenados.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 213: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 4:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el menaje del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.
Objetivos a conseguir	Implementación de cubertería de material adecuado para el servicio de restauración.
	Implementación de vajilla de material adecuado para el servicio de restauración.
	Implementación de cristalería de material adecuado para el servicio de restauración.
	Implementación de tablas de corte de material adecuado para el servicio de restauración.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.
Beneficios esperados	Calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.
	Calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.
	Calidad e higiene visualizada en la cristalería del establecimiento para el servicio de restauración.
	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 214: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 5:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el talento Humano del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.
	Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
	Escasa gestión en la implementación de área para el personal.
Objetivos a conseguir	Capacitación del personal en atención al cliente.
	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.
	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.
	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.
	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.
	Uniformar al personal del establecimiento.
	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.
	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.
Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	
Acciones de mejora	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.
	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.
	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.
	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
	Gestionar la adecuación de área para el personal.
Beneficios esperados	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.
	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).
	Seguridad laboral en el establecimiento.
	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.
	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.
	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 215: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁREA DE MEJORA N° 6:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a los elementos tangibles del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.
	Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.
	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Acciones de mejora	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.
	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 216: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁREA DE MEJORA N° 7:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes en cuanto a aspectos de la confiabilidad del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Limitada eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.
	Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al cumplimiento de tiempos establecidos para el servicio.
	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.
Acciones de mejora	Eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.
	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 217: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁREA DE MEJORA N° 8:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes en cuanto a la capacidad de respuesta del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Lentitud en los empleados al realizar el servicio.
	Excesiva carga ocupacional en los empleados.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.
	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.

	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.
Acciones de mejora	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.
	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 218: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁREA DE MEJORA N° 9:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en aspectos de la seguridad brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.
	Escaza capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.
	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.
Acciones de mejora	Asertividad en el personal que realizar el servicio.
	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 219: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁREA DE MEJORA N° 10:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en cuanto a la empatía brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Escasa personal para brindar atención personalizada.
Objetivos a conseguir	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.
	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.
Acciones de mejora	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

5.6.4.5. *Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento Comidas Rosita.*

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 220: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Instauración de funciones en el establecimiento.	3	3	3	9
2	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	3	3	3	9
3	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	3	3	3	9
4	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana...	3	3	4	10
5	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	2	2	3	7
6	Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	2	2	3	7
7	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	3	4	3	10
8	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	2	2	3	7
9	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	3	4	3	10
10	Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	2	2	3	7
11	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	2	2	4	8
12	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	3	4	3	10
13	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 221: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE COCINA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar la extracción de olores en el	3	3	3	9

	área de cocina.				
2	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	2	2	3	7
4	Realizar el mantenimiento de las paredes y pisos de la cocina.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 222: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE ALMACENAJE				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	2	2	3	7
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	2	2	3	7
4	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	2	2	3	7

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 223: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.

ÁMBITO:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	3	3	4	10
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	3	3	4	10
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.	3	3	4	10
4	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 224: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.

ÁMBITO:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	2	2	4	8
2	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	2	2	4	8

3	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	2	2	4	8
4	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
5	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
6	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	3	4	4	11
7	Gestionar la adecuación de área para el personal.	2	1	2	5

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 225: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

Satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles					
ÁMBITO:	Satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1	1	3	5
2	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 226: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

Satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad					
ÁMBITO:	Satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.	3	3	4	10
2	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 227: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

Satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta					
ÁMBITO:	Satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	3	4	3	10
2	Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	3	3	4	10
3	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 228: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Asertividad en el personal que realizar el servicio.	2	2	4	8
2	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 229: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	3	3	3	9
2	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

### 5.6.4.6. PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO COMIDAS ROSITA.

Tabla 230: Plan de mejoras establecimiento Comidas Rosita.

PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO COMIDAS ROSITA							
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	1.- Charla motivacional con el personal del establecimiento sobre buena imagen personal en la atención al cliente. 2.- Adquisición de uniformes para el personal del establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/07/2016 Hasta 05/07/2016	Proyector, pantalla de proyección, material audio visual, marcadores, material didáctico, uniformes para personal.	900\$	1.- 3 Empleados del establecimiento motivados por brindar una buena imagen al cliente en el 2016. 2.- 3 empleados del establecimiento uniformados en el 2016.	Henry Aguilar
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana...	1.- Establecer horario de atención del establecimiento de 8 am a 6 pm diariamente. 2.- Abrir el establecimiento en el horario establecido de martes a domingo.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 06/07/2016 Hasta 08/07/2016	Humano.	0\$	1.- Establecimiento abierto de martes a domingo en horario de 8 am a 6 pm en el 2016.	Henry Aguilar
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	1.- Comprar botiquín de primeros auxilios para el establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 09/07/2016 Hasta 13/07/2016	Suero fisiológico, apósitos, vendas triangulares, guantes y mascarilla, algodón,	40\$	1.- 1 botiquín de primeros auxilios implementado en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	1.- Comprar 2 extintores para el establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 14/07/2016 Hasta 17/07/2016	Extintores.	60\$	1.- 2 extintores colocados en la cocina y comedor del establecimiento respectivamente en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	1.- Eliminación de basureros en malas condiciones. 2.- Pintar los basureros que lo requieran. 3.- Adquirir nuevos basureros requeridos. 4.- Poner fundas plásticas en cada basurero del establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 18/07/2016 Hasta 24/07/2016	Agua, lijas, pintura, fundas plásticas, basureros nuevos.	180\$	1.- 3 basureros eliminados del establecimiento por sus malas condiciones en el 2016. 2.- 1 basurero de acero inoxidable pintado en el 2016. 3.- 3 basureros adquiridos para el establecimiento en el 2016. 4.- 5 basureros con fundas plásticas colocadas en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de las paredes y pisos de la cocina.	1.- Revisión de las paredes y pisos del área de cocina. 2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en las paredes y pisos de la cocina. 3.- Mantenimiento de paredes y pisos del área de cocina (limpieza minuciosa, reemplazar cerámica en malas condiciones, pintar paredes).	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 25/07/2016 Hasta 30/07/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiadores, cerámica.	150\$	1.- Paredes y piso del área de cocina del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	1.- Adquisición de 4 cucharones de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 2.- Adquisición de 2 espátulas de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 3.- Adquisición de 4 cuchillos de	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 01/08/2016 Hasta 06/08/2016	Cucharones, espátulas, cuchillos.	240\$	1.- 4 cucharones de acero inoxidable adquiridos para el establecimiento en el 2016. 2.- 2 espátulas de formica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- 4 cuchillos de acero inoxidable y polietileno adquiridos para el establecimiento en el 2016. 4.- Cubertería de madera inadecuada existente en el	Henry Aguilar

	<p>cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado.</p> <p>4.- Reemplazar la cubertería inadecuada de madera existente en el establecimiento por la adquirida.</p>					establecimiento reemplazado por la adquirida.	
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.</p>	<p>1.- Adquisición de 40 platos tendidos (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado) para el servicio de restauración.</p> <p>2.- Adquisición de 40 platos soperos (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado) para el servicio de restauración.</p> <p>3.- Reemplazar la vajilla inadecuada existente en el establecimiento por la adquirida.</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 07/08/2016 Hasta 12/08/2016</p>	<p>Platos tendidos, platos soperos.</p>	<p>240\$</p>	<p>1.- 40 platos tendidos de cerámica adquiridos para el establecimiento en el 2016.</p> <p>2.- 40 platos soperos de cerámica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- Vajilla inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cristalería.</p>	<p>1.- Adquisición de 10 jarras de cerámica o vidrio para el servicio de restauración.</p> <p>2.- Adquisición de 40 vasos de vidrio para el servicio de restauración.</p> <p>3.- Reemplazar la cristalería inadecuada existente en el establecimiento por la adquirida.</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 13/08/2016 Hasta 18/08/2016</p>	<p>Jarras de cristal, vasos de vidrio.</p>	<p>200\$</p>	<p>1.- 10 jarras de vidrio adquiridas para el establecimiento en el 2016.</p> <p>2.- 40 vasos de cristal adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- Cristalería inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.</p>	<p>1.- Adquisición de tablas de corte de polietileno para la cocina del establecimiento. 2.- Reemplazar las tablas de corte de madera existentes por las adquiridas.</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 19/08/2016 Hasta 22/08/2016</p>	<p>Tablas de corte de polietileno.</p>	<p>50\$</p>	<p>1.- 2 tablas de corte de polietileno adquiridas para la cocina del establecimiento. 2.- 2 tablas de corte de madera reemplazadas por tablas de polietileno en la cocina del establecimiento en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.</p>	<p>1.- Decorar atractivamente el área de comedor del establecimiento. 2.- Decorar las mesas, vasos, cubiertos, sillas del establecimiento de manera creativa y homogénea. 3.- Reemplazar menaje en malas condiciones. 4.- Colocar manteles para mesas del comedor.</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 23/08/2016 en adelante.</p>	<p>Manteles, servilletas, cuadros, adornos, menaje, en general.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área de comedor del establecimiento visualmente atractiva en el 2016</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Eficiencia en la cadena de producción y servicio al cliente.</p>	<p>1.- Establecer comisiones para el personal del área de atención al cliente por cantidad de clientes atendidos a fin de semana o mes. 2.- Designar empleado del mes al que se haya desempeñado con mayor eficiencia y eficacia a fin de mes. 3.- Supervisar eficiencia y eficacia en la cadena de producción y de ser necesario contratar personal, rediseñar espacios de trabajo.</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 26/08/2016 en adelante.</p>	<p>Libro diario de registro de órdenes con un número del empleado que atendió.</p>	<p>5\$</p>	<p>1.- 1 libro de registro diario con la cantidad de clientes atendidos por empleado en el 2016. 2.- 2 comisiones entregadas a fin de mes a los empleados (Mayor cantidad de clientes atendidos y al de mayor desempeño en eficiencia y eficacia). 3.- 2 supervisiones a la cadena de producción realizadas en el 2016</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	1.- Planificar la operación del servicio para evitar cometer errores (Realizar un cronograma de actividades diario o semanal con el respectivo responsable).	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 28/08/2016 Hasta 02/09/2016	Libro diario o semanal de planificación, talento humano.	5\$	1.- Matrices diarias o semanales de planificación de operación del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	1.- Charla al personal sobre aspectos generales en el establecimiento (servicios con los que cuenta el establecimiento, precios de la oferta gastronómica, oferta gastronómica del día). 2.- Impartir al personal información turística de la región y el país (atractivos o sitios de interés turísticos, hoteles, gasolineras, transporte terrestre, de la localidad, principales ciudades y atractivos turísticos del Ecuador).	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Tarea 1.- Desde 03/09/2016 en adelante. Tarea 2.- Desde 03/09/2016 Hasta 06/09/2016	Humano.	50\$	1.- 3 empleados del establecimiento con conocimiento general sobre información que debe brindarse en un establecimiento de restauración turística en el 2016.	Henry Aguilar
Instauración de funciones en el establecimiento.	1.- Determinar las funciones necesarias y específicas que cumple el personal del establecimiento. 2.- Elaborar un organigrama funcional del establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 07/09/2016 Hasta 12/09/2016	Humano, hojas de papel.	2\$	1.- 3 Empleados del establecimiento con funciones específicas a realizar en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	1.- Investigar diseños adecuados para cartas de ofertas gastronómicas. 2.- Diseño de un logo de la empresa. 3.- Diseño de la carta de oferta gastronómica. 4.- imprimir 10 cartas.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 13/09/2016 Hasta 18/09/2016	Humano, internet, programa Photoshop, 10 láminas de papel emplastecidas.	50\$	1.- 10 cartas de ofertas gastronómicas del establecimiento correctamente diseñadas con el logo de la empresa en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	1.- Establecer la oferta gastronómica a implementarse (platos a la carta, platos típicos, bebidas, etc.) con un mínimo de 4 ofertas nuevas. 2.- Ofertar la gastronomía nueva al cliente.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 19/09/2016 Hasta 22/09/2016	Libro de recetas.	20\$	1.- 3 platos a la carta nuevos ofertados al cliente en el 2016. 2.- 2 platos típicos nuevos ofertados al cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	1.- Adquirir un extractor de olores para la cocina del establecimiento. 2.- Instalar el extractor de olores en la cocina del establecimiento	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y técnico especializado.	Desde 23/09/2016 Hasta 30/09/2016	Extractor de olores.	400\$	1.- 1 campana extractora de olores instalada y en perfecto funcionamiento en la cocina del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	1.- Charla motivacional al personal en atención personalizada a los clientes (tener pendiente siempre la satisfacción de necesidades específica, exigencias, complacencia del cliente).	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/10/2016 Hasta 06/10/2016	Humano.	0\$	1.- 3 empleados motivados por atender personalizada mente al cliente en el 2016	Henry Aguilar
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	1.- Implementar una ranfla de acceso al establecimiento y una de acceso a baños. 2.- implementar barras laterales en baños para personas con capacidades especiales.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 06/10/2016 Hasta 13/10/2016	Barra de seguridad, señalética, material de construcción.	100\$	1.- 2 ranflas para ingreso de personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016. 2.- Un baño adecuado para personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016.	Henry Aguilar
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	1.- Adquirir la música relajante para ser escuchada en el establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 14/10/2016 Hasta 16/10/2016	CD, DVDS, pen drive	10\$	1.- Entorno musical agradable en el establecimiento de restauración en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en atención al cliente. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en atención al cliente (mayor asertividad en el personal).	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 17/10/2016 Hasta 27/10/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en atención al cliente en 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	1.- Buscar capacitaciones brindados por entidades privadas o públicas en gastronomía y manipulación de alimentos. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en gastronomía y manipulación de alimentos.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 28/10/2016 Hasta 08/11/2016	Humano.	100\$	1.- 1 Empleado del establecimiento capacitado en gastronomía y manipulación de alimentos en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad laboral. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad laboral.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 09/11/2016 Hasta 18/11/2016	Humano.	100\$	1.- 3 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad laboral en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad alimentaria. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 19/11/2016 Hasta 28/11/2016	Humano.	100\$	1.- 3 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad alimentaria en 2017.	Henry Aguilar

Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento y brindar atención personalizada.	1.- Contratar personal para el establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 29/11/2016 Hasta 08/12/2016	Humano.	0\$	1.- 1 persona contratada para brindar mejor atención a los clientes en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	1.- Planificar una readecuación de espacios en el establecimiento (a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en el servicio). 2.- Planificar la readecuación de maquinaria y equipos (a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en el servicio). 3.- Acondicionar el establecimiento para que el servicio se pueda desarrollar de manera rápida, eficaz, eficiente.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 09/12/2016 Hasta 23/12/2016	Humano.	0\$	1.- 1 Planificación para readecuación de espacios en el establecimiento realizada en el 2016. 2.- 1 Planificación para la readecuación de maquinaria y equipos realizada en el 2016. 3.- Establecimiento acondicionado para un servicio rápido, eficaz, eficiente en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	1.- Determinar área de recepción para clientes en el establecimiento. 2.- Adquisición de muebles para área de recepción en el establecimiento. 3.- Colocación del área de recepción de clientes.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 04/01/2017 Hasta 12/01/2017	Muebles.	400\$	1.- Área de recepción adecuada para la comodidad de los clientes en el 2017.	Henry Aguilar

Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	<p>1.- Establecimiento de lugares adecuados para implementación de señalética.</p> <p>2.- Diseño de señalética con aplicación de normas y estándares para establecimientos de restauración.</p> <p>3.- Implementación de señalética en el establecimiento (caja, baños, entrada, salida, salida de emergencia, numero de mesa, recepción, botiquín, extintor, acciones en caso de emergencias).</p>	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 13/01/2017 Hasta 26/01/2017	Señalética, diseñador gráfico.	100\$	1.- 10 señaléticas instauradas en el establecimiento para la orientación del cliente en el 2017.	Henry Aguilar
Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	<p>1.- Determinar el área óptima para salida de emergencia en el establecimiento.</p> <p>2.- Señalizar y establecer la salida de emergencia.</p>	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 27/01/2017 Hasta 10/02/2017	Humano, señalética.	10\$	1.- Salida de emergencia adecuada del establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	<p>1.- Determinar un área adecuada para la implementación de un nuevo fregadero.</p> <p>2.- Establecer el uso exclusivo que se le dará a cada fregadero del establecimiento (Para lavar u tencillos o lavar alimentos).</p> <p>3.- Implementar el nuevo fregadero en la cocina.</p>	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 11/02/2017 Hasta 20/02/2017	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol, teflón, tubos, llaves.	250\$	1.- 1 Fregadero nuevo en funcionamiento para lavar la vajilla instalada en la cocina en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	1.- Adquisición de mesas de trabajo de acero inoxidable para el área de cocina.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento).	Desde 21/02/2017 Hasta 28/02/2017	Mesas de trabajo.	400\$	1.- 2 Mesas de trabajo de adecuada calidad para trabajos de cocina adquiridas en el 2017.	Henry Aguilar

<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.</p>	<p>1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos de limpieza (Área aislada que evite el contacto con los alimentos, o el área de producción; área de fácil limpieza).</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.</p>	<p>Desde 01/03/2017 Hasta 10/03/2017</p>	<p>Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área de productos de limpieza perfectamente acondicionada en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.</p>	<p>1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas). 2.- Verificación de congeladores en buen estado y con compartimientos separados para tipos de productos.</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.</p>	<p>Desde 11/03/2017 Hasta 20/03/2017</p>	<p>Estanterías, y material para adecuaciones.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área para almacenaje de productos perecibles en óptimas condiciones en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.</p>	<p>1.- Determinar el área adecuada para el almacenaje del menaje. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el menaje del establecimiento (Área con asepsia, estanterías de plástico o acero inoxidable, de fácil limpieza y accesibilidad).</p>	<p>Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.</p>	<p>Desde 21/03/2017 Hasta 30/03/2017</p>	<p>Estanterías, y material para adecuaciones.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área adecuada de almacenaje del menaje en el establecimiento en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Gestionar la adecuación de área para el personal.	1.- Determinar un área adecuada para el personal del establecimiento. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el personal del establecimiento...	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento), personal del establecimiento.	Desde 01/04/2017 Hasta 12/04/2017	Pintura, lijas, Brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- 1 Área para el personal del establecimiento con condiciones adecuadas en el 2017.	Henry Aguilar
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1.- Adquisición de congeladores. 2.- Adquisición de televisores LED para el área de comedor del establecimiento 3.- Adquisición de muebles para el área de recepción y cobro. 4.- Implementar el equipamiento moderno en el establecimiento.	Sr. Ramiro Palacios y Sra. Rosa Acosta (Propietarios del establecimiento), personal del establecimiento.	Desde 13/04/2017 Hasta 25/04/2017	Cocinas, televisores, muebles.	500\$	1.- 2 congeladores nuevos implementados en el establecimiento en el 2017. 2.- 2 Televisores implementados en el área de comedor del establecimiento en el 2017. 3.- 3 Muebles nuevos para el área de recepción y cobro del establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar
<b>MONTO INVERSIÓN TOTAL:</b>					5.262\$		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Investigación Propia.

