

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO GASTRONÓMICO DEL RESTAURANTE CHINO DE LAS TUNAS

CALIDAD DEL SERVICIO GASTRONÓMICO DEL RESTAURANTE CHINO DE LAS TUNAS

AUTORES: Yosvanys Reyes Gonzalez¹Rolando Borrero Rivero²Michel Enrique Gamboa Graus³DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: yosvanys.reyes@nauta.cu

Fecha de recepción: 16-02-2021

Fecha de aceptación: 29-10-2021

RESUMEN

El aporte de los servicios a la sociedad contemporánea es vital para lograr la sostenibilidad económica ambiental y social, por tal razón, la preocupación por mejorar la calidad de los servicios constituye un tema prioritario a nivel internacional, nacional y local. En Cuba, se han actualizado las políticas y estrategias para fortalecer el modelo económico social y lograr el perfeccionamiento de los servicios. La evaluación de la calidad de los servicios en general y de los gastronómicos en particular, contribuye a elevar la eficacia de estos, y en consecuencia, la satisfacción de los clientes de las unidades gastronómicas. A pesar de los esfuerzos realizados por sus gestores, los resultados revelan que aún existen insuficiencias en la gestión de la calidad de los servicios del Restaurante Chino en el municipio Las Tunas, que afectan la satisfacción de los clientes e inciden en los resultados económicos de esta entidad. Por ello, la presente investigación se propone como objetivo, elaborar un procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios gastronómicos en esta unidad, que permita minimizar las insuficiencias en su gestión para mejorar la satisfacción de los clientes y elevar así los resultados económicos de esta unidad gastronómica. En la investigación se aplicaron diferentes métodos y técnicas de investigación que permitieron fundamentar teórica y metodológicamente el procedimiento propuesto, además de valorar su pertinencia mediante la consulta a especialistas, lo que evidenció las potencialidades para su aplicación.

PALABRAS CLAVE: calidad; servicio gastronómico; restaurante.

¹ Master en Administración de Negocios. Empresa de Gastronomía, Las Tunas, Cuba. E-mail: yosvanys.reyes@nauta.cu

² Licenciado en Educación, especialidad Biología. Doctor en Ciencias Pedagógicas. Profesor Titular. Universidad de Las Tunas. Cuba. E-mail: rolandobr@ult.edu.cu

³ Licenciado en Educación, especialidades Matemática-Computación y Lenguas Extranjeras (Inglés). Doctor en Ciencias Pedagógicas. Universidad de Las Tunas, Cuba. E-mail: michelgamboagraus@gmail.com

PROCEDURE FOR ASSESSING THE GASTRONOMIC SERVICE QUALITY OF LAS TUNAS' CHINESE RESTAURANT

ABSTRACT

The contribution of services to contemporary society is vital to achieve economic, environmental and social sustainability; therefore, the concern for improving the quality of services is a priority issue at the international, national and local levels. In Cuba, policies and strategies have been updated to strengthen the social economic model and achieve the improvement of services. The evaluation of the quality of services in general and of gastronomic services in particular, contributes to increase their efficiency, and consequently, the satisfaction of the clients of the gastronomic units. In spite of the efforts made by its managers, the results reveal that there are still insufficiencies in the management of the quality of the services of the Chinese Restaurant in the municipality of Las Tunas, which affect customer satisfaction and affect the economic results of this entity. Therefore, the objective of this research is to elaborate a procedure for the evaluation of the quality of the gastronomic services in this unit, which allows minimizing the inadequacies in its management to improve customer satisfaction and thus increase the economic results of this gastronomic unit. In the research, different research methods and techniques were applied to provide a theoretical and methodological basis for the proposed procedure, in addition to assessing its relevance through consultation with specialists, which showed the potential for its application.

KEYWORDS: quality; gastronomic service; restaurant.

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la calidad del servicio constituye un aspecto primordial. Múltiples investigaciones realizadas en diferentes regiones de nuestro planeta así lo reconocen y destacan que para lograr el perfeccionamiento de su calidad se precisa del desarrollo de investigaciones e innovaciones en el sector empresarial implicado en este proceso.

Una las razones para que la calidad de los servicios se haya convertido en un problema tan importante para muchos países es que se está produciendo un tránsito en la economía hacia su conversión en una economía de servicios. En Cuba, el tema ha sido abordado en los acuerdos de los congresos VI y VII del Partido Comunista de Cuba, en la actualización del Modelo socioeconómico cubano y en la implementación de los Lineamientos de la política económica y social.

Esta investigación da respuesta a los Lineamientos 142, 309, 313 de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución (Partido Comunista de Cuba, 2017), referidos a la elevar la calidad de los servicios a la población, diversificar

los surtidos, calidad, precios de los productos y servicios para satisfacer las demandas y aplicación de la política de protección al cliente.

Sin embargo, aún existen insuficiencias que inciden negativamente en el resultado actual del Restaurante Chino de Las Tunas:

- Limitada variedad de las ofertas gastronómicas en función de las necesidades del cliente y del objeto social del establecimiento.
- Falta profesionalidad en la atención al cliente.
- Limitada