## 5.6.5. Establecimiento Las Orquídeas.

### 5.6.5.1. Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

Tabla 231: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Las Orquídeas.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
Existe una organización funcional en el establecimiento.	No existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe señalética en el establecimiento.	
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	No existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	El establecimiento no posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.		
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.		
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.		
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).		
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).		
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.		
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.		
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.		
Estado de las puertas y ventanas del		

establecimiento bueno.		
Estado de los basureros del establecimiento bueno.		
Estado de los baños del establecimiento bueno.		
La ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento es buena.		
La iluminación del establecimiento es buena.		
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		ÁREA DE COMEDOR.
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).		
Las mesas se encuentran en buen estado.		
Las sillas se encuentran en buen estado.		
Los taburetes se encuentran en excelente estado.		
Las paredes del área del comedor se encuentran en buen estado.		
Existe campana extractora de olores.	No existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	ÁREA DE COCINA.
La cocina es industrial.	El estado de los congeladores no es ni bueno ni malo.	
Existe un horno.		
Existe freidora.		
Existe plancha.		
Existe uno o varios congeladores.		
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).		
Los fregaderos son de acero inoxidable.		
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.		
Excelente estado de la campana extractora de olores.		
Buen estado de la cocina.		
Buen estado del horno.		
Excelente estado de la freidora.		
Buen estado de la plancha.		
Las paredes y pisos del área de cocina se encuentran en buen estado.		
Los fregaderos se encuentran en buen estado.		
Excelente estado de las mesas de trabajo.		
Excelente estado de las instalaciones de gas.		
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	No existe un área adecuada para productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	No existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	
El estado del área de almacenaje del menaje es bueno.	No existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	

	El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas no evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	
	El estado del área para productos de limpieza es malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos perecibles es malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos no perecibles no es ni bueno ni malo.	
	El estado de las estanterías no es ni bueno ni malo.	
La mantelería del comedor es de tela.	La cubertería no es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).		
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.		
Las tablas de corte son de polietileno.		
El estado de la mantelería es excelente.		
El estado de la cubertería es excelente.		
El estado de la vajilla es excelente.		
El estado de la cristalería es excelente.		
El estado de las tablas de corte es bueno.		
El personal del establecimiento utiliza uniforme.	El personal del establecimiento no tiene capacitación en atención al cliente.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	El (la) cocinero (a) no tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	
	El personal del establecimiento no utiliza calzado antideslizante.	
	El personal del establecimiento no tiene capacitación en seguridad alimentaria.	
	El personal del establecimiento no tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	
	El personal del área de cocina no utiliza mallas de cabeza.	
	El personal del área de cocina no utiliza guantes desechables.	
	No existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con que el establecimiento tiene equipamiento moderno.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la apariencia cuidadosa y pulcra de los empleados.	
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la visualización atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues el establecimiento no brindo su servicio de la manera correcta	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A

	la primera vez.	CONFIABILIDAD.
El visitante estuvo muy satisfecho pues cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés.		
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento no cometió errores.		
El visitante estuvo muy satisfecho con el servicio rápido brindado por los empleados.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudarlo.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.	
El visitante estuvo muy satisfecho pues el comportamiento de los empleados le trasmitió confianza.		SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
El visitante estuvo satisfecho pues se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento.		
El visitante estuvo muy satisfecho con la amabilidad de los empleados.		
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas.		
	El visitante estuvo muy insatisfecho con la atención personalizada brindada.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
	El visitante estuvo insatisfecho con los horarios del establecimiento.	
	El visitante estuvo muy insatisfecho pues el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	
	El visitante estuvo muy insatisfecho pues el establecimiento no se preocupó por sus exigencias.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no comprendieron sus necesidades específicas.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.5.2. Árbol de problemas por áreas del establecimiento.

Tabla 232: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Las Orquídeas.

CAUSA	PROBLEMA	EFECTO	ÁMBITO
Escasa gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.	Inadecuada área de recepción de clientes en el establecimiento.	Incomodidad de los usuarios en el área de recepción.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Escasa implementación de implementos para primeros auxilios en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención primaria de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	

Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del establecimiento.	Insuficiente señalética en el establecimiento.	Desorientación del cliente en el establecimiento.	
Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Escasa implementación de extintores en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	
Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Escasas adecuaciones en baños para personas con capacidades especiales.	Insatisfacción en clientes con capacidades especiales.	
Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	Insatisfacción auditiva en los clientes.	
Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Insuficientes fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Insalubridad en los alimentos ofertados.	ÁREA DE COCINA.
Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Regular estado de los congeladores.	Deficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Inadecuada área para productos de limpieza.	Productos de limpieza ubicados en áreas inadecuadas.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos perecibles.	Productos perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Inadecuada área para almacenaje del menaje.	Menaje almacenado de manera inadecuada.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.	Malas prácticas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Deficiente calidad de los alimentos ofertados.	
Escaso mantenimiento del área para productos no perecibles.	Estado regular del área para almacenaje de productos no perecible.	Precario almacenaje de productos no perecibles.	
Escaso mantenimiento de estanterías para almacenaje de productos.	Regular estado de las estanterías en áreas de almacenaje.	Insalubridad en los alimentos almacenados.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	Cubertería de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.	Insuficiente capacitación del personal en atención al cliente.	Clientes descontentos por la atención prestada por el personal.	

Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Insuficiente capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Malas prácticas el (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.	Malas prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Inseguridad laboral en el establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Insuficiente capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Malas prácticas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Escasa apariencia cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Desagrado visual del cliente en cuanto al personal del establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en la implementación de área para el personal.	Insuficiente área para el personal que labora en el establecimiento.	Personal del establecimiento poco motivado con su trabajo.	
Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.	Satisfacción regular del visitante con respecto al equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacción regular del visitante con respecto a la apariencia cuidadosa y pulcra que tienen los empleados.		
Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción Regular del visitante con respecto que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Limitada eficacia en el servicio al cliente.	Satisfacción regular del visitante con el servicio incorrecto brindado la primera vez.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Satisfacción regular del visitante pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Excesiva carga ocupacional en los empleados.	Satisfacción regular del visitante pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.		

Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Mucha insatisfacción del visitante con respecto a la atención personalizada brindada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios irregulares de apertura del establecimiento.	Satisfacción del visitante con los horarios del establecimiento.		
Escasa personal para brindar atención personalizada.	Mucha insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Mucha insatisfacción del visitante por el escaso cumplimiento de sus exigencias.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante por la escasa comprensión de sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.5.3. Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

Tabla 233: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Las Orquídeas.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	
Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Implementación de señalética en el establecimiento.	Orientación del cliente en el establecimiento.	
Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Implementación de extintores en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.	
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	Satisfacción auditiva en los clientes.	
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Salubridad en los alimentos ofertados.	ÁREA DE COCINA.

Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Mejorar el estado de los congeladores.	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.	Ubicación adecuada de productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.	Almacenaje adecuado de productos perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.	Almacenaje adecuado del menaje.	
Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Oferta de alimentos de excelente calidad.	
Mantenimiento del área para productos no perecibles.	Mantener el área para almacenaje de productos no perecible en excelente estado.	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.	
Mantenimiento de estanterías para almacenaje de productos.	Mejorar el estado de las estanterías para áreas de almacenaje.	Salubridad en los alimentos almacenados.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	Implementación de cubertería de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	Capacitación del personal en atención al cliente.	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).	
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Seguridad laboral en el establecimiento.	
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	

Gestionar la adecuación de área para el personal.	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.	
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.		
Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Eficacia en el servicio al cliente.	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.		
Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

5.6.5.4. Selección de acciones de mejora para el establecimiento Las Orquídeas.

Tabla 234: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 1:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el área general del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad al visitante.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.
	Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.
	Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.
	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.
	Implementación de señalética en el establecimiento.
	Implementación de extintores en el establecimiento.
	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.
	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.
Acciones de mejora	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.
	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.
	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.
	Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.
	Orientación del cliente en el establecimiento.
	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.
	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.
	Satisfacción auditiva en los clientes.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 235: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE COCINA
Descripción del problema	Deficiencias en el área de cocina para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.
	Mejorar el estado de los congeladores.
Acciones de mejora	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
Beneficios esperados	Salubridad en los alimentos ofertados.
	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 236: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 3:	ÁREA DE ALMACENAJE
Descripción del problema	Deficiencias en el área de almacenaje para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.
	Escaso mantenimiento del área para productos no perecibles.
	Escaso mantenimiento de estanterías para almacenaje de productos.
Objetivos a conseguir	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.
	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.
	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.
	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.
	Mantener el área para almacenaje de productos no perecible en excelente estado.
	Mejorar el estado de las estanterías para áreas de almacenaje.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.
	Mantenimiento del área para productos no perecibles.
	Mantenimiento de estanterías para almacenaje de productos.
Beneficios esperados	Ubicación adecuada de productos de limpieza.

	Almacenaje adecuado de productos perecibles.
	Almacenaje adecuado del menaje.
	Oferta de alimentos de excelente calidad.
	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.
	Salubridad en los alimentos almacenados.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 237: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 4:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Cubertería de material inadecuado para el servicio de restauración.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.
Objetivos a conseguir	Implementación de cubertería de material adecuado para el servicio de restauración.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.
Beneficios esperados	Calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 238: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 5:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el talento Humano del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión en capacitaciones para el personal del área de atención.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.
	Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Escasa gestión en la implementación de área para el personal.
Objetivos a conseguir	Capacitación del personal en atención al cliente.
	Capacitación del (la) cocinero (a) en preparación y manipulación de alimentos.
	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.
	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.
	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.
	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.

	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.
	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.
Acciones de mejora	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.
	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.
	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.
	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar la adecuación de área para el personal.
Beneficios esperados	Satisfacción del cliente por la atención prestada por el personal.
	Implementación de prácticas correctas en la preparación y manipulación de alimentos por parte del (la) cocinero (a).
	Seguridad laboral en el establecimiento.
	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.
	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.
	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 239: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁREA DE MEJORA N° 6:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a los elementos tangibles del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.
	Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.
	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.
	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Acciones de mejora	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 240: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁREA DE MEJORA N° 7:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Descripción del problema	Satisfacción regular del visitante con el servicio incorrecto brindado la primera vez.
Causas que provocan el problema	Limitada eficacia en el servicio al cliente.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.
Acciones de mejora	Eficacia en el servicio al cliente.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 241: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁREA DE MEJORA N° 8:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes en cuanto a aspectos de la capacidad de respuesta del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Excesiva carga ocupacional en los empleados.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.
	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.
Acciones de mejora	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 242: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁREA DE MEJORA N° 9:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en cuanto a la empatía brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Horarios irregulares de apertura del establecimiento.
	Escasa personal para brindar atención personalizada.
Objetivos a conseguir	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.
	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.
	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.
	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.
Acciones de mejora	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.

	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.
	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

#### 5.6.5.5. Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento Las Orquídeas.

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 243: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	2	2	3	7
2	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	3	4	3	10
3	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	2	2	3	7
4	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	3	4	3	10
5	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	2	2	4	8
6	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 244: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE COCINA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
2	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 245: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE ALMACENAJE				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	2	2	3	7
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	2	2	3	7
4	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	2	2	4	8
5	Mantenimiento del área para productos no perecibles.	3	4	2	9
6	Mantenimiento de estanterías para almacenaje de productos.	3	4	2	9

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 246: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.

ÁMBITO:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 247: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.

ÁMBITO:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	2	2	4	8
2	Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	2	2	4	8
3	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	2	2	4	8
4	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
5	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
6	Gestionar la adecuación de área para el personal.	2	1	2	5

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 248: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN

1	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1	1	3	5
2	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
3	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 249: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁMBITO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD					
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Eficacia en el servicio al cliente.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 250: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁMBITO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA					
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	3	4	3	10
2	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 251: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁMBITO: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA					
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	3	3	3	9
2	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	3	4	3	10
3	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

### 5.6.5.6. PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO LAS ORQUÍDEAS.

Tabla 252: Plan de mejoras establecimiento Las Orquídeas.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	1.- Charla motivacional con el personal del establecimiento sobre buena imagen personal en la atención al cliente. 2.- Adquisición de uniformes para el personal del establecimiento.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/07/2016 Hasta 05/07/2016	Proyector, pantalla de proyección, material audio visual, marcadores, material didáctico, uniformes para personal.	900\$	1.- 4 Empleados del establecimiento motivados por brindar una buena imagen al cliente en el 2016. 2.- 4 empleados del establecimiento uniformados en el 2016.	Henry Aguilar
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	1.- Comprar botiquín de primeros auxilios para el establecimiento.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento).	Desde 06/07/2016 Hasta 10/07/2016	Suero fisiológico, apósitos, vendas triangulares, algodón, guantes y mascarilla.	40\$	1.- 1 botiquín de primeros auxilios implementado en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	1.- Comprar 2 extintores para el establecimiento.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento).	Desde 11/07/2016 Hasta 14/07/2016	Extintores.	60\$	1.- 2 extintores colocados en la cocina y comedor del establecimiento respectivamente en el 2016.	Henry Aguilar

<p>Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.</p>	<p>1.- Realizar una limpieza minuciosa de los congeladores. 2.- verificar posibles desperfectos en el funcionamiento de los congeladores. 3.- Pintar los congeladores de ser necesario.</p>	<p>Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico especializado en refrigeradores.</p>	<p>Desde 15/07/2016 Hasta 20/07/2016</p>	<p>Limpiones, jabón de cocina, pintura automotriz, lija, compresor.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- 3 congeladores del establecimiento en perfecto estado para el almacenamiento de productos en el 2016. 2.- 2 Congeladores perfectamente pintados en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.</p>	<p>1.- Adquisición de 5 cucharones de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 2.- Adquisición de 3 espátulas de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 3.- Adquisición de 3 cuchillos de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 4.- Adquisición de 15 cucharillas de acero inoxidable para ajiceros. 5.- Reemplazar la cubertería inadecuada de madera existente en el establecimiento por la adquirida.</p>	<p>Sra. Mery Pallaco (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 21/07/2016 Hasta 25/07/2016</p>	<p>Cucharones, espátulas, cuchillos.</p>	<p>240\$</p>	<p>1.- 5 cucharones de acero inoxidable adquiridos para el establecimiento en el 2016. 2.- 3 espátulas de formica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- 3 cuchillos de acero inoxidable y polietileno adquiridos para el establecimiento en el 2016. 4.- 15 cucharillas de acero inoxidable para ajiceros adquiridas en el 2016. 5.- Cubertería de madera inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

<p>Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.</p>	<p>1.- Decorar atractivamente el área de comedor del establecimiento.  2.- Decorar las mesas, vasos, cubiertos, sillas del establecimiento de manera creativa y homogénea.  3.- Reemplazar menaje en malas condiciones.  4.- Colocar manteles para mesas del comedor.</p>	<p>Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 26/07/2016 en adelante</p>	<p>Manteles, servilletas, cuadros, adornos, menaje, en general.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área de comedor del establecimiento visualmente atractiva en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Eficacia en el servicio al cliente.</p>	<p>1.- Establecer comisiones para el personal del área de atención al cliente por cantidad de clientes atendidos a fin de semana o mes.  2.- Designar empleado del mes al que se haya desempeñado con mayor eficiencia y eficacia a fin de mes.  3.- Supervisar eficiencia y eficacia en la cadena de producción y de ser necesario contratar personal, rediseñar espacios de trabajo.</p>	<p>Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 28/07/2016 en adelante.</p>	<p>Libro diario de registro de órdenes con un número del empleado que atendió.</p>	<p>5\$</p>	<p>1.- 1 libro de registro diario con la cantidad de clientes atendidos por empleado en el 2016.  2.- 2 comisiones entregadas a fin de mes a los empleados (Mayor cantidad de clientes atendidos y al de mayor desempeño en eficiencia y eficacia) en el 2016.  3.- 1 supervisiones a la cadena de producción realizadas en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	<p>1.- Charla al personal sobre aspectos generales en el establecimiento (servicios con los que cuenta el establecimiento, precios de la oferta gastronómica, oferta gastronómica del día).</p> <p>2.- Impartir al personal información turística de la región y el país (atractivos o sitios de interés turísticos, hoteles, gasolineras, transporte terrestre, de la localidad, principales ciudades y atractivos turísticos del Ecuador).</p>	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	<p>Tarea 1.- Desde 01/08/2016 en adelante.</p> <p>Tarea 2.- Desde 01/08/2016 Hasta 04/08/2016</p>	Humano.	50\$	1.- 4 empleados del establecimiento con conocimiento general sobre información que debe brindarse en un establecimiento de restauración turística en el 2016.	Henry Aguilar
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	<p>1.- Establecer horario de atención del establecimiento de 8 am a 6pm diariamente.</p> <p>2.- Abrir el establecimiento en el horario establecido de martes a domingo.</p>	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento).	<p>Desde 05/08/2016 Hasta 08/08/2016</p>	Humano.	0\$	1.- Establecimiento abierto de martes a domingo en horario de 8 am a 6 pm en el 2016.	Henry Aguilar
Mantenimiento del área para productos no perecibles.	<p>1.- Revisión del área para productos no perecibles del establecimiento.</p> <p>2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en área para productos no perecibles del establecimiento.</p> <p>3.- Mantenimiento de área para productos no perecibles del establecimiento.</p>	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	<p>Desde 09/08/2016 Hasta 12/08/2016</p>	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpieones.	80\$	1.- Área de productos no perecibles del establecimiento en excelentes condiciones en el 2016.	Henry Aguilar

Mantenimiento de estanterías para almacenaje de productos.	1.- Revisión de las estanterías. 2.- Determinar el mantenimiento a realizarse en estanterías de almacenaje del establecimiento. 3.- Mantenimiento de estanterías (Limpieza minuciosa, repara posibles desperfectos).	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 13/08/2016 Hasta 17/08/2016	Limpiones, jabón de cocina, cepillo.	20\$	1.-4 estanterías para el almacenaje de productos de diversos tipos con perfectas condiciones en el 2016.	
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	1.- Charla motivacional al personal en atención personalizada a los clientes (tener pendiente siempre la satisfacción de necesidades específica, exigencias, complacencia del cliente).	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 18/08/2016 Hasta 22/08/2016	Humano.	0\$	1.- 4 empleados motivados por atender personalizada mente al cliente en el 2016	Henry Aguilar
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	1.- Implementar una ranfla de acceso al establecimiento y una de acceso a baños. 2.- implementar barras laterales en baños para personas con capacidades especiales.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 23/08/2016 Hasta 02/09/2016	Barra de seguridad, señalética, material de construcción.	100\$	1.- 2 ranflas para ingreso de personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016. 2.- Un baño adecuado para personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016.	Henry Aguilar
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	1.- Adquirir la música relajante para ser escuchada en el establecimiento.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento).	Desde 03/09/2016 Hasta 06/09/2016	CD, dvds, pen drive.	10\$	1.- Entorno musical agradable en el establecimiento de restauración en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal del área de atención.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en atención al cliente. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en atención al cliente.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 07/09/2016 Hasta 16/09/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en atención al cliente en 2016.	Henry Aguilar

Gestionar capacitaciones para el personal que elabora los alimentos.	1.- Buscar capacitaciones brindados por entidades privadas o públicas en gastronomía y manipulación de alimentos. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en gastronomía y manipulación de alimentos.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 17/09/2016 Hasta 26/09/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en gastronomía y manipulación de alimentos en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	1.- Buscar capacitaciones brindados por entidades privadas o públicas en seguridad laboral. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad laboral.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 27/09/2016 Hasta 06/10/2016	Humano.	100\$	1.- 4 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad laboral en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad alimentaria. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 07/10/2016 Hasta 16/10/2016	Humano.	100\$	1.- 4 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad alimentaria en 2016.	Henry Aguilar
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento y brindar atención personalizada.	1.- Contratar personal para el establecimiento.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento).	Desde 17/10/2016 Hasta 26/10/2016	Humano.	0\$	1.- 1 persona contratada para brindar mejor atención a los clientes en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	<p>1.- Determinar área de recepción para clientes en el establecimiento.</p> <p>2.- Adquisición de muebles para área de recepción en el establecimiento.</p> <p>3.- Colocación del área de recepción de clientes.</p>	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 27/10/2016 Hasta 05/11/2016	Muebles.	400\$	1.- Área de recepción adecuada para la comodidad de los clientes en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la orientación del cliente dentro del establecimiento.	<p>1.- Establecimiento de lugares adecuados para implementación de señalética. 2.- Diseño de señalética con aplicación de normas y estándares para establecimientos de restauración.</p> <p>3.- Implementación de señalética en el establecimiento (caja, baños, entrada, salida, salida de emergencia, número de mesa, recepción, botiquín, extintor, acciones en caso de emergencias).</p>	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento).	Desde 06/11/2016 Hasta 15/11/2016	Señalética, diseñador gráfico.	100\$	1.- 10 señaléticas instauradas en el establecimiento para la orientación del cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	<p>1.- Establecer el uso exclusivo que se le dará a cada fregadero del establecimiento (Para lavar u tencillos o lavar alimentos). 2.- Implementar la norma planteada.</p>	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 16/11/2016 Hasta 28/11/2016	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol, teflón, tubos, llaves.	250\$	1.- 2 Fregaderos con funciones específicas establecidas en la cocina en el 2016.	Henry Aguilar

Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos de limpieza (Área aislada que evite el contacto con los alimentos, o el área de producción; área de fácil limpieza).	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 29/11/2016 Hasta 10/12/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiadores.	100\$	1.- Área de productos de limpieza perfectamente acondicionada en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas). 2.- Verificación de congeladores en buen estado y con compartimientos separados para tipos de productos.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 11/12/2016 Hasta 23/12/2016	Estanterías, y material para adecuaciones.	100\$	1.- Área para almacenaje de productos perecibles en óptimas condiciones en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	1.- Determinar el área adecuada para el almacenaje del menaje. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el menaje del establecimiento (Área con asepsia, estanterías de plástico o acero inoxidable, de fácil limpieza y accesibilidad).	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 04/01/2017 Hasta 13/01/2017	Estanterías, y material para adecuaciones.	100\$	1.- Área adecuada de almacenaje del menaje en el establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar

Gestionar la adecuación de área para el personal.	1.- Determinar un área adecuada para el personal del establecimiento. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el personal del establecimiento.	Sra. Mery Pallaco (Propietaria del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 14/01/2017 Hasta 28/01/2017	Pintura, lijas, Brochas, rodillos, limpieones.	100\$	1.- 1 Área para el personal del establecimiento con condiciones adecuadas en el 2017.	Henry Aguilar
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1.- Adquisición de nuevos congeladores. 2.- Adquisición de televisores LED para el área de comedor del establecimiento 3.- Adquisición de muebles para el área de recepción y cobro. 4.- Implementar el equipamiento moderno en el establecimiento.	Sra. Mery Pailiacho (Propietaria del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 29/01/2017 Hasta 12/02/2017	Congeladores, televisores, muebles.	500\$	1.- 2 Congeladores nuevos implementadas en el área de cocina en el 2017. 2.- 2 Televisores implementados en el área de comedor del establecimiento en el 2017. 3.- 3 Muebles nuevos para el área de recepción y cobro del establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar
<b>MONTO INVERSIÓN TOTAL:</b>					3.755		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

## 5.6.6. Establecimiento Cuyes Don Celestino.

### 5.6.6.1. Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

Tabla 253: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento Cuyes Don Celestino.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe una organización funcional en el establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo no son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	Los techos del establecimiento no son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	
El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	El establecimiento no posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	El establecimiento no brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	El establecimiento no tiene un horario de atención la mayor parte del día.	
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.	No existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	
La ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento es buena.	No existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	
La iluminación del establecimiento es buena.	El suelo del establecimiento no es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	
	No existe señalética en el establecimiento.	
	No existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	
	El establecimiento no posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	
	El estado de las puertas y ventanas del establecimiento no es ni bueno ni malo.	
	El estado de los basureros del establecimiento es malo.	
	El estado de los baños del establecimiento es malo.	

	Inadecuada ambientación musical del establecimiento.	
	No posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	ÁREA DE COMEDOR.
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	No posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	
Las mesas se encuentran en buen estado.	El estado de las sillas no es ni bueno ni malo.	
Los taburetes se encuentran en buen estado.		
Las paredes del área del comedor se encuentran en buen estado.		
La cocina es industrial.	No existe campana extractora de olores.	ÁREA DE COCINA.
Existe uno o varios congeladores.	El área de paredes y piso de la cocina no es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	
La cocina se encuentra en buen estado.	Los fregaderos no son de acero inoxidable.	
Las instalaciones de gas se encuentran en excelente estado.	No existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos	
	Las mesas de trabajo no son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	
	Muy mal estado de la campana extractora de olores.	
	Mal estado de los congeladores.	
	Las paredes y pisos del área de cocina se encuentran en mal estado.	
	Mal estado de los fregaderos.	
	Mal estado de las mesas de trabajo.	
	No existe un área adecuada para productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
	No existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	
	No existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	
	No existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	
	Las estanterías no son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	
	El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas no evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	
	Mal estado del área para productos de limpieza.	
	El estado del área para almacenaje de productos perecibles no es ni bueno ni malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos no perecibles es muy malo.	
	El estado del área de almacenaje del menaje es malo.	
	El estado de las estanterías es malo.	

La mantelería del comedor es de tela.	La vajilla no es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	Las tablas de corte no son de polietileno.	
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	El estado de la cubertería no es ni bueno ni malo.	
El estado de la mantelería es bueno.	El estado de las tablas de corte es malo.	
El estado de la vajilla es bueno.		
El estado de la cristalería es excelente.		
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	El personal del establecimiento no tiene capacitación en seguridad alimentaria.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	El personal del establecimiento no tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.	
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.	El personal del establecimiento no utiliza uniforme.	
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	El personal del área de cocina no utiliza mallas de cabeza.	
	El personal del área de cocina no utiliza guantes desechables.	
	No existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	
	El visitante estuvo insatisfecho con el equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la apariencia cuidadosa y pulcra de los empleados.	
	El visitante estuvo insatisfecho por la visualización poco atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	
El visitante estuvo muy satisfecho pues el establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues el establecimiento no brindo su servicio de la manera correcta la primera vez.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento no cometió errores.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues cuando un cliente tuvo un problema, el establecimiento no mostro un sincero interés.	
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudarlo.	El visitante estuvo insatisfecho pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados no brindaron un servicio rápido.	
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.	
El visitante estuvo muy satisfecho pues el comportamiento de los empleados le transmitió confianza.	El visitante estuvo muy insatisfecho pues los empleados no tuvieron conocimientos para responder sus consultas.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.

El visitante estuvo muy satisfecho pues se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento.		
El visitante estuvo muy satisfecho con la amabilidad de los empleados.		
El visitante estuvo muy satisfecho pues los empleados comprendieron sus necesidades específicas.	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no le brindo atención personalizada.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
	El visitante estuvo insatisfecho con los horarios con que cuenta el establecimiento.	
	El visitante estuvo muy insatisfecho pues el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no se preocupó por sus exigencias.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.6.2. *Árbol de problemas por áreas del establecimiento.*

Tabla 254: Árbol de problemas por áreas del establecimiento Cuyes Don Celestino.

CAUSA	PROBLEMA	EFECTO	ÁMBITO
Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.	Organización funcional deficiente en el establecimiento.	Desordenada operación del establecimiento	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Escaza interés por la seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos para el consumo.	Inadecuados contenedores de líquidos para consumo.	Baja seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.	
Escaza aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.	Inadecuados techos del establecimiento para el servicio de restauración.	Dificultad en el mantenimiento higiénico del techo en el establecimiento de restauración.	
Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Escaza carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Dificultad en la oferta gastronómica hacia el cliente.	
Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.	Muy limitada oferta gastronómica del establecimiento.	Insatisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	
Horarios irregulares de apertura del establecimiento.	Limitado horario de atención en el día por parte del establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento en los horarios que permanece cerrado.	
Escaza gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.	Inadecuada área de recepción de clientes en el establecimiento.	Incomodidad de los usuarios en el área de recepción.	
Escaza gestión por el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia.	Escaza funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	Dificultad en la operación y lentitud en el servicio de restauración.	

Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	Inadecuado suelo del establecimiento para fácil limpieza.	Dificultad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.	
Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del establecimiento.	Insuficiente señalética en el establecimiento.	Desorientación del cliente en el establecimiento.	
Escasa gestión de seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	Inadecuada salida de emergencia en el establecimiento.	Inseguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.	
Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Escasas adecuaciones en baños para personas con capacidades especiales.	Insatisfacción en clientes con capacidades especiales.	
Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Regular estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	Puertas y ventanas del establecimiento visualmente poco atractivo para el cliente.	
Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.	Mal estado de los basureros del establecimiento.	Basureros del establecimiento visualmente poco atractivos para el cliente.	
Descuido en el mantenimiento de baños del establecimiento.	Mal estado de los baños del establecimiento.	Baños del establecimiento visualmente poco atractivos para el cliente.	
Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	Insatisfacción auditiva en los clientes.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	Inadecuadas sillas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Deficiente calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	Inadecuados taburetes para el servicio de restauración en el área de comedor.	Deficiente calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.	
Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.	Deficiente extracción de olores en la cocina.	Olores dispersos por el establecimiento que generan malestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.	ÁREA DE COCINA.
Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Inadecuada área de paredes y piso en la cocina.	Dificultad en la gestión de procesos de la cocina.	
Escasa aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	Los fregaderos no son de acero inoxidable.	Deficiente higiene en los fregaderos por dificultad en su limpieza.	
Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Insuficientes fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Insalubridad en los alimentos ofertados.	

Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.	Inapropiadas mesas de trabajo en la cocina del establecimiento.	Mala calidad de los alimentos ofertados.	
Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Mal estado de los congeladores.	Deficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Inadecuada área para productos de limpieza.	Productos de limpieza ubicados en áreas inadecuadas.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos perecibles.	Productos perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos no perecibles.	Productos no perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Inadecuada área para almacenaje del menaje.	Menaje almacenado de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Inadecuadas estanterías en el área de almacenaje.	Insalubridad en los alimentos almacenados.	
Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.	Malas prácticas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Deficiente calidad de los alimentos ofertados.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	Vajilla de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	Tablas de corte de material inadecuado para el servicio de restauración.	Inadecuado procesamiento de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.	
Poca implementación de cubertería nueva.	Estado regular de la cubertería.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Insuficiente capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Malas prácticas en la manipulación y elaboración de alimentos.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Escasa apariencia cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Desagrado visual del cliente en cuanto al personal del establecimiento.	

Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Poca uniformidad en la vestimenta del personal del establecimiento.	Impresión visual poco atractiva del personal del establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en la implementación de área para el personal.	Insuficiente área para el personal que labora en el establecimiento.	Personal del establecimiento poco motivado con su trabajo.	
Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.	Insatisfacción del visitante con respecto al equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacción regular del visitante con respecto a la apariencia cuidada y pulcra que tienen los empleados.		
Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	insatisfacción del visitante con respecto que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Limitada eficacia en el servicio al cliente.	Satisfacción regular del visitante con el servicio incorrecto brindado la primera vez.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacción regular del visitante con la escasa solución de problemas ocurridos durante el servicio.		
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Insatisfacción del visitante pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Lentitud en los empleados al realizar el servicio.	Satisfacción regular del visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.		
Excesiva carga ocupacional en los empleados.	Satisfacción regular del visitante pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.		
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Insatisfacción del visitante respecto a los conocimientos de los empleados.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.

Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante con respecto a la atención personalizada brindada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios irregulares de apertura del establecimiento.	Insatisfacción del visitante con los horarios del establecimiento.		
Escasa personal para brindar atención personalizada.	Mucha insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante por el escaso cumplimiento de sus exigencias.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.6.3. Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

Tabla 255: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento Cuyes Don Celestino.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Instauración de funciones en el establecimiento.	Organización funcional eficiente en el establecimiento.	Operación ordenada del establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	Implementación de contenedores adecuados para líquidos de consumo.	Seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.	Adecuar el techo del establecimiento para el servicio de restauración.	Facilidad en el mantenimiento higiénico del techo en el establecimiento de restauración.	
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.	
Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.	Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	Establece horarios de atención de atención extensos.	Adquisición de clientes para el establecimiento por los horarios convenientes.	
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.	
Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	Implementar funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	Operación óptima y prontitud en el servicio de restauración.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	Adecuar el suelo del establecimiento de restauración para fácil limpieza.	Facilidad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.	

Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Implementación de señalética en el establecimiento.	Orientación del cliente en el establecimiento.	
Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	Implementación de salida de emergencia adecuada en el establecimiento.	Seguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.	
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.	
Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.	
Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.	
Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	Mantener los baños del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de baños del establecimiento para el cliente.	
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	Satisfacción auditiva en los clientes.	
Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	Implementar sillas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.	ÁREA DE COMEDOR.
Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	Implementar taburetes adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.	
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	Implementar extractor de olores en la cocina.	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.	ÁREA DE COCINA.
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Adecuar el área de paredes y piso en la cocina.	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.	
Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	Implementar fregaderos de acero inoxidable.	Buena higiene en los fregaderos por facilidad en su limpieza.	
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Salubridad en los alimentos ofertados.	
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.	
Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Mejorar el estado de los congeladores.	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	

Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.	Ubicación adecuada de productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.	Almacenaje adecuado de productos perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos no perecibles.	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.	Almacenaje adecuado del menaje.	
Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.	Salubridad en los alimentos almacenados.	
Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Oferta de alimentos de excelente calidad.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	Implementación de vajilla de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	Implementación de tablas de corte de material adecuado para el servicio de restauración.	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.	
Implementación de cubertería nueva.	Mejorar el estado de la cubertería del establecimiento.	Calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Uniformar al personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	

Gestionar la adecuación de área para el personal.	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.	
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.		
Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Eficacia en el servicio al cliente.	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante con la solución de problemas ocurridos durante el servicio.		
Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.		
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	Satisfacer al visitante atendándolo de manera inmediata a todo momento.		
Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.		
Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

5.6.6.4. Selección de acciones de mejora para el establecimiento Cuyes Don Celestino.

Tabla 256: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 1:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el área general del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad al visitante.
Causas que provocan el problema	Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.
	Escasa interés por la seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos para el consumo.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.
	Insuficiente gestión de marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.
	Horarios irregulares de apertura del establecimiento.
	Escasa gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.
	Escasa gestión por el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.
	Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Escasa gestión de seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.
	Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.
	Descuido en el mantenimiento de baños del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.
	Organización funcional eficiente en el establecimiento.
	Implementación de contenedores adecuados para líquidos de consumo.
	Adecuar el techo del establecimiento para el servicio de restauración.
	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.
	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.
	Establece horarios de atención extensos.
	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.
	Implementar funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.
	Adecuar el suelo del establecimiento de restauración para fácil limpieza.
	Implementación de señalética en el establecimiento.
	Implementación de salida de emergencia adecuada en el establecimiento.
Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	
Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.	

	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.
	Mantener los baños del establecimiento en excelente estado.
	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.
Acciones de mejora	Instauración de funciones en el establecimiento.
	Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.
	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.
	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.
	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.
	Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.
	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.
	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.
Beneficios esperados	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.
	Operación ordenada del establecimiento.
	Seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.
	Facilidad en el mantenimiento higiénico del techo en el establecimiento de restauración.
	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.
	Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.
	Adquisición de clientes para el establecimiento por los horarios convenientes.
	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.
	Operación óptima y prontitud en el servicio de restauración.
	Facilidad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.
	Orientación del cliente en el establecimiento.
	Seguridad del cliente de suscitarse una salida de emergencia en el establecimiento.
	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.
Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.	
Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.	

	Visualización atractiva de baños del establecimiento para el cliente.
	Satisfacción auditiva en los clientes.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 257: Selección de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE COMEDOR
Descripción del problema	Deficiencias en el área de comedor para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.
Objetivos a conseguir	Implementar sillas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.
	Implementar taburetes adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.
	Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.
Beneficios esperados	Calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.
	Calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 258: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 3:	ÁREA DE COCINA
Descripción del problema	Deficiencias en el área de cocina para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.
	Escasa aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.
	Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.
	Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
	Escaso mantenimiento de los fregaderos de la cocina.
Objetivos a conseguir	Implementar extractor de olores en la cocina.
	Adecuar el área de paredes y piso en la cocina.
	Implementar fregaderos de acero inoxidable.
	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.
	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.
	Mejorar el estado de los congeladores.
Acciones de mejora	Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.

	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.
	Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.
	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.
	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
Beneficios esperados	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.
	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.
	Buena higiene en los fregaderos por facilidad en su limpieza.
	Salubridad en los alimentos ofertados.
	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.
	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 259: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 4:	ÁREA DE ALMACENAJE
Descripción del problema	Deficiencias en el área de almacenaje para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
	Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.
Objetivos a conseguir	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.
	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.
	Adecuación del área para almacenaje de productos no perecibles.
	Adecuaciones en el área para almacenaje del menaje.
	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.
	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.

	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.
	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.
Beneficios esperados	Ubicación adecuada de productos de limpieza.
	Almacenaje adecuado de productos perecibles.
	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.
	Almacenaje adecuado del menaje.
	Salubridad en los alimentos almacenados.
	Oferta de alimentos de excelente calidad.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 260: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 5:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el menaje del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.
	Poca implementación de cubertería nueva.
Objetivos a conseguir	Implementación de vajilla de material adecuado para el servicio de restauración.
	Implementación de tablas de corte de material adecuado para el servicio de restauración.
	Mejorar el estado de la cubertería del establecimiento.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.
	Implementación de cubertería nueva.
Beneficios esperados	Calidad e higiene visualizada en la vajilla del establecimiento para el servicio de restauración.
	Procesamiento adecuado de alimentos que necesiten la utilización de tablas de corte.
	Calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 261: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 6:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el talento Humano del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.

Causas que provocan el problema	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
Objetivos a conseguir	Escasa gestión en la implementación de área para el personal.
	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.
	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.
	Uniformar al personal del establecimiento.
	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.
	Utilización de guantes desechables por parte del personal del área de cocina.
Acciones de mejora	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.
	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
Beneficios esperados	Gestionar la adecuación de área para el personal.
	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.
	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.
	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 262: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁREA DE MEJORA N° 7:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a los elementos tangibles del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.
	Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.
	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.
	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Acciones de mejora	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 263: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁREA DE MEJORA N° 8:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes con aspectos de la confiabilidad del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Limitada eficacia en el servicio al cliente.
	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.
	Satisfacer al visitante con la solución de problemas ocurridos durante el servicio.
Acciones de mejora	Eficacia en el servicio al cliente.
	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 264: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁREA DE MEJORA N° 9:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a la capacidad de respuesta del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Lentitud en los empleados al realizar el servicio.
	Excesiva carga ocupacional en los empleados.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.
	Satisfacer al visitante con respecto a la rapidez del servicio brindada por los empleados.
	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.
Acciones de mejora	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.
	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 265: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁREA DE MEJORA N° 10:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción del visitante respecto a los conocimientos de los empleados.
Causas que provocan el problema	Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.
Acciones de mejora	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 266: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁREA DE MEJORA N° 11:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en cuanto a la empatía brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Horarios irregulares de apertura del establecimiento.
	Escasa personal para brindar atención personalizada.
Objetivos a conseguir	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.
	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.
	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.
Acciones de mejora	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.
	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

#### 5.6.6.5. Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento Cuyes Don Celestino.

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 267: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Instauración de funciones en el establecimiento.	3	3	3	9
2	Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	3	4	3	10
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.	1	1	3	5
4	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	3	3	3	9
5	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	3	3	3	9
6	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	3	3	4	10

7	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	2	2	3	7
8	Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	2	2	3	7
9	Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	1	1	3	5
10	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	2	2	3	7
11	Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	2	2	3	7
12	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	2	2	4	8
13	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	3	4	3	10
14	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	3	4	3	10
15	Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	3	4	3	10
16	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 268: Priorización de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.

ÁMBITO: ÁREA DE COMEDOR					
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	3	3	4	10
2	Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 269: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁMBITO: ÁREA DE COCINA					
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	3	3	3	9
2	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	1	1	3	5
3	Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	2	2	3	7
4	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
5	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	2	2	3	7

6	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	3	4	3	10
---	--	---	---	---	----

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 270: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE ALMACENAJE				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	2	2	3	7
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	2	2	3	7
3	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.	2	2	3	7
4	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	2	2	3	7
5	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	2	2	3	7
6	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	2	2	4	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 271: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.

ÁMBITO:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	3	3	4	10
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	3	3	4	10
3	Implementación de cubertería nueva.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 272: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.

ÁMBITO:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
2	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
3	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	3	4	4	11
4	Gestionar la adecuación de área para el personal.	2	1	2	5

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 273: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1	1	3	5
2	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
3	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 274: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Eficacia en el servicio al cliente.	3	3	4	10
2	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	3	3	3	9

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 275: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	3	4	3	10
2	Agilizar el servicio brindada por los empleados al cliente.	3	3	4	10
3	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 276: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 277: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

Satisfacción del cliente en cuanto a empatía					
Ámbito:					
No.	Acciones de mejora	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	3	3	3	9
2	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	3	3	3	9
3	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

### 5.6.6.6. PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO CUYES DON CELESTINO.

Tabla 278: Plan de mejoras establecimiento Cuyes Don Celestino.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	1.- Charla motivacional con el personal del establecimiento sobre buena imagen personal en la atención al cliente. 2.- Adquisición de uniformes para el personal del establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/07/2016 Hasta 05/07/2016	Proyector, pantalla de proyección, material audio visual, marcadores, material didáctico, uniformes para personal.	900\$	1.- 3 Empleados del establecimiento motivados por brindar una buena imagen al cliente en el 2016. 2.- 3 empleados del establecimiento uniformados en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	1.- Adquisición de contenedores de líquidos para consumo de material adecuado (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata). 2.- Reemplazar los contenedores de líquidos para consumo existente en el establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 06/07/2016 Hasta 10/07/2016	Contenedores de líquidos nuevos, recurso humano.	80\$	1 1 tanque de agua implementado en el establecimiento en el 2016. 2.- 2 contenedores de jugo de 20 litros implementados en el establecimiento en el 2016. 3.- 2 botellones de agua implementados en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	1.- Establecer horario de atención del establecimiento de 8 am a 6pm diariamente. 2.- Abrir el establecimiento en el horario establecido de martes a domingo.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 11/07/2016 Hasta 13/07/2016	Humano.	0\$	1.- Establecimiento abierto de martes a domingo en horario de 8 am a 6 pm en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	1.- Revisión de las puertas y ventanas del establecimiento. 2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en las puertas y ventanas del establecimiento. 3.- mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 14/07/2016 Hasta 20/07/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpienes.	80\$	1.- Paredes y ventanas del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	1.- Eliminación de basureros en malas condiciones. 2.- Pintar los basureros que lo requieran. 3.- Adquirir nuevos basureros requeridos. 4.- Poner fundas plásticas en cada basurero del establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 21/07/2016 Hasta 25/07/2016	Agua, lijas, pintura, fundas plásticas, basureros nuevos.	180\$	1.- 4 basureros eliminados del establecimiento por sus malas condiciones en el 2016. 2.- 1 basurero de acero inoxidable pintado en el 2016. 3.- 4 basureros adquiridos para el establecimiento en el 2016. 4.- 6 basureros con fundas plásticas colocadas en el 2016.	Henry Aguilar

Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	<p>1.- Realizar una limpieza minuciosa de los baños del establecimiento.</p> <p>2.- verificar posibles desperfectos en los baños del establecimiento (poner asientos para inodoros).</p> <p>3.- Pintar el área general del baño.</p> <p>4.- Implementar jabonera, secador de manos, dispensador de papel.</p>	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico.	Desde 26/07/2016 Hasta 30/07/2016	Tapas asiento para inodoro, pintura, lija, rodillo.	100\$	<p>1.- 2 Baños del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016.</p> <p>2.- 2 Inodoros del establecimiento con tapas o asientos para inodoros en el 2016.</p> <p>3.- Área general de los baños del establecimiento perfectamente pintada en el 2016.</p> <p>4.- 2 jaboneras, 1 secador de manos, y 2 dispensadores de papel Implementados en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	<p>1.- Realizar una limpieza minuciosa de los congeladores.</p> <p>2.- verificar posibles desperfectos en el funcionamiento de los congeladores.</p> <p>3.- Pintar los congeladores de ser necesario.</p>	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico especializado en refrigeradores.	Desde 01/08/2016 Hasta 06/08/2016	Limpiones, jabón de cocina, pintura automotriz, lija, compresor.	100\$	<p>1.- 1 congelador del establecimiento en perfecto estado para el almacenamiento de productos en el 2016.</p> <p>2.- 1 Congelador perfectamente pintado en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	<p>1.- Adquisición de 20 sillas de madera, vidrio o acero inoxidable para el comedor. 2.- Reemplazar las sillas plásticas del comedor por las adquiridas.</p>	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 07/08/2016 Hasta 11/08/2016	Sillas de comedor.	1200\$	<p>1.- 20 sillas de madera adquiridas para el comedor del establecimiento en el 2016. 2.- 20 sillas plásticas reemplazadas en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	Henry Aguilar

Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	1.- Adquisición de 4 taburetes de madera, vidrio o acero inoxidable para el comedor. 2.- Reemplazar los taburetes plásticos del comedor por los adquiridos.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 12/08/2016 Hasta 16/08/2016	Taburetes para el comedor.	100\$	1.- 4 taburetes de madera adquiridas para el comedor del establecimiento en el 2016. 2.- 4 taburetes plásticos reemplazados en el área de comedor del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a vajilla.	1.- Adquisición de 40 platos tendidos (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado) para el servicio de restauración. 2.- Adquisición de 40 platos soperos (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado) para el servicio de restauración. 3.- Reemplazar la vajilla inadecuada existente en el establecimiento por la adquirida.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 17/08/2016 Hasta 21/08/2016	Platos tendidos, platos soperos.	240\$	1.- 40 platos tendidos de cerámica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 2.- 40 platos soperos de cerámica adquiridos para el establecimiento en el 2016. . 3.- Vajilla inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida en 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a tablas de corte.	1.- Adquisición de tablas de corte de polietileno para la cocina del establecimiento. 2.- Reemplazar las tablas de corte de madera existentes por las adquiridas.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 22/08/2016 Hasta 24/08/2016	Tablas de corte de polietileno.	50\$	1.- 2 tablas de corte de polietileno adquiridas para la cocina del establecimiento en 2016. 2.- 2 tablas de corte de madera reemplazadas por tablas de polietileno en la cocina del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

<p>Implementación de cubertería nueva.</p>	<p>1.- Adquisición de 2 cucharones de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 2.- Adquisición de 2 espátulas de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 3.- Adquisición de 2 cuchillos de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 4.- Reemplazar la cubertería inadecuada de madera existente en el establecimiento por la adquirida.</p>	<p>Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 25/08/2016 Hasta 30/08/2016</p>	<p>Cucharones, espátulas, cuchillos.</p>	<p>240\$</p>	<p>1.- 2 cucharones de acero inoxidable adquiridos para el establecimiento en el 2016. 2.- 2 espátulas de formica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- 2 cuchillos de acero inoxidable y polietileno adquiridos para el establecimiento en el 2016. 4.- Cubertería de madera inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida en 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.</p>	<p>1.- Decorar atractivamente el área de comedor del establecimiento. 2.- Decorar las mesas, vasos, cubiertos, sillas del establecimiento de manera creativa y homogénea. 3.- Reemplazar menaje en malas condiciones. 4.- Colocar manteles para mesas del comedor.</p>	<p>Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 01/09/2016 en adelante.</p>	<p>Manteles, servilletas, cuadros, adornos, menaje, en general.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área de comedor del establecimiento visualmente atractiva en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Eficacia en el servicio al cliente.	<p>1.- Establecer comisiones para el personal del área de atención al cliente por cantidad de clientes atendidos a fin de semana o mes.</p> <p>2.- Designar empleado del mes al que se haya desempeñado con mayor eficiencia y eficacia a fin de mes.</p> <p>3.- Supervisar eficiencia y eficacia en la cadena de producción y de ser necesario contratar personal, rediseñar espacios de trabajo.</p>	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 03/09/2016 en adelante.	Libro diario de registro de órdenes con un número del empleado que atendió.	5\$	<p>1.- 1 libro de registro diario con la cantidad de clientes atendidos por empleado en el 2016.</p> <p>2.- 2 comisiones entregadas a fin de mes a los empleados (Mayor cantidad de clientes atendidos y al de mayor desempeño en eficiencia y eficacia) en 2016.</p> <p>3.- 3 supervisiones a la cadena de producción realizadas en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	<p>1.- Charla al personal sobre aspectos generales en el establecimiento (servicios con los que cuenta el establecimiento, precios de la oferta gastronómica, oferta gastronómica del día).</p> <p>2.- Impartir al personal información turística de la región y el país (atractivos o sitios de interés turísticos, hoteles, gasolineras, transporte terrestre, de la localidad, principales ciudades y atractivos turísticos del Ecuador).</p>	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	<p>Tarea 1.- Desde 05/09/2016 en adelante.</p> <p>Tarea 2.- Desde 05/09/2016 Hasta 08/09/2016</p>	Humano.	50\$	1.- 3 empleados del establecimiento con conocimiento general sobre información que debe brindarse en un establecimiento de restauración turística en el 2016.	Henry Aguilar

Instauración de funciones en el establecimiento.	1.- Determinar las funciones necesarias y específicas que cumple el personal del establecimiento. 2.- Elaborar un organigrama funcional del establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 09/09/2016 Hasta 12/09/2016	Humano, hojas de papel.	2\$	1.- 3 Empleados del establecimiento con funciones específicas a realizar en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	1.- Investigar diseños adecuados para cartas de ofertas gastronómicas. 2.- Diseño de un logo de la empresa. 3.- Diseño de la carta de oferta gastronómica. 4.- imprimir 10 cartas.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 13/09/2016 Hasta 17/09/2016	Humano, internet, programa Photoshop, 10 láminas de papel emplastecidas.	50\$	1.- 10 cartas de ofertas gastronómicas del establecimiento correctamente diseñadas con el logo de la empresa en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	1.- Establecer la oferta gastronómica a implementarse (platos a la carta, platos típicos, bebidas, etc.) con un mínimo de 4 ofertas nuevas. 2.- Ofertar la gastronomía nueva al cliente.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 18/09/2016 Hasta 22/09/2016	Libro de recetas.	20\$	1.- 4 platos típicos nuevos ofertados al cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	1.- Adquirir un extractor de olores para la cocina del establecimiento. 2.- Instalar el extractor de olores en la cocina del establecimiento	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y técnico especializado.	Desde 23/09/2016 Hasta 28/09/2016	Extractor de olores.	400\$	1.- 1 campana extractora de olores instalada y en perfecto funcionamiento en la cocina del establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	1.- Charla motivacional al personal en atención personalizada a los clientes (tener pendiente siempre la satisfacción de necesidades específica, exigencias, complacencia del cliente).	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 29/09/2016 Hasta 03/10/2016	Humano.	0\$	1.- 2 empleados motivados por atender personalizada mente al cliente en el 2016	Henry Aguilar

Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	1.- Implementar una ranfla de acceso al establecimiento y una de acceso a baños. 2.- implementar barras laterales en baños para personas con capacidades especiales.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 04/10/2016 Hasta 14/10/2016	Barra de seguridad, señalética, material de construcción.	100\$	1.- 2 ranflas para ingreso de personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016. 2.- Un baño adecuado para personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016.	Henry Aguilar
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	1.- Adquirir la música relajante para ser escuchada en el establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 15/10/2016 Hasta 18/10/2016	CD, dvds, pen drive.	10\$	1.- Entorno musical agradable en el establecimiento de restauración en el 2016.	Henry Aguilar
Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en gastronomía y manipulación de alimentos. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en gastronomía y manipulación de alimentos.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 19/10/2016 Hasta 27/10/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en gastronomía y manipulación de alimentos en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad alimentaria. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 28/10/2016 Hasta 10/11/2016	Humano.	100\$	1.- 3 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad alimentaria en 2016.	Henry Aguilar

Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento y brindar atención personalizada.	1.- Contratar personal para el establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 11/11/2016 Hasta 17/11/2016	Humano.	0\$	1.- 2 personas contratada para brindar mejor atención a los clientes en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	1.- Determinar área de recepción para clientes en el establecimiento. 2.- Adquisición de muebles para área de recepción en el establecimiento. 3.- Colocación del área de recepción de clientes.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 18/11/2016 Hasta 27/11/2016	Muebles.	400\$	1.- Área de recepción adecuada para la comodidad de los clientes en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	1.- Planificar una readecuación de espacios en el establecimiento (a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en el servicio). 2.- Planificar la readecuación de maquinaria y equipos (a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en el servicio). 3.- Acondicionar el establecimiento para que el servicio se pueda desarrollar de manera rápida, eficaz, eficiente.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 28/11/2016 Hasta 12/12/2016	Humano.	0\$	1.- 1 Planificación para readecuación de espacios en el establecimiento realizada en el 2016. 2.-1 Planificación para la readecuación de maquinaria y equipos realizada en el 2016. 3.- Establecimiento acondicionado para un servicio rápido, eficaz, eficiente en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	1.- Establecimiento de lugares adecuados para implementación de señalética. 2.- Diseño de señalética con aplicación de normas y estándares para establecimientos de restauración. 3.- Implementación de señalética en el establecimiento (caja, baños, entrada, salida, salida de emergencia, numero de mesa, recepción, botiquín, extintor, acciones en caso de emergencias).	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 13/12/2016 Hasta 23/12/2016	Señalética, diseñador gráfico.	100\$	1.- 10 señaléticas instauradas en el establecimiento para la orientación del cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar la seguridad en cuanto a salidas de emergencia del establecimiento.	1.- Determinar el área óptima para salida de emergencia en el establecimiento. 2.- Señalizar y establecer la salida de emergencia.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 04/01/2017 Hasta 12/01/2017	Humano, señalética.	10\$	1.- Salida de emergencia adecuada del establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	1.- Adquisición de fregaderos de acero inoxidable. 2.- Instalación adecuada de fregaderos adquiridos reemplazando los fregaderos de cemento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 13/01/2017 Hasta 22/01/2017	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol.	300\$	1.- 2 Fregaderos de acero inoxidable adquiridos en el 2017. 2.- 2 fregaderos de acero inoxidable perfectamente instalados en el área de cocina en 2017.	Henry Aguilar

Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	1.- Determinar un área adecuada para la implementación de un nuevo fregadero. 2.- Establecer el uso exclusivo que se le dará a cada fregadero del establecimiento (Para lavar u tencillos o lavar alimentos). 3.- Implementar el nuevo fregadero en la cocina.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 23/01/2017 Hasta 30/01/2017	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol, teflón, tubos, llaves.	200\$	1.- 1 Fregadero nuevo en funcionamiento para lavar la vajilla instalada en la cocina en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	1.- Adquisición de mesas de trabajo de acero inoxidable para el área de cocina.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento).	Desde 01/02/2017 Hasta 14/02/2017	Mesas de trabajo.	400\$	1.- 2 Mesas de trabajo de adecuada calidad para trabajos de cocina adquiridas en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos de limpieza (Área aislada que evite el contacto con los alimentos, o el área de producción; área de fácil limpieza).	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 15/02/2017 Hasta 25/02/2017	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- Área de productos de limpieza perfectamente acondicionada en el 2017.	Henry Aguilar

Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas). 2.- Verificación de congeladores en buen estado y con compartimientos separados para tipos de productos.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 26/02/2017 Hasta 06/03/2017	Estanterías, y material para adecuaciones.	100\$	1.- Área para almacenaje de productos perecibles en óptimas condiciones en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos no perecibles.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos no perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas).	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 07/03/2017 Hasta 15/03/2017	Estanterías, y material para adecuaciones.	100\$	1.- Área para almacenaje de productos no perecibles en óptimas condiciones en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje del menaje.	1.- Determinar el área adecuada para el almacenaje del menaje. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el menaje del establecimiento (Área con asepsia, estanterías de plástico o acero inoxidable, de fácil limpieza y accesibilidad).	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 16/03/2017 Hasta 25/03/2017	Estanterías, y material para adecuaciones.	100\$	1.- Área adecuada de almacenaje del menaje en el establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar

Aplicación de normas técnicas de calidad para techos en el establecimiento de restauración.	<p>1.- Contratar personal técnico especializado para la remodelación del techo del establecimiento.</p> <p>2.- Instalación de techos del establecimiento liso y pintado con pintura impermeable de fácil limpieza que evitan la condensación del agua.</p>	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), y técnico en adecuaciones.	Desde 26/03/2017 Hasta 10/04/2017	Materiales para remodelación (Cemento, pintura impermeable, rodillos.	3000\$	1.- 1 equipo de personal técnico contratado para la remodelación del techo del establecimiento en el 2017. 2.- 1 Techo general del establecimiento liso y pintado con pintura impermeable de fácil limpieza que evitan la condensación del agua en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	<p>1.- Contratar personal técnico especializado para la remodelación del suelo del establecimiento.</p> <p>2.- Instalación de suelo del establecimiento de un material de fácil limpieza anti poroso que evite la acumulación de grasa y suciedad.</p>	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), y técnico en adecuaciones.	Desde 11/04/2017 Hasta 24/04/2017	Materiales para remodelación (Cemento, cerámica, rodillos, etc.).	1000\$	1.- 1 equipo de personal técnico contratado para la remodelación del piso del establecimiento en el 2017. 2.- Piso general del establecimiento de material de fácil limpieza anti poroso que evite la acumulación de grasa y suciedad en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	1.- Remodelación del área de cocina con paredes y pisos que cumplan con normas de calidad (material de fácil limpieza, azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), y técnico en adecuaciones.	Desde 25/04/2017 Hasta 08/05/2017	Humano, cerámica, láminas de acero inoxidable.	1000\$	1.- Paredes y pisos del área de cocina con normas de calidad para una fácil limpieza y óptimo desarrollo de las actividades en el 2017.	Henry Aguilar

Gestionar la adecuación de área para el personal.	1.- Determinar un área adecuada para el personal del establecimiento. 2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el personal del establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 09/05/2017 Hasta 20/05/2017	Pintura, lijas, Brochas, rodillos, limpiezas.	100\$	1.- 1 Área para el personal del establecimiento con condiciones adecuadas en el 2017.	Henry Aguilar
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1.- Adquisición de nuevas cocinas. 2.- Adquisición de televisores LED para el área de comedor del establecimiento 3.- Adquisición de muebles para el área de recepción y cobro. 4.- Adquisición de asador de cuyes. 5.- Implementar el equipamiento moderno en el establecimiento.	Sra. Diana Del Consuelo (Propietaria del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 21/05/2017 Hasta 30/05/2017	Cocinas, televisores, muebles.	800\$	1.- 2 Cocinas nuevas implementadas en el área de cocina en el 2017. 2.- 2 Televisores implementados en el área de comedor del establecimiento en el 2017. 3.- 3 Muebles nuevos para el área de recepción y cobro del establecimiento en el 2017 4.- 1 Asador de cuyes adquirido y en funcionamiento en el 2017.	Henry Aguilar
<b>MONTO INVERSIÓN TOTAL:</b>					11.917\$		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

## 5.6.7. Establecimiento La Casa Del Cuy.

### 5.6.7.1. Estructuración de fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento.

Tabla 279: Fortalezas y debilidades por ámbito de mejora del establecimiento La Casa Del Cuy.

FORTALEZAS	DEBILIDADES	ÁMBITO DE MEJORA
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).	No existe una organización funcional en el establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.	En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo no son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).	
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).	El establecimiento no posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).	El establecimiento no brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.	
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.	El establecimiento no tiene un horario de atención la mayor parte del día.	
La ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento es buena.	No existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.	
La iluminación del establecimiento es buena.	No existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	
	El suelo del establecimiento no es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.	
	El establecimiento no utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.	
	No existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.	
	No existe señalética en el establecimiento.	
	No existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.	
	El establecimiento no posee un baño para damas y otro para caballeros.	
	El establecimiento no posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.	
	El estado de las puertas y ventanas del establecimiento no es ni bueno ni malo.	

	El estado de los basureros del establecimiento es malo.	
	El estado de los baños del establecimiento es malo.	
	Inadecuada ambientación musical del establecimiento.	
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	No posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	ÁREA DE COMEDOR.
Las sillas se encuentran en buen estado.	No posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).	
Los taburetes se encuentran en excelente estado.	El estado de las mesas no es ni bueno ni malo.	
Las paredes del área del comedor se encuentran en buen estado.		
La cocina es industrial.	No existe campana extractora de olores.	ÁREA DE COCINA.
Existe uno o varios congeladores.	El área de paredes y piso de la cocina no es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	
	Los fregaderos no son de acero inoxidable.	
	No existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	
	Las mesas de trabajo no son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.	
	El estado de la campana extractora de olores es muy malo.	
	El estado de la cocina no es ni bueno ni malo.	
	El estado de los congeladores es malo.	
	El estado de las paredes y pisos del área de cocina es malo.	
	El estado de los fregaderos es malo.	
	El estado de las mesas de trabajo no es ni bueno ni malo.	
	El estado de las instalaciones de gas es malo.	
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.	No existe un área adecuada para productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.	No existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.	
El estado del área de almacenaje del menaje es excelente.	Las estanterías no son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.	
	El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas no evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).	
	El estado del área para productos de limpieza es malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos perecibles no es ni bueno ni malo.	
	El estado del área para almacenaje de productos no perecibles no es ni bueno ni malo.	
	El estado de las estanterías no es ni bueno ni malo.	

La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	La mantelería del comedor no es de tela.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.	La cubertería no es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).	
Las tablas de corte son de polietileno.	El estado de la mantelería es muy malo.	
El estado de la cubertería es bueno.		
El estado de la vajilla es excelente.		
El estado de la cristalería es excelente.		
El estado de las tablas de corte es excelente.		TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.	El personal del establecimiento no utiliza calzado antideslizante.	
El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.	El personal del establecimiento no tiene capacitación en seguridad alimentaria.	
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.	El personal del establecimiento no tiene una apariencia cuidada y pulcra.	
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.	El personal del establecimiento no utiliza uniforme.	
	El personal del área de cocina no utiliza mallas de cabeza.	
	No existe un área para el personal que labora en el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con el equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	
	El visitante estuvo insatisfecho con la apariencia cuidada y pulcra de los empleados.	
	El visitante estuvo insatisfecho con la visualización poco atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
El visitante estuvo satisfecho pues el establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no brindo su servicio de la manera correcta la primera vez.	
El visitante estuvo satisfecho pues cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés.	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento cometió errores.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados brindaron un servicio rápido.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	
El visitante estuvo satisfecho pues los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudarlo.	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con el comportamiento poco confiable de los empleados del establecimiento.	
	El visitante se sintió insatisfecho pues no se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento.	
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la amabilidad de los empleados del establecimiento.	

	El visitante se sintió insatisfecho pues los empleados no tuvieron conocimientos para responder sus consultas.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
	El visitante estuvo insatisfecho con la atención personalizada brindada por el establecimiento.	
	El visitante estuvo insatisfecho con los horarios del establecimiento.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.	
	El visitante estuvo insatisfecho pues el establecimiento no se preocupó por sus exigencias.	
	El visitante no estuvo ni satisfecho ni insatisfecho con la comprensión de sus necesidades específicas.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.7.2. Árbol de problemas por áreas del establecimiento.

Tabla 280: Árbol de problemas por áreas del establecimiento La Casa Del Cuy.

CAUSA	PROBLEMA	EFECTO	ÁMBITO
Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.	Organización funcional deficiente en el establecimiento.	Desordenada operación del establecimiento	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Escasa interés por la seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos para el consumo.	Inadecuados contenedores de líquidos para consumo.	Baja seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.	
Insuficiente gestión de Marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Escaza carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Dificultad en la oferta gastronómica hacia el cliente.	
Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.	Muy limitada oferta gastronómica del establecimiento.	Insatisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	
Horarios irregulares de apertura del establecimiento.	Limitado horario de atención en el día por parte del establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento en los horarios que permanece cerrado.	
Escaza gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.	Inadecuada área de recepción de clientes en el establecimiento.	Incomodidad de los usuarios en el área de recepción.	
Escaza gestión por el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia.	Escaza funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	Dificultad en la operación y lentitud en el servicio de restauración.	
Escaza aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	Inadecuado suelo del establecimiento para fácil limpieza.	Dificultad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.	

Deficiente interés en el aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	Limitada utilización del método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas.	Inadecuado control en el aprovisionamiento de insumos utilizados en la producción de alimentos y bebidas.	
Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Escasa implementación de implementos para primeros auxilios en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención primaria de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	
Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del establecimiento.	Insuficiente señalética en el establecimiento.	Desorientación del cliente en el establecimiento.	
Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Escasa implementación de extintores en el establecimiento.	Alta peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	
Poca gestión en necesidades de género de los clientes respecto a los baños.	Insuficiente baño para damas o caballeros en el establecimiento.	Clientes Insatisfechos por la incomodidad de género existente en el uso del baño del establecimiento.	
Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Escasas adecuaciones en baños para personas con capacidades especiales.	Insatisfacción en clientes con capacidades especiales.	
Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Regular estado de las puertas y ventanas del establecimiento.	Puertas y ventanas del establecimiento visualmente poco atractivo para el cliente.	
Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.	Mal estado de los basureros del establecimiento.	Basureros del establecimiento visualmente poco atractivos para el cliente.	
Descuido en el mantenimiento de baños del establecimiento.	Mal estado de los baños del establecimiento.	Baños del establecimiento visualmente poco atractivos para el cliente.	
Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.	Inadecuada ambientación musical en el establecimiento.	Insatisfacción auditiva en los clientes.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	Inadecuadas sillas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Deficiente calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.	ÁREA DE COMEDOR.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	Inadecuados taburetes para el servicio de restauración en el área de comedor.	Deficiente calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.	
Limitado mantenimiento de las mesas del área de comedor.	Regular estado de las mesas.	Deficiente calidad e higiene visualizadas en mesas del comedor para el servicio de restauración.	
Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.	Deficiente extracción de olores en la cocina.	Olores dispersos por el establecimiento que generan malestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.	ÁREA DE COCINA.

Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Inadecuada área de paredes y piso en la cocina.	Dificultad en la gestión de procesos de la cocina.	
Escasa aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	Los fregaderos no son de acero inoxidable.	Deficiente higiene en los fregaderos por dificultad en su limpieza.	
Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Insuficientes fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Insalubridad en los alimentos ofertados.	
Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.	Inapropiadas mesas de trabajo en la cocina del establecimiento.	Mala calidad de los alimentos ofertados.	
Escaso mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	Regular estado de la cocina.	Deficiente visualización operación e higiene de la cocina.	
Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Mal estado de los congeladores.	Deficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	
Escaso mantenimiento de los fregaderos de la cocina.	Mal estado de los fregaderos.	Deficiente visualización operación e higiene en los lavaderos.	
Descuido en el mantenimiento de instalaciones de gas.	Mal estado de las instalaciones de gas.	Inseguridad general en establecimiento.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Inadecuada área para productos de limpieza.	Productos de limpieza ubicados en áreas inadecuadas.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Inadecuada área para almacenaje de productos perecibles.	Productos perecibles almacenados de manera inadecuada.	
Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Inadecuadas estanterías en el área de almacenaje.	Insalubridad en los alimentos almacenados.	
Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.	Malas prácticas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Deficiente calidad de los alimentos ofertados.	
Escaso mantenimiento del área para productos no perecibles.	Estado regular del área para almacenaje de productos no perecible.	Precario almacenaje de productos no perecibles.	
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.	Inadecuada mantelería para el servicio de restauración en mesas del comedor.	Deficiente calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	Cubertería de material inadecuado para el servicio de restauración.	Deficiente calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.	Malas prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Inseguridad laboral en el establecimiento.	

Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Insuficiente capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Malas prácticas en la manipulación y elaboración de alimentos.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.
Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Escasa apariencia cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Desagrado visual del cliente en cuanto al personal del establecimiento.	
Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Poca uniformidad en la vestimenta del personal del establecimiento.	Impresión visual poco atractiva del personal del establecimiento.	
Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Malas prácticas de higiene en la utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Deficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Escasa gestión en la implementación de área para el personal.	Insuficiente área para el personal que labora en el establecimiento.	Personal del establecimiento poco motivado con su trabajo.	
Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.	Regular satisfacción del visitante con respecto al equipamiento moderno con que cuenta el establecimiento.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Insatisfacción del visitante con respecto a la apariencia cuidadosa y pulcra que tienen los empleados.		
Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	insatisfacción del visitante con respecto que no son visualmente atractivas las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Limitada eficacia en el servicio al cliente.	Insatisfacción del visitante con el servicio incorrecto brindado la primera vez.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.	Insatisfacción del visitante pues el establecimiento cometió errores.		
Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Regular satisfacción del visitante pues los empleados no dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Excesiva carga ocupacional en los empleados.	Regular satisfacción del visitante pues los empleados estuvieron demasiado ocupados para atenderlo.		
Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.	Regular satisfacción del visitante con el comportamiento poco confiable de los empleados hacia el cliente.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Escasa seguridad alimentaria aplicada por el establecimiento.	Insatisfacción del visitante con la seguridad alimentaria en el establecimiento.		
Escasa capacitación de los empleados en protocolo y etiqueta usados en la prestación del servicio.	Regular satisfacción del visitante con la amabilidad de los empleados del establecimiento.		

Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Insatisfacción del visitante respecto a los conocimientos de los empleados.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante con respecto a la atención personalizada brindada.	Pérdida de clientes para el establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios irregulares de apertura del establecimiento.	Insatisfacción del visitante con los horarios del establecimiento.		
Escasa personal para brindar atención personalizada.	Insatisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento no cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Insatisfacción del visitante por el escaso cumplimiento de sus exigencias.		
Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Regular satisfacción del visitante por la escasa comprensión de sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

### 5.6.7.3. Árbol de objetivos por áreas del establecimiento.

Tabla 281: Árbol de objetivos por áreas del establecimiento La Casa Del Cuy.

ACCIONES	OBJETIVOS	PROPÓSITOS	ÁMBITO
Instauración de funciones en el establecimiento.	Organización funcional eficiente en el establecimiento.	Operación ordenada del establecimiento.	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO.
Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	Implementación de contenedores adecuados para líquidos de consumo.	Seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.	
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.	
Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.	Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.	
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	Establece horarios de atención extensos.	Adquisición de clientes para el establecimiento por los horarios convenientes.	
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.	
Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	Implementar funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.	Operación óptima y prontitud en el servicio de restauración.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	Adecuar el suelo del establecimiento de restauración para fácil limpieza.	Facilidad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.	

Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	Utilizar el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas.	Control en el aprovisionamiento de insumos utilizados en la producción de alimentos y bebidas.	
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.	
Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	Implementación de señalética en el establecimiento.	Orientación del cliente en el establecimiento.	
Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	Implementación de extintores en el establecimiento.	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.	
Gestionar las necesidades de género de los clientes respecto a los baños.	Implementar baño para damas o caballeros en el establecimiento.	Satisfacción de los clientes por la existencia de baños por género en el establecimiento.	
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.	
Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.	
Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.	
Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	Mantener los baños del establecimiento en excelente estado.	Visualización atractiva de baños del establecimiento para el cliente.	
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	Satisfacción auditiva en los clientes.	
Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	Implementar sillas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.	ÁREA DE COMEDOR.
Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	Implementar taburetes adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.	Calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.	
Realizar el mantenimiento de las mesas del área de comedor.	Mejorar el estado de las mesas del área de comedor.	Calidad e higiene visualizadas en mesas del comedor para el servicio de restauración.	
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	Implementar extractor de olores en la cocina.	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.	ÁREA DE COCINA.

Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	Adecuar el área de paredes y piso en la cocina.	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.	
Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	Implementar fregaderos de acero inoxidable.	Buena higiene en los fregaderos por facilidad en su limpieza.	
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.	Salubridad en los alimentos ofertados.	
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.	
Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	Mejorar el estado de la cocina.	Eficiente visualización operación e higiene de la cocina.	
Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	Mejorar el estado de los congeladores.	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.	
Realizar el mantenimiento de los fregaderos de la cocina.	Mejorar estado de los fregaderos.	Eficiente visualización operación e higiene en los lavaderos.	
Mantenimiento de las instalaciones de gas.	Mejoramiento de las instalaciones de gas.	Incremento de la seguridad general en establecimiento.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.	Ubicación adecuada de productos de limpieza.	ÁREA DE ALMACENAJE.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.	Almacenaje adecuado de productos perecibles.	
Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.	Salubridad en los alimentos almacenados.	
Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.	Oferta de alimentos de excelente calidad.	
Mantenimiento del área para productos no perecibles.	Mantener el área para almacenaje de productos no perecible en excelente estado.	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.	
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.	Implementación de mantelería adecuada para el servicio de restauración en mesas del comedor.	Calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO.
Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	Implementación de cubertería de material adecuado para el servicio de restauración.	Calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.	
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.	Seguridad laboral en el establecimiento.	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO.

Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.	
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	Uniformar al personal del establecimiento.	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.	
Gestionar capacitación del personal en seguridad alimentaria.	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.	
Gestionar la adecuación de área para el personal.	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.	
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES.
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.		
Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.		
Eficacia en el servicio al cliente.	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD.
Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.		
Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA.
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	Satisfacer al visitante atendándolo de manera inmediata a todo momento.		
Asertividad en el personal que realizar el servicio.	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD.
Gestionar capacitación en seguridad alimentaria.	Satisfacer al visitante con seguridad alimentaria en el establecimiento.		
Capacitación de los empleados en protocolo y etiqueta usados en la prestación del servicio.	Satisfacer al visitante con la amabilidad de los empleados del establecimiento.		

Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA.
Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.		
Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.		
Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

#### 5.6.7.4. Selección de acciones de mejora para el establecimiento La Casa Del Cuy.

Tabla 282: Selección de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 1:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el área general del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad al visitante.
Causas que provocan el problema	Escasa instauración de funciones específicas en el establecimiento.
	Escasa interés por la seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos para el consumo.
	Insuficiente gestión de marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Desinterés por ofertar gastronomía variada al cliente.
	Horarios irregulares de apertura del establecimiento.
	Escasa gestión por la comodidad del cliente en el área de recepción.
	Escasa gestión por el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.
	Deficiente interés en el aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.
	Limitado interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.

	Escasa gestión por la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Limitado interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Poca gestión en necesidades de género de los clientes respecto a los baños.
	Poca gestión en necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Descuido en el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Descuido en el mantenimiento basureros del establecimiento.
	Descuido en el mantenimiento de baños del establecimiento.
	Desinterés por el ambiente musical del establecimiento.
Objetivos a conseguir	Organización funcional eficiente en el establecimiento.
	Implementación de contenedores adecuados para líquidos de consumo.
	Implementación de cartas en las que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.
	Ofertar gastronomía variada en el establecimiento.
	Establece horarios de atención de atención extensos.
	Adecuación del área de recepción para clientes del establecimiento.
	Implementar funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.
	Adecuar el suelo del establecimiento de restauración para fácil limpieza.
	Utilizar el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas.
	Implementar botiquín de primeros auxilios en el establecimiento.
	Implementación de señalética en el establecimiento.
	Implementación de extintores en el establecimiento.
	Implementar baño para damas o caballeros en el establecimiento.
	Adecuar los baños para personas con capacidades especiales.
	Mantener las puertas y ventanas del establecimiento en excelente estado.
	Mantener los basureros del establecimiento en excelente estado.
	Mantener los baños del establecimiento en excelente estado.
Implementar ambientación musical adecuada en el establecimiento.	
Acciones de mejora	Instauración de funciones en el establecimiento.
	Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.
	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.
	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.
	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.
	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.
	Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.

	Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.
	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.
	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.
	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.
	Gestionar las necesidades de género de los clientes respecto a los baños.
	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.
	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.
	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Operación ordenada del establecimiento.
	Seguridad alimentaria en los líquidos para consumo ofertados al cliente.
	Facilitación de oferta gastronómica hacia el cliente.
	Satisfacción de las necesidades gastronómicas varias del cliente.
	Adquisición de clientes para el establecimiento por los horarios convenientes.
	Comodidad a usuarios en el área de recepción del establecimiento.
	Operación óptima y prontitud en el servicio de restauración.
	Facilidad en el mantenimiento higiénico del piso en el establecimiento de restauración.
	Control en el aprovisionamiento de insumos utilizados en la producción de alimentos y bebidas.
	Baja peligrosidad en la atención primarias de emergencias ocurridas a personas en el establecimiento de restauración.
	Orientación del cliente en el establecimiento.
	Baja peligrosidad en la atención de emergencias de incendio en el establecimiento de restauración.
	Satisfacción de los clientes por la existencia de baños por género en el establecimiento.
	Satisfacción de los clientes con capacidades especiales.
	Visualización atractiva de puertas y ventanas del establecimiento para el cliente.
	Visualización atractiva de Basureros del establecimiento para el cliente.
	Visualización atractiva de baños del establecimiento para el cliente.
Satisfacción auditiva en los clientes.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 283: Selección de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 2:	ÁREA DE COMEDOR
Descripción del problema	Deficiencias en el área de comedor para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.
	Limitado mantenimiento de las mesas del área de comedor.
Objetivos a conseguir	Implementar sillas adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.
	Implementar taburetes adecuadas para el servicio de restauración en el área de comedor.
	Mejorar el estado de las mesas del área de comedor.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.
	Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.
	Realizar el mantenimiento de las mesas del área de comedor.
Beneficios esperados	Calidad visualizada en las sillas del comedor para el servicio de restauración.
	Calidad visualizada en taburetes del comedor para el servicio de restauración.
	Calidad e higiene visualizadas en mesas del comedor para el servicio de restauración.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 284: Selección de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 3:	ÁREA DE COCINA
Descripción del problema	Deficiencias en el área de cocina para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa gestión por evitar la acumulación de olores en el área de cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.
	Escasa aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.
	Escasa gestión por evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Escasa aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas de establecimientos de restauración.
	Escaso mantenimiento de las cocinas del establecimiento.
	Escaso mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
	Escaso mantenimiento de los fregaderos de la cocina.
	Descuido en el mantenimiento de instalaciones de gas.
Objetivos a conseguir	Implementar extractor de olores en la cocina.
	Adecuar el área de paredes y piso en la cocina.
	Implementar fregaderos de acero inoxidable.
	Implementar fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos.
	Implementación de mesas de trabajo adecuadas en la cocina del establecimiento.

	Mejorar el estado de la cocina.
	Mejorar el estado de los congeladores.
	Mejorar estado de los fregaderos.
	Mejoramiento de las instalaciones de gas.
Acciones de mejora	Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.
	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.
	Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.
	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.
	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.
	Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.
	Realizar el mantenimiento de los fregaderos de la cocina.
Beneficios esperados	Mantenimiento de las instalaciones de gas.
	Olores extraídos fuera del establecimiento generando bienestar al cliente y a todo el personal que labora en el establecimiento.
	Facilitación de la gestión de procesos en la cocina.
	Buena higiene en los fregaderos por facilidad en su limpieza.
	Salubridad en los alimentos ofertados.
	Incremento en la calidad de los alimentos ofertados.
	Eficiente visualización operación e higiene de la cocina.
	Eficiente visualización operación e higiene de los congeladores.
Eficiente visualización operación e higiene en los lavaderos.	
Incremento de la seguridad general en establecimiento.	

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 285: Selección de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 4:	ÁREA DE ALMACENAJE
Descripción del problema	Deficiencias en el área de almacenaje para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Escasa aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
	Insuficiente capacitación del personal en almacenaje de alimentos.
	Escaso mantenimiento del área para productos no perecibles.
Objetivos a conseguir	Adecuaciones en el área para productos de limpieza.
	Adecuación del área para almacenaje de productos perecibles.
	Implementar estanterías adecuadas en el área de almacenaje.

	Ejecución de prácticas correctas de almacenaje de alimentos y líquidos de diversos tipos.
	Mantener el área para almacenaje de productos no perecible en excelente estado.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.
	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.
	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.
	Mantenimiento del área para productos no perecibles.
Beneficios esperados	Ubicación adecuada de productos de limpieza.
	Almacenaje adecuado de productos perecibles.
	Salubridad en los alimentos almacenados.
	Oferta de alimentos de excelente calidad.
	Almacenaje adecuado de productos no perecibles.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 286: Selección de acciones para mejorar el menaje del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 5:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el menaje del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.
Causas que provocan el problema	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.
	Escasa aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.
Objetivos a conseguir	Implementación de mantelería adecuada para el servicio de restauración en mesas del comedor.
	Implementación de cubertería de material adecuado para el servicio de restauración.
Acciones de mejora	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.
	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.
Beneficios esperados	Calidad visualizada en las mesas del comedor para el servicio de restauración.
	Calidad e higiene visualizada en la cubertería del establecimiento para el servicio de restauración.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 287: Selección de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento del establecimiento.

ÁREA DE MEJORA N° 6:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO
Descripción del problema	Deficiencias en el talento Humano del establecimiento para brindar un servicio de restauración de calidad.

Causas que provocan el problema	Insuficiente capacitación al personal en seguridad laboral.
	Escasa gestión en capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Personal desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Escaso interés por la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
	Escasa gestión en la implementación de área para el personal.
Objetivos a conseguir	Implementar prácticas de seguridad en la utilización de calzado antideslizante por parte del personal del establecimiento.
	Capacitación del personal del establecimiento en seguridad alimentaria.
	Presentación cuidadosa y pulcra del personal del establecimiento.
	Uniformar al personal del establecimiento.
	Utilización de mallas de cabeza por parte del personal del área de cocina.
Acciones de mejora	Adecuación de un área para el personal que labora en el establecimiento.
	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.
	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.
	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.
Beneficios esperados	Gestionar la adecuación de área para el personal.
	Seguridad laboral en el establecimiento.
	Ejecución de prácticas adecuadas en la manipulación y elaboración de alimentos.
	Visualización atractiva del personal del establecimiento para el cliente.
	Eficiente calidad en la higiene de los alimentos ofertados por el establecimiento.
	Motivación al personal del establecimiento con su trabajo.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Ficha de observación.

Tabla 288: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁREA DE MEJORA N° 7:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes con respecto a los elementos tangibles del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Existencia de equipamiento poco moderno en el establecimiento.
	Personal del establecimiento desmotivado por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Desinterés en la gestión de una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto al equipamiento con que cuenta el establecimiento.
	Satisfacer al visitante con respecto a la apariencia que tienen los empleados.
	Satisfacción del visitante con respecto a las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Acciones de mejora	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.

	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.
	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 289: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁREA DE MEJORA N° 8:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes en cuanto a aspectos de la confiabilidad del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Limitada eficacia en el servicio al cliente.
	Inadecuada operación del servicio en el establecimiento.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con el servicio correcto brindado la primera vez.
	Satisfacer al visitante al no cometer errores en el servicio.
Acciones de mejora	Eficacia en el servicio al cliente.
	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 290: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁREA DE MEJORA N° 9:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA
Descripción del problema	Insatisfacción en los clientes en cuanto a aspectos de la capacidad de respuesta del establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Excesiva carga ocupacional en los empleados.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con respecto a la Información exacta brindada por los empleados en el servicio.
	Satisfacer al visitante atendiéndolo de manera inmediata a todo momento.
Acciones de mejora	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 291: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁREA DE MEJORA N° 10:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en aspectos de la seguridad brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Poca asertividad de parte del personal al realizar el servicio.
	Escasa seguridad alimentaria aplicada por el establecimiento.

	Escaza capacitación de los empleados en protocolo y etiqueta usados en la prestación del servicio.
	Escaza capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.
Objetivos a conseguir	Satisfacer al visitante con un comportamiento confiable de los empleados.
	Satisfacer al visitante con seguridad alimentaria en el establecimiento.
	Satisfacer al visitante con la amabilidad de los empleados del establecimiento.
	Satisfacer al visitante respondiendo las consultas realizadas a los empleados.
Acciones de mejora	Asertividad en el personal que realizar el servicio.
	Gestionar capacitación en seguridad alimentaria.
	Capacitación de los empleados en protocolo y etiqueta usados en la prestación del servicio.
	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 292: Selección de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁREA DE MEJORA N° 11:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA
Descripción del problema	Insatisfacción de los clientes en cuanto a la empatía brindada por el establecimiento.
Causas que provocan el problema	Escasa iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Horarios irregulares de apertura del establecimiento.
	Escasa personal para brindar atención personalizada.
Objetivos a conseguir	Satisfacción del visitante con la atención personalizada brindada.
	Satisfacer al visitante con horarios convenientes en el establecimiento.
	Satisfacción del visitante con respecto a que el establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.
	Satisfacer al visitante con el cumplimiento de sus exigencias.
	Satisfacer al visitante comprendiendo sus necesidades específicas.
Acciones de mejora	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.
	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.
	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.
Beneficios esperados	Generación de fidelidad en los clientes del establecimiento.

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

5.6.7.5. *Planificación (priorización de acciones de mejora) para el establecimiento La Casa Del Cuy.*

- Dificultad (1 mucha, 2 bastante, 3 poca, 4 ninguna)
- Plazo (1 largo, 2 medio, 3 corto, 4 inmediato)
- Impacto (1 ninguno, 2 poco, 3 bastante, 4 mucho)

Tabla 293: Priorización de acciones para mejorar el área general del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Instauración de funciones en el establecimiento.	3	3	3	9
2	Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	3	4	3	10
3	Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	3	3	3	9
4	Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	3	3	3	9
5	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	3	3	4	10
6	Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	2	2	3	7
7	Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.	2	2	3	7
8	Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	1	1	3	5
9	Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	3	3	3	9
10	Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	3	4	3	10
11	Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.	2	2	3	7
12	Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	3	4	3	10
13	Gestionar las necesidades de género de los clientes respecto a los baños.	2	2	4	8
14	Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	2	2	4	8
15	Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	3	4	3	10
16	Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	3	4	3	10

17	Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	3	4	3	10
18	Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	3	3	2	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 294: Priorización de acciones para mejorar el área de comedor del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE COMEDOR				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	3	3	4	10
2	Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	3	3	4	10
3	Realizar el mantenimiento de las mesas del área de comedor.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 295: Priorización de acciones para mejorar el área de cocina del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE COCINA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	3	3	3	9
2	Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	1	1	3	5
3	Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	2	2	3	7
4	Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
5	Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	2	2	3	7
6	Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	3	4	3	10
7	Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	3	4	3	10
8	Realizar el mantenimiento de los fregaderos de la cocina.	2	2	3	7
9	Mantenimiento de las instalaciones de gas.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 296: Priorización de acciones para mejorar el área de almacenaje del establecimiento.

ÁMBITO:	ÁREA DE ALMACENAJE				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	2	2	3	7
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	2	2	3	7

3	Aplicación de normas de calidad para estanterías de almacenamiento de alimentos en establecimientos de restauración.	2	2	3	7
4	Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	2	2	4	8
5	Mantenimiento del área para productos no perecibles.	3	4	2	9

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 297: Priorización de acciones para mejorar el menaje del establecimiento.

ÁMBITO:	MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.	3	3	4	10
2	Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 298: Priorización de acciones para mejorar el talento humano del establecimiento.

ÁMBITO:	TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	2	2	4	8
2	Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
3	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
4	Gestionar la presentación uniformada del personal hacia el cliente.	3	4	4	11
5	Gestionar la adecuación de área para el personal.	2	1	2	5

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Ficha de observación.

Tabla 299: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a elementos tangibles.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A ELEMENTOS TANGIBLES				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	1	1	3	5
2	Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	3	4	4	11
3	Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Encuesta.

Tabla 300: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a confiabilidad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CONFIABILIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Eficacia en el servicio al cliente.	3	3	4	10
2	Operar correctamente el servicio en el establecimiento.	3	3	4	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 301: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a capacidad de respuesta.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A CAPACIDAD DE RESPUESTA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Capacitación del personal en información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	3	4	3	10
2	Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 302: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a seguridad.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A SEGURIDAD				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Asertividad en el personal que realizar el servicio.	2	2	4	8
2	Gestionar capacitación en seguridad alimentaria.	2	2	4	8
3	Capacitación de los empleados en protocolo y etiqueta usados en la prestación del servicio.	2	2	4	8
4	Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en el establecimiento de restauración.	3	4	3	10

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

Tabla 303: Priorización de acciones para mejorar la satisfacción del cliente en cuanto a empatía.

ÁMBITO:	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CUANTO A EMPATÍA				
No.	ACCIONES DE MEJORA	DIFICULTAD	PLAZO	IMPACTO	PRIORIZACIÓN
1	Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	3	3	3	9
2	Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	3	4	3	10
3	Incrementar el personal para brindar atención personalizada.	3	2	3	8

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).

Fuente: Encuesta.

### 5.6.7.6. PLAN DE MEJORAS ESTABLECIMIENTO LA CASA DEL CUY.

Tabla 304: Plan de mejoras establecimiento La Casa Del Cuy.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador seguimiento	Responsable seguimiento
Motivación del personal por ofrecer una imagen cuidada y pulcra.	1.- Charla motivacional con el personal del establecimiento sobre buena imagen personal en la atención al cliente. 2.- Adquisición de uniformes para el personal del establecimiento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/07/2016 Hasta 05/07/2016	Proyector, pantalla de proyección, material audio visual, marcadores, material didáctico, uniformes para personal.	900\$	1.- 3 Empleados del establecimiento motivados por brindar una buena imagen al cliente en el 2016. 2.- 3 empleados del establecimiento uniformados en el 2016.	Henry Aguilar
Aplicación de seguridad alimentaria en la utilización de contenedores de líquidos adecuados para el consumo.	1.- Adquisición de contenedores de líquidos para consumo de material adecuado (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata). 2.- Reemplazar los contenedores de líquidos para consumo existente en el establecimiento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 06/07/2016 Hasta 10/07/2016	Contenedores de líquidos nuevos, recurso humano.	80\$	1.- 2 contenedores de jugo de 20 litros implementados en el establecimiento en el 2016. 2.- 3 contenedores usos varios para cocina de acero inoxidable adquiridos en el 2016. 3.- 2 botellones de agua implementados en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar

Horarios de apertura del establecimiento la mayor parte del día y de la semana.	1.- Establecer horario de atención del establecimiento de 8 am a 6pm diariamente. 2.- Abrir el establecimiento en el horario establecido de martes a domingo.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 11/07/2016 Hasta 13/07/2016	Humano.	0\$	1.- Establecimiento abierto de martes a domingo en horario de 8 am a 6 pm en el 2016.	Henry Aguilar
Poner interés por brindar primeros auxilios a empleados y clientes de suscitarse algún accidente en el establecimiento.	1.- Comprar botiquín de primeros auxilios para el establecimiento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 14/07/2016 Hasta 20/07/2016	Suero fisiológico, apósitos, vendas triangulares, guantes, algodón y mascarilla.	40\$	1.- 1 botiquín de primeros auxilios implementado en el establecimiento en el 2016.	Henry Aguilar
Poner interés por la vida y la integridad de empleados, clientes y el establecimiento en general de suscitarse un incendio.	1.- Comprar 2 extintores para el establecimiento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 21/07/2016 Hasta 25/07/2016	Extintores.	60\$	1.- 2 extintores colocados en la cocina y comedor del establecimiento respectivamente en el 2016.	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	1.- Revisión de las puertas y ventanas del establecimiento. 2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en las puertas y ventanas del establecimiento. 3.- mantenimiento de puertas y ventanas del establecimiento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 26/07/2016 Hasta 30/07/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	80\$	1.- Paredes y ventanas del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016.	Henry Aguilar

Realizar el mantenimiento de basureros del establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Eliminación de basureros en malas condiciones.</li> <li>2.- Adquirir nuevos basureros requeridos.</li> <li>3.- Poner fundas plásticas en cada basurero del establecimiento.</li> </ol>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 01/08/2016 Hasta 05/08/2016	Agua, lijas, pintura, fundas plásticas, basureros nuevos.	180\$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- 4 basureros eliminados del establecimiento por sus malas condiciones en el 2016.</li> <li>2.- 4 basureros adquiridos para el establecimiento en el 2016.</li> <li>3.-4 basureros con fundas plásticas colocadas en el 2016.</li> </ol>	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de baños del establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Realizar una limpieza minuciosa de los baños del establecimiento.</li> <li>2.- verificar posibles desperfectos en los baños del establecimiento (poner asientos para inodoros).</li> <li>3.- Pintar el área general del baño.</li> <li>4.- Implementar jabonera, secador de manos, dispensador de papel.</li> </ol>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico.	Desde 06/08/2016 Hasta 12/08/2016	Tapas asiento para inodoro, pintura, lija, rodillo.	100\$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- 1 Baño del establecimiento en perfectas condiciones en el 2016.</li> <li>2.- 1 Inodoro del establecimiento con tapas o asientos para inodoros en el 2016.</li> <li>3.- Área general del baño del establecimiento perfectamente pintada en el 2016.</li> <li>4.- 1 jabonera, 1 secador de manos, y 1 dispensador de papel Implementados en el 2016.</li> </ol>	Henry Aguilar
Realizar el mantenimiento de las cocinas del establecimiento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Realizar una limpieza minuciosa de las cocinas.</li> <li>2.- verificar posibles desperfectos en el funcionamiento de la cocina.</li> </ol>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico especializado en cocinas.	Desde 13/08/2016 Hasta 18/08/2016	Limpiones, jabón de cocina.	15\$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- 2 cocinas del establecimiento en perfecto estado para la restauración en el 2016.</li> </ol>	Henry Aguilar

Realizar el mantenimiento de los congeladores del establecimiento.	<p>1.- Realizar una limpieza minuciosa de los congeladores.</p> <p>2.- verificar posibles desperfectos en el funcionamiento de los congeladores.</p> <p>3.- Pintar los congeladores de ser necesario.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico especializado en refrigeradores.	Desde 19/08/2016 Hasta 24/08/2016	Limpiones, jabón de cocina, pintura automotriz, lija, compresor.	100\$	<p>1.- 2 congeladores del establecimiento en perfecto estado para el almacenamiento de productos en el 2016.</p> <p>2.- 2 Congeladores perfectamente pintados en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Mantenimiento de las instalaciones de gas.	<p>1.- Revisión del estado de las instalaciones de gas (válvulas, cañerías, conexiones)</p> <p>2.- Ubicación de cilindros de gas en el exterior en una área adecuada.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y técnico en mantenimiento.	Desde 25/08/2016 Hasta 30/08/2016	Humano, válvulas cañerías, abrazaderas.	50\$	<p>1.- 2 instalaciones de gas en perfectas condiciones en el 2016.</p> <p>2.- 2 cilindros de gas ubicados en áreas adecuadas al exterior en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad en sillas de comedor para establecimientos de restauración.	<p>1.- Adquisición de 40 sillas de madera, vidrio o acero inoxidable para el comedor.</p> <p>2.- Reemplazar las sillas plásticas del comedor por las adquiridas.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 01/09/2016 Hasta 05/09/2016	Sillas de comedor.	1200\$	<p>1.- 40 sillas de madera adquiridas para el comedor del establecimiento en el 2016.</p> <p>2.- 40 sillas plásticas reemplazadas en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad en taburetes de comedor para establecimientos de restauración.	<p>1.- Adquisición de 5 taburetes de madera, vidrio o acero inoxidable para el comedor.</p> <p>2.- Reemplazar los taburetes plásticos del comedor por los adquiridos.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 06/09/2016 Hasta 10/09/2016	Taburetes para el comedor.	100\$	<p>1.- 5 taburetes de madera adquiridas para el comedor del establecimiento en el 2016.</p> <p>2.- 5 taburetes plásticos reemplazados en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	Henry Aguilar

<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a mantelería.</p>	<p>1.- Adquisición de 20 manteles de tela para mesas de comedor. 2.- Implementar los manteles adquiridos en las mesas del comedor.</p>	<p>Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 11/09/2016 Hasta 15/09/2016</p>	<p>Manteles de tela.</p>	<p>200\$</p>	<p>1.- 20 manteles de tela adquiridas para mesas de comedor del establecimiento en el 2016. 2.- 10 manteles de tela colocados en el área de comedor del establecimiento en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Aplicación de normas técnicas de calidad para el servicio de restauración en cuanto a cubertería.</p>	<p>1.- Adquisición de 3 cucharones de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 2.- Adquisición de 2 espátulas de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 3.- Adquisición de 4 cuchillos de cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado. 4.- Reemplazar la cubertería inadecuada de madera existente en el establecimiento por la adquirida.</p>	<p>Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 16/09/2016 Hasta 20/09/2016</p>	<p>Cucharones, espátulas, cuchillos.</p>	<p>240\$</p>	<p>1.- 3 cucharones de acero inoxidable adquiridos para el establecimiento en el 2016. 2.- 2 espátulas de formica adquiridos para el establecimiento en el 2016. 3.- 4 cuchillos de acero inoxidable y polietileno adquiridos para el establecimiento en el 2016. 4.- Cubertería de madera inadecuada existente en el establecimiento reemplazado por la adquirida en 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

<p>Gestionar una imagen visualmente atractiva de las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc.</p>	<p>1.- Decorar atractivamente el área de comedor del establecimiento. 2.- Decorar las mesas, vasos, cubiertos, sillas del establecimiento de manera creativa y homogénea. 3.- Reemplazar menaje en malas condiciones. 4.- Colocar manteles para mesas del comedor.</p>	<p>Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 21/09/2016 en adelante.</p>	<p>Manteles, servilletas, cuadros, adornos, menaje, en general.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- Área de comedor del establecimiento visualmente atractiva en el 2016</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Eficacia en el servicio al cliente.</p>	<p>1.- Establecer comisiones para el personal del área de atención al cliente por cantidad de clientes atendidos a fin de semana o mes. 2.- Designar empleado del mes al que se haya desempeñado con mayor eficiencia y eficacia a fin de mes. 3.- Supervisar eficiencia y eficacia en la cadena de producción y de ser necesario contratar personal, rediseñar espacios de trabajo.</p>	<p>Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.</p>	<p>Desde 23/09/2016 en adelante.</p>	<p>Libro diario de registro de órdenes con un número del empleado que atendió.</p>	<p>5\$</p>	<p>1.- 1 libro de registro diario con la cantidad de clientes atendidos por empleado en el 2016. 2.- 2 comisiones entregadas a fin de mes a los empleados (Mayor cantidad de clientes atendidos y al de mayor desempeño en eficiencia y eficacia). 3.- 3 supervisiones a la cadena de producción realizadas en el 2016</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Operar correctamente el servicio en el establecimiento.</p>	<p>1.- Planificar la operación del servicio para evitar cometer errores (Realizar un cronograma de actividades diario o semanal con el respectivo responsable).</p>	<p>Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).</p>	<p>Desde 25/09/2016 Hasta 30/09/2016</p>	<p>Libro diario o semanal de planificación, talento humano.</p>	<p>5\$</p>	<p>1.- Matrices diarias o semanales de planificación de operación del establecimiento en el 2016.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Instruir al personal con información general que debe de brindarse al cliente en un establecimiento de restauración.	<p>1.- Charla al personal sobre aspectos generales en el establecimiento (servicios con los que cuenta el establecimiento, precios de la oferta gastronómica, oferta gastronómica del día).</p> <p>2.- Impartir al personal información turística de la región y el país (atractivos o sitios de interés turísticos, hoteles, gasolineras, transporte terrestre, de la localidad, principales ciudades y atractivos turísticos del Ecuador).</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	<p>Tarea 1.- Desde 01/10/2016 en adelante.</p> <p>Tarea 2.- Desde 01/10/2016 Hasta 05/10/2016</p>	Humano.	50\$	1.- 3 empleados del establecimiento con conocimiento general sobre información que debe brindarse en un establecimiento de restauración turística en el 2016.	Henry Aguilar
Instauración de funciones en el establecimiento.	<p>1.- Determinar las funciones necesarias y específicas que cumple el personal del establecimiento.</p> <p>2.- Elaborar un organigrama funcional del establecimiento.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	<p>Desde 06/10/2016 Hasta 10/10/2016</p>	Humano, hojas de papel.	2\$	1.- 3 Empleados del establecimiento con funciones específicas a realizar en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar el marketing en cuanto a la carta de ofertas gastronómicas del establecimiento.	<p>1.- Investigar diseños adecuados para cartas de ofertas gastronómicas.</p> <p>2.- Diseño de un logo de la empresa.</p> <p>3.- Diseño de la carta de oferta gastronómica.</p> <p>4.- imprimir 10 cartas.</p>	Sr. Luis Encalada (Propietario del establecimiento).	<p>Desde 11/10/2016 Hasta 16/10/2016</p>	Humano, internet, programa Photoshop, 10 láminas de papel emplastecidas.	50\$	1.- 10 cartas de ofertas gastronómicas del establecimiento correctamente diseñadas con el logo de la empresa en el 2016.	Henry Aguilar

Gestionar la oferta de gastronomía variada para el cliente.	<p>1.- Establecer la oferta gastronómica a implementarse (platos a la carta, platos típicos, bebidas, etc.) con un mínimo de 4 ofertas nuevas.</p> <p>2.- Ofertar la gastronomía nueva al cliente.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 17/10/2016 Hasta 20/10/2016	Libro de recetas.	20\$	1.- 4 platos típicos nuevos ofertados al cliente en el 2016.	Henry Aguilar
Aprovisionamiento adecuado de insumos para la producción de alimentos y bebidas.	1.- Implementación del método de inventario FIFO o PEPS (Primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para producción de alimentos y bebidas (los insumos para la elaboración de los alimentos ya sean perecibles o no perecibles deben colocarse de tal manera que los productos o insumos más antiguos sean los primeros en usarse en la producción de los alimentos y los más nuevos vayan quedando para su posterior utilización).	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 21/10/2016 Hasta 25/10/2016	Computador, libro semanal de ingreso y salida de insumos.	600\$	1.- Insumos para la producción de alimentos colocados ordenadamente, los productos perecibles los primeros en entrar son los primeros en consumirse y los no perecibles colocados por fecha de caducidad en el 2016. 2.- libro semanal en Excel con los insumos consumidos, los restantes y los que ingresan en el 2016.	Henry Aguilar
Mantenimiento del área para productos no perecibles.	<p>1.- Revisión del área para productos no perecibles del establecimiento.</p> <p>2.- Determinación de mantenimiento a realizarse en área para productos no perecibles del establecimiento.</p> <p>3.- Mantenimiento de área para productos no perecibles del establecimiento.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 26/10/2016 Hasta 30/10/2016	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiadores.	80\$	1.- Área de productos no perecibles del establecimiento en excelentes condiciones en el 2016.	Henry Aguilar

Incrementar la iniciativa por complacer las necesidades específicas del cliente.	1.- Charla motivacional al personal en atención personalizada a los clientes (tener pendiente siempre la satisfacción de necesidades específica, exigencias, complacencia del cliente).	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.	Desde 01/11/2016 Hasta 07/11/2016	Humano.	0\$	1.- 3 empleados motivados por atender personalizada mente al cliente en el 2016	Henry Aguilar
Gestionar las necesidades de género de los clientes respecto a los baños.	1.- Adquisición de 1 inodoro para el establecimiento. 2.- Adquisición de 1 lavamanos. 3.- Adquisición de 1 dispensador de jabón. 4.- Adquisición de 1 dispensador de papel. 5.- Construcción de 1 baño en el establecimiento ya sea para damas o caballeros.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 08/11/2016 Hasta 16/11/2016	Inodoro, lavamanos, tubos, llaves, ladrillos, cemento, cerámica.	600\$	1.- 1 baño implementado en el establecimiento en perfecto funcionamiento y con condiciones adecuadas para el servicio de restauración en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar las necesidades de clientes con capacidades especiales en lo referente a baños.	1.- Implementar una ranfla de acceso al establecimiento y una de acceso a baños. 2.- implementar barras laterales en baños para personas con capacidades especiales.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 17/11/2016 Hasta 25/11/2016	Barra de seguridad, señalética, material de construcción.	100\$	1.- 2 ranflas para ingreso de personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016. 2.- Un baño adecuado para personas con capacidades especiales en el establecimiento en 2016.	Henry Aguilar
Gestión de entornos musicales adecuada dos para un establecimiento de restauración.	1.- Adquirir la música relajante para ser escuchada en el establecimiento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 26/11/2016 Hasta 29/11/2016	CD, DVDS, pen drive	10\$	1.- Entorno musical agradable en el establecimiento de restauración en el 2016.	Henry Aguilar

Capacitación del personal en manipulación de alimentos.	<p>1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en gastronomía y manipulación de alimentos.</p> <p>2.- Capacitar al personal del establecimiento en gastronomía y manipulación de alimentos.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 30/11/2016 Hasta 10/12/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en gastronomía y manipulación de alimentos en el 2016.	Henry Aguilar
Capacitación de los empleados en protocolo y etiqueta usados en la prestación del servicio.	<p>1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en etiqueta y protocolo.</p> <p>2.- Capacitar al personal del establecimiento en etiqueta y protocolo.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 11/12/2016 Hasta 23/12/2016	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en etiqueta y protocolo en el 2016.	Henry Aguilar
Gestionar capacitación al personal en seguridad laboral.	<p>1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad laboral.</p> <p>2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad laboral.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 04/01/2017 Hasta 13/01/2017	Humano.	100\$	1.- 3 Empleados del establecimiento capacitados en seguridad laboral en el 2017.	Henry Aguilar
Gestionar capacitaciones para el personal en seguridad alimentaria.	<p>1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en seguridad alimentaria.</p> <p>2.- Capacitar al personal del establecimiento en seguridad alimentaria.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Ministerio de Turismo, o empresa privada.	Desde 14/01/2017 Hasta 23/01/2017	Humano.	100\$	1.- 1 Empleado del establecimiento capacitado en seguridad alimentaria en 2017.	Henry Aguilar

Asertividad en el personal que realizar el servicio.	1.- Buscar capacitaciones brindadas por entidades privadas o públicas en atención al cliente. 2.- Capacitar al personal del establecimiento en atención al cliente.	Ministerio de Turismo, Empresa privada y Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 24/01/2017 Hasta 04/02/2017	Humano.	100\$	1.- 2 Empleados del establecimiento capacitados en atención al cliente en 2017.	Henry Aguilar
Implementación de personal suficiente para atender a la demanda existente en el establecimiento y brindar atención personalizada.	1.- Contratar personal para el establecimiento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 05/02/2017 Hasta 14/02/2017	Humano.	0\$	1.- 2 personas contratada para brindar mejor atención a los clientes en el 2017.	Henry Aguilar
Gestionar la extracción de olores en el área de cocina.	1.- Adquirir un extractor de olores para la cocina del establecimiento. 2.- Instalar el extractor de olores en la cocina del establecimiento	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y técnico especializado.	Desde 15/02/2017 Hasta 22/02/2017	Extractor de olores.	400\$	1.- 1 campana extractora de olores instalada y en perfecto funcionamiento en la cocina del establecimiento en el 2017.	Henry Aguilar
Gestionar la comodidad para el cliente en el área de recepción.	1.- Determinar área de recepción para clientes en el establecimiento. 2.- Adquisición de muebles para área de recepción en el establecimiento. 3.- Colocación del área de recepción de clientes.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y personal del establecimiento.	Desde 23/02/2017 Hasta 04/03/2017	Muebles.	400\$	1.- Área de recepción adecuada para la comodidad de los clientes en el 2017.	Henry Aguilar

<p>Gestionar el acondicionamiento del establecimiento a fin de lograr mayor eficacia y eficiencia en el servicio.</p>	<p>1.- Planificar una readecuación de espacios en el establecimiento (a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en el servicio). 2.-Planificar la readecuación de maquinaria y equipos (a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en el servicio). 3.- Acondicionar el establecimiento para que el servicio se pueda desarrollar de manera rápida, eficaz, eficiente.</p>	<p>Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y Sr. Henry Aguilar.</p>	<p>Desde 05/03/2017 Hasta 13/03/2017</p>	<p>Humano.</p>	<p>0\$</p>	<p>1.- 1 Planificación para readecuación de espacios en el establecimiento realizada en el 2016. 2.-1 Planificación para la readecuación de maquinaria y equipos realizada en el 2016. 3.- Establecimiento acondicionado para un servicio rápido, eficaz, eficiente en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>
<p>Gestionar la orientación del cliente dentro del el establecimiento.</p>	<p>1.- Establecimiento de lugares adecuados para implementación de señalética. 2.- Diseño de señalética con aplicación de normas y estándares para establecimientos de restauración. 3.- Implementación de señalética en el establecimiento (caja, baños, entrada, salida, salida de emergencia, numero de mesa, recepción, botiquín, extintor, acciones en caso de emergencias).</p>	<p>Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).</p>	<p>Desde 14/03/2017 Hasta 23/03/2017</p>	<p>Señalética, diseñador gráfico.</p>	<p>100\$</p>	<p>1.- 10 señaléticas instauradas en el establecimiento para la orientación del cliente en el 2017.</p>	<p>Henry Aguilar</p>

Aplicación de normas de calidad en fregaderos de cocina para establecimientos de restauración.	1.- Adquisición de fregaderos de acero inoxidable. 2.- Instalación adecuada de fregaderos adquiridos reemplazando los fregaderos de cemento.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 24/03/2017 Hasta 02/04/2017	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol.	300\$	1.- 2 Fregaderos de acero inoxidable adquiridos en el 2017. 2.- 2 fregaderos de acero inoxidable perfectamente instalados en el área de cocina en 2017.	Henry Aguilar
Evitar la contaminación cruzada de alimentos en los fregaderos de la cocina.	1.- Determinar un área adecuada para la implementación de un nuevo fregadero. 2.- Establecer el uso exclusivo que se le dará a cada fregadero del establecimiento (Para lavar u tencillos o lavar alimentos). 3.- Implementar el nuevo fregadero en la cocina.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento) y técnico en adecuaciones.	Desde 03/04/2017 Hasta 12/04/2017	Fregadero, cemento, ladrillo, cerámica o mármol, teflón, tubos, llaves.	250\$	1.- 1 Fregadero nuevo en funcionamiento para lavar la vajilla instalada en la cocina en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad para mesas de trabajo en cocinas.	1.- Adquisición de mesas de trabajo de acero inoxidable para el área de cocina.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento).	Desde 13/04/2017 Hasta 24/04/2017	Mesas de trabajo.	400\$	1.- 2 Mesas de trabajo de adecuada calidad para trabajos de cocina adquiridas en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos de limpieza.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos de limpieza (Área aislada que evite el contacto con los alimentos, o el área de producción; área de fácil limpieza).	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 25/04/2017 Hasta 08/05/2017	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- Área de productos de limpieza perfectamente acondicionada en el 2017.	Henry Aguilar

Aplicación de normas técnicas de calidad para el almacenaje de productos perecibles.	1.- Acondicionar un área de manera adecuada para el almacenaje de productos perecibles. (Estanterías de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario, piso de cerámica paredes impermeabilizadas). 2.- Verificación de congeladores en buen estado y con compartimientos separados para tipos de productos.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), personal del establecimiento y técnico en adecuaciones.	Desde 09/05/2017 Hasta 20/05/2017	Estanterías, y material para adecuaciones.	100\$	1.- Área para almacenaje de productos perecibles en óptimas condiciones en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas técnicas de calidad para pisos en el establecimiento de restauración.	1.- Contratar personal técnico especializado para la remodelación del suelo del establecimiento. 2.- Instalación de suelo del establecimiento de un material de fácil limpieza anti poroso que evite la acumulación de grasa y suciedad.	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), y técnico en adecuaciones.	Desde 21/05/2017 Hasta 05/06/2017	Materiales para remodelación (cemento, cerámica, rodillos, etc.).	1000\$	1.- 1 equipo de personal técnico contratado para la remodelación del piso del establecimiento en el 2017. 2.- Piso general del establecimiento de material de fácil limpieza anti poroso que evite la acumulación de grasa y suciedad en el 2017.	Henry Aguilar
Aplicación de normas de calidad en paredes y pisos de cocina en establecimientos de restauración.	1.- Remodelación del área de cocina con paredes y pisos que cumplan con normas de calidad (material de fácil limpieza, azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), y técnico en adecuaciones.	Desde 06/06/2017 Hasta 20/06/2017	Humano, cerámica, láminas de acero inoxidable.	1000\$	1.- Paredes y pisos del área de cocina con normas de calidad para una fácil limpieza y óptimo desarrollo de las actividades en el 2017.	Henry Aguilar

Gestionar la adecuación de área para el personal.	<p>1.- Determinar un área adecuada para el personal del establecimiento.</p> <p>2.- Acondicionar el área de manera adecuada para el personal del establecimiento.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 21/06/2017 Hasta 30/06/2017	Pintura, lijas, brochas, rodillos, limpiones.	100\$	1.- 1 Área para el personal del establecimiento con condiciones adecuadas en el 2017.	Henry Aguilar
Implementación de equipamiento moderno en el establecimiento.	<p>1.- Adquisición de nuevas cocinas.</p> <p>2.- Adquisición de televisores LED para el área de comedor del establecimiento</p> <p>3.- Adquisición de muebles para el área de recepción y cobro.</p> <p>4.- Adquisición de 1 asador de cuyes.</p> <p>5.- Implementar el equipamiento moderno en el establecimiento.</p>	Sra. Cruz Mendoza (Propietaria del establecimiento), y personal del establecimiento.	Desde 01/07/2017 Hasta 12/07/2017	Cocinas, televisores, muebles, asador de cuyes.	700\$	<p>1.- 2 Cocinas nuevas implementadas en el área de cocina en el 2017.</p> <p>2.- 2 Televisores implementados en el área de comedor del establecimiento en el 2017.</p> <p>3.- 1 asador de cuyes adquirido en el 2016.</p> <p>4.- 3 Muebles nuevos para el área de recepción y cobro del establecimiento en el 2017.</p>	Henry Aguilar
<b>MONTO INVERSIÓN TOTAL:</b>					10.317\$		

Elaborado por: Aguilar, Henry (2016).  
Fuente: Fichas de observación y encuestas.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

- Ackerman, S., & Com, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones del aula taller.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. (28 de Febrero de 2016). *www.teleco.upct.es*. Obtenido de *www.teleco.upct.es*: [http://www.teleco.upct.es/documentos/calidad/pei\\_0506\\_planmejoraetsit.pdf](http://www.teleco.upct.es/documentos/calidad/pei_0506_planmejoraetsit.pdf)
- Aranda, A. (2007). *Planificación Estratégica Educativa*. Quito: Abya-Yala.
- Arcarons, S., Capellà, H., González, F., Izard, M., & Pallàs, J. (2010). *Gestión Pública del Turismo*. Barcelona: Editorial UOC.
- ARCSA. (2015). *Norma Técnica Sustitutiva De Buenas Prácticas De Manufactura Para Alimentos Procesados*. Quito: Editora Nacional.
- Asamblea Constituyente. (08 de Agosto de 2008). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Obtenido de Constitución Política del Ecuador: <http://www.desarrollosocial.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/10/constitucion.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Cando, D. (5 de Marzo de 2015). Soluciones para el desaprovechamiento de recursos turísticos en el canton Huaca. (A. Henry, Entrevistador)
- Chávez, A. R. (2012). *Procedimiento Para Medir La Satisfacción Del Cliente Externo*. La Habana: CUJAE.
- Chicaíza, G., & Díaz, W. (2012). *Plan de desarrollo turístico para el cantón San Pedro De Huaca en la provincia del Carchi*. Quito: Tesis de ingeniería no publicada.
- CONGRESO NACIONAL. (10 de Julio de 2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*.
- Corredera, I. (2011). *Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento*. Andalucía: INNOVA.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Organización De La Producción Y Dirección De Operaciones*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Del Molino, J. P., Moreno, J. M., Moreno, M. T., Morillas, P. P., Palacios, J. L., González, E. R., & Salgado, J. (2010). *Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida*. España: AENOR.
- Del Pozo, J. F. (2012). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Andalucía: INNOVA.
- Erazo, V. (2011). *Plan De Mejoramiento De Los Servicios Turísticos Ofertados En El Hotel Ambato De la Ciudad De Ambato*. Riobamba.
- Escobar, A., & González, Y. (2011). *Marketing turístico*. España: Síntesis, S.A.
- Flavián, C., & Fandos, C. (2011). *TURISMO gastronómico : estrategias de marketing y experiencias de éxito*. España: UNE.
- Fontalvo, T. J., & Vergara, J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. ISBN.
- Gabín, M. (2010). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Madrid: Paraninfo S.A.
- GAD Huaca;. (2011). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2011-2031*. Huaca, Carchi, Ecuador.
- Gallegos, J. F. (2012). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. España: Paraninfo S.A.
- García, M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Andalucía: Innovación y Cualificación, S.L.
- Gobierno, P. D. (2011). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Carchi 2031*. Carchi, Ecuador.
- Guerrero, P., & Ramos, J. (2014). *Introducción al Turismo*. México: Patria, S.A.
- Ibarra, L. E., & Casas, E. V. (2014). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel*. Hermosillo: Contaduría y Administración.
- Irene, C. (2011). *Ofertas gastronómicas sencillas y sistemas de aprovisionamiento*. Andalucía: INNOVA.
- Jiménez, L. H., & Jiménez, W. G. (2013). *Turismo: Tendencias globales y planificación estratégica*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección del Marketing*. México: Pearson Educación.

- Laethem, N., Lebon, Y., & Durand, B. (2012). *La caja de herramientas Mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Magadán, M., & Rivas, J. (2012). *Estructura, economía y política turística*. España: Septem Ediciones.
- Martínez Ruiz, E. E. (2012). *Información y atención al visitante*. España: INNOVA.
- Martínez, C. (2012). *Estadística Y Muestreo*. Bogotá: ECOE ediciones Ltda.
- Martínez, O. F. (2012). *Evaluación de la Calidad del Servicio Turístico en las Empresas de Alojamiento del Balneario Las Peñitas – Poneloya, León –Nicaragua*. Nicaragua.: B-Universidad Autónoma de Nicaragua.
- Mateos, M. Á. (2012). *Atención básica al cliente*. Andalucía: Innovación y Cualificación S. L.
- MINTUR. (09 de Enero de 2008). *Reglamento General a la Ley de Turismo*.
- MINTUR. (06 de Mayo de 2008). *www.turismo.gob.e*. Obtenido de Ley de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Monterrubio, J. C. (2011). *Turismo y Cambio Sociocultural*. México: Plaza y Valdés Editores.
- Moreno, J. A. (2012). *Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce*. Piura: Creative Commons Atribución.
- OMT, Organización Mundial del Turismo. (2014). Secretario General de la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (OMT) – Taleb Rifai. *Patrimonio Mundial*, 65.
- Organización Mundial del Turismo, OMT. (20 de Mayo de 2015). *Organización Mundial del Turismo OMT*. Obtenido de Entender el turismo: Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Pando, K. (2012). *Elaboración de un Manual Para la Implementación de Buenas Prácticas de Manufactura en la Empresa de Productos Congelados Tía Lucca*. Cuenca: UDC.
- Pavón, C., & Sánchez, M. (2012). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Andalucía: Innovación y Cualificación, S. L.

- PLANDETUR 2020. (2007).  
*Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible Par a Ecuador*.
- Qesada, A. (10 de Marzo de 2015). Problemática turística en el cantón San Pedro de Huaca. (H. Aguilar, Entrevistador)
- Quijije Bailon, W. F., & Baque Hidalgo, R. R. (2012). *Estudio De La Calidad Del Servicio En La Localidad Turística El Rocío Dentro Del Parque Nacional Machalilla, Como Un Aporte Al Desarrollo Socio-Económico De La Comunidad*. Manta.
- RAE. (28 de Junio de 2015). *Real Academia Española*. Obtenido de Diccionario de la lengua española: <http://lema.rae.es/drae/?val>
- Ruano, C. (2012). *Promoción y comercialización de productos y servicios turísticos locales*. Andalucía: INNOVA.
- Sánchez, A. (2011). *Servicio y atención al cliente en restaurante*. Andalucía: INNOVA.
- Schlüter, R. (2006). *Turismo y Patrimonio Gastronómico: Una perspectiva*. Buenos Aires: ISBN.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Senplades.
- Suárez, A. B. (2012). *Manual Práctico de Derechos del Consumidor en el Sector Turístico*. España: Septem Ediciones.
- Universidad el Bosque. (13 de Marzo de 2016). *uelbosque.edu.co*. Obtenido de [uelbosque.edu.co: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/autoevaluacion\\_docs/op\\_guia\\_plan\\_mejoramiento.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/autoevaluacion_docs/op_guia_plan_mejoramiento.pdf)
- Universidad Técnica Estatal De Quevedo. (2007). *Guía Para La Elaboración Del Plan De Mejoramiento*. Quevedo: UTEQ.
- Vaquero, J. (2012). *Operaciones Básicas de Restaurante y Bar*. Madrid: CEP S.L.
- Vaquero, J. (2013). *Servicios en Restaurante*. Madrid: CEP S.L.
- Zambrano. (2010). *Estadística*. Lima: Prolib.

Zárraga, L. (2012). *Calidad y Servicio (Modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turistas en Quintana Roo)*. México: librero-editor.

## VII. ANEXOS.

### 1.- (ANEXO 1) FICHA DE INDICADORES DE CALIDAD PARA EVALUAR ESTABLECIMIENTOS QUE BRINDAN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIA AMBIENTALES  
ESCUELA DE TURISMO Y ECOTURISMO



FICHA DE INDICADORES DE CALIDAD PARA EVALUAR LOS ESTABLECIMIENTOS QUE BRINDAN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN LA PARROQUIA HUACA

**OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN:** Diagnosticar el servicio de restauración turística de la parroquia Huaca mediante una ficha que permita la visualización de las deficiencias existentes en los establecimientos a través de indicadores de calidad.

**INDICACIONES:** En la ficha de evaluación se exponen cada uno de los respectivos indicadores de calidad que permiten brindar un adecuado servicio de restauración a los consumidores/clientes/o turistas; indicadores que deben de ser cumplidos por los establecimientos que ofertan el servicio de restauración, pues de lo contrario se determinara que el servicio es deficiente. Para ello existen dos tipos de indicadores los primeros son de cumplimiento en los cuales se colocara una **X** si el establecimiento cumple o no cumple con el indicador de calidad, el otro tipo de indicador es del estado en el que se encuentra el establecimiento y todo lo que en él se halla, para ello se utiliza una escala del **1** al **5** que permitirá evaluar el servicio siendo **1** muy malo, **2** malo, **3** imparcial, **4** bueno, **5** excelente.

**NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:**

**NOMBRE DEL EVALUADOR:** Henry Aguilar

**PROPIETARIO:**

**FECHA:**

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO	CALIFICACIÓN		INDICADOR DE CALIDAD	PUNTAJE				
INDICADORES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPL E	INDICADORES GENERALES DEL ESTABLECIMIENTO	1	2	3	4	5
Existe una organización funcional en el establecimiento.			Estado de las puertas y ventanas del establecimiento.					
En el establecimiento las tuberías de agua potable son de materiales adecuados (acero galvanizado, plástico en buenas condiciones (PVC); nunca hierro cromado, cinc, u hojalata).			Estado de los basureros del establecimiento.					
En el establecimiento los contenedores de líquidos para consumo son de materiales adecuados (vidrio, acero inoxidable, plástico o formica en buenas condiciones; nunca madera pintada, hierro cromado, cinc, u hojalata).			Estado de los baños del establecimiento.					
Los techos del establecimiento son lisos y pintados con pintura impermeable de fácil limpieza y evitan la condensación del agua.			Que tan acorde es la ventilación (aberturas hacia el exterior) del establecimiento.					
El establecimiento posee una carta en la que se exhiben las ofertas gastronómicas con los respectivos precios a los clientes.			Que tan acorde es la iluminación del establecimiento.					
El establecimiento brinda como mínimo 4 platos a la carta, a parte del menú diario.			Que tan adecuada es la ambientación musical del establecimiento.					
El establecimiento tiene un horario de atención la mayor parte del día.								
Existe un área de recepción de clientes en el establecimiento.								
Existen funcionalidad y diseño en la maquinaria y las instalaciones del establecimiento.								
El suelo del establecimiento es de un material de fácil limpieza anti poroso que evita la acumulación de grasa y suciedad.								
El establecimiento realiza una limpieza diaria de (cocinas, comedores, mesas, hornos, plancha, recipientes, vajilla, cubertería, cristalería, sanitarios, suelos, mantelería, ropa de trabajo y basureros).								
El establecimiento realiza una limpieza periódica de (extractores de olores, cámaras frigoríficas, paredes, puertas, ventanas, estanterías, áreas de almacenaje y otras áreas del establecimiento).								

El establecimiento utiliza el método de inventario FIFO (first in first out o primeras en entrar, primeras en salir) en el aprovisionamiento de insumos para alimentos y bebidas.									
Existe en el establecimiento botiquín de primeros auxilios.									
Existe señalética en el establecimiento.									
Existen dos extintores como mínimo en el establecimiento.									
Existen como mínimo una salida de emergencia en el establecimiento.									
El establecimiento posee un baño para damas y otro para caballeros.									
El establecimiento posee un baño para personas con capacidades especiales o bien el de damas o caballeros adaptado para este fin.									
<b>INDICADORES DEL ÁREA DEL COMEDOR</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPL E</b>	<b>INDICADORES DEL ÁREA DEL COMEDOR</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
Posee mesas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).			En qué estado se encuentran las mesas.						
Posee sillas adecuadas (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).			En qué estado se encuentran las sillas.						
Posee taburetes adecuados (acero inoxidable, madera, vidrio; nunca plásticas).			En qué estado se encuentran los taburetes.						
			En qué estado se encuentran las paredes del área del comedor.						
<b>INDICADORES DEL ÁREA DE COCINA</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPL E</b>	<b>INDICADORES DEL ÁREA DE COCINA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
Existe campana extractora de olores.			Estado de la campana extractora de olores.						
La cocina es industrial.			Estado de la cocina.						
Existe un horno.			Estado del horno.						
Existe freidora.			Estado de la freidora.						
Existe plancha.			Estado de la plancha.						
Existe uno o varios congeladores.			Estado de los congeladores.						
El área de paredes y piso de la cocina es de material de fácil limpieza (azulejo, cerámica o revestimiento metálico inoxidable).			En qué estado se encuentran las paredes y pisos del área de cocina.						
Los fregaderos son de acero inoxidable.			Estado de los fregaderos.						

Existen fregaderos para lavar utensilios y otro para los alimentos			Estado de las mesas de trabajo.						
Las mesas de trabajo son de acero inoxidable y en el caso de ser de madera impermeabilizadas y en buen estado.			Estado de las instalaciones de gas.						
<b>INDICADORES DE ÁREAS DE ALMACENAJE</b>	CUMPLE	NO CUMPL E	<b>INDICADORES DE ÁREAS DE ALMACENAJE</b>	1	2	3	4	5	
Existe un área adecuada para productos de limpieza.			Estado del área para productos de limpieza.						
Existe un área adecuada para almacenaje de productos perecibles.			Estado del área para almacenaje de productos perecibles.						
Existe un área adecuada para almacenaje de productos no perecibles.			Estado del área para almacenaje de productos no perecibles.						
Existe un área adecuada de almacenaje del menaje.			Estado del área de almacenaje del menaje.						
Las estanterías son de acero inoxidable o plástico apto para uso alimentario.			Estado de las estanterías.						
El área de almacenaje de alimentos y las cámaras frigoríficas evitan la contaminación cruzada (alimentos y líquidos de diversos tipos separados o en envases individuales bien sellados).									
<b>INDICADORES DEL MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO</b>	CUMPLE	NO CUMPL E	<b>INDICADORES DEL MENAJE DEL ESTABLECIMIENTO</b>	1	2	3	4	5	
La mantelería del comedor es de tela.			Estado de la mantelería.						
La cubertería es de material adecuado (acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).			Estado de la cubertería.						
La vajilla es de material adecuado (cerámica, acero inoxidable o de formica en buenas condiciones nunca madera pintada, ni hierro cromado).			Estado de la vajilla.						
La cristalería (vasos, copas, jarras) son de cerámica o vidrio.			Estado de la cristalería.						
Las tablas de corte son de polietileno.			Estado de las tablas de corte.						
<b>INDICADORES DEL TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO</b>	CUMPLE	NO CUMPL E	<b>TOTAL</b>						
El personal del establecimiento tiene capacitación en atención al cliente.									

El (la) cocinero (a) tiene capacitación en preparación y manipulación de alimentos.		
El personal del establecimiento utiliza calzado antideslizante.		
El personal del establecimiento tiene capacitación en seguridad alimentaria.		
El personal del establecimiento tiene una apariencia cuidadosa y pulcra.		
El personal del establecimiento utiliza uniforme.		
El personal que manipulan alimentos no usa anillos, manillas, relojes.		
El personal del área de cocina utiliza mallas de cabeza.		
El personal del área de cocina utiliza guantes desechables.		
Existe un área para el personal que labora en el establecimiento.		
<b>TOTAL</b>		

-----  
**FIRMA DEL PROPIETARIO**

-----  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

**2.- (ANEXO 2) ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN TURÍSTICA DE LA PARROQUIA HUACA.**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIA AMBIENTALES  
ESCUELA DE TURISMO Y ECOTURISMO**



**ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE RESTAURACIÓN  
TURÍSTICA DE LA PARROQUIA HUACA**

**GÉNERO:** Masculino  Femenino  **EDAD:** \_\_\_\_\_  
**NACIONALIDAD:** \_\_\_\_\_

**INDICACIONES:** De acuerdo con su experiencia como usuario del servicio que ofrecen los establecimientos para el consumo de alimentos y bebidas (comedores, restaurantes); por favor piense que características tendrá un establecimiento que brinda UN SERVICIO DE EXCELENCIA; ahora en base a la idea que tiene en mente evalúe como percibió el servicio en el establecimiento CUYES DON CELESTINO respecto a cada una de las características descritas en la columna PERCEPCIONES, para ello proporcione un puntaje de 1 si está en total desacuerdo con que el establecimiento cuenta con la característica ; 5 si se encuentra en total acuerdo y si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, haga una X en uno de los números intermedios (2-3-4).

		<b>CALIFIQUE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS DE ACUERDO CON SUS PERCEPCIONES (Como fue el servicio en el establecimiento en el que se encuentra)</b>  (1 En total desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Imparcial, 4 De acuerdo, 5 Totalmente de acuerdo)	<b>PERCEPCIONES</b>				
			PARA UD CUALES FUERON LAS CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO CUYES DON CELESTINO.				
			VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El establecimiento tiene equipamiento moderno.						
	Los empleados tienen apariencia cuidadosa y pulcra.						
	Las instalaciones físicas, el menú, mesas, sillas, platos, vasos, cubiertos, manteles etc. Son visualmente atractivos.						
<b>CONFIABILIDAD</b>	El establecimiento hizo lo prometido en el tiempo establecido.						
	El establecimiento brindo su servicio de la manera correcta la primera vez.						
	Cuando un cliente tubo un problema, el establecimiento mostro un sincero interés.						
	El establecimiento no cometió errores.						
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Los empleados dieron Información exacta el momento de brindar el servicio.						
	Los empleados brindaron un servicio rápido.						
	Los empleados siempre estuvieron dispuestos a ayudar al cliente.						
	Los empleados nunca estuvieron demasiado ocupados para atender al cliente.						
<b>SEGURIDAD</b>	El comportamiento de los empleados transmitió confianza a los clientes.						
	Usted se sintió seguro al alimentarse en el establecimiento.						
	Los empleados fueron amables.						
	Los empleados tuvieron conocimientos para responder sus consultas.						
<b>EMPATÍA</b>	El establecimiento le brindo atención personalizada.						
	El establecimiento tiene horarios convenientes para sus clientes.						
	El establecimiento cuenta con empleados para dar una atención personalizada.						
	El establecimiento se preocupó por las exigencias de sus clientes.						
	Los empleados comprendieron sus necesidades específicas.						

**INDICACIÓN 2:** Por favor, valore del 1 al 5 de acuerdo con la importancia que tiene para usted cada característica en un establecimiento que brindan el servicio de alimentos y bebidas; (cuanto más importante sea para usted una característica, más puntos le asignará). (1 Definitivamente nada importante, 2 Nada importante, 3 Imparcial, 4 Importante, 5 Muy Importante).

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS VISIBLES	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.					
CONFIABILIDAD	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y correcta.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.					
SEGURIDAD	El conocimiento, la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.					
EMPATÍA	El cuidado y la atención personalizada que el establecimiento brinda a sus clientes.					

### 3.- (ANEXO 3) FOTOGRAFÍAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS QUE BRINDAN EL SERVICIO DE RESTAURACIÓN EN LA PARROQUIA HUACA.

Fotografía 1: Levantamiento de información en establecimientos de restauración.



5

Tomada por: Henry Aguilar.

## ESTABLECIMIENTO PARADERO EL MIRADOR

Fotografía 2: Área general del establecimiento Paradero el Mirador.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 3: Área de comedor del establecimiento Paradero el Mirador.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 4: Área de cocina del establecimiento Paradero el Mirador.



Tomada por: Henry Aguilar.

## ESTABLECIMIENTO HUACAN DE LOS PASTOS

Fotografía 5: Área general del establecimiento Huacan de los Pastos.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 6: Área de comedor del establecimiento Huacan de los Pastos



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 7: Área de cocina del establecimiento Huacan de los Pastos



Tomada por: Henry Aguilar.

## ESTABLECIMIENTO CUYES Y +

Fotografía 8: Área general del establecimiento Cuyes y +.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 9: Área de comedor del establecimiento Cuyes y +.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 10: Área de cocina del establecimiento Cuyes y +.



Tomada por: Henry Aguilar.

## ESTABLECIMIENTO COMIDAS ROSITA

Fotografía 11: Área general del establecimiento Comidas Rosita.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 12: Área de comedor del establecimiento Comidas Rosita.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 13: Área de cocina del establecimiento Comidas Rosita.



Tomada por: Henry Aguilar.

## ESTABLECIMIENTO LAS ORQUÍDEAS

Fotografía 14: Área general del establecimiento Las Orquídeas.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 15: Área de comedor del establecimiento Las Orquídeas.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 16: Área de cocina del establecimiento Las Orquídeas.



Tomada por: Henry Aguilar.

## ESTABLECIMIENTO CUYES DON CELESTINO

Fotografía 17: Área general del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 18: Área de comedor del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 19: Área de cocina del establecimiento Cuyes Don Celestino.



Tomada por: Henry Aguilar.

## ESTABLECIMIENTO LA CASA DEL CUY

Fotografía 20: Área general del establecimiento La Casa del Cuy.



Tomada por: Henry Aguilar.

Fotografía 21: Área de comedor del establecimiento La Casa del Cuy.



Tomada por: Henry Aguilar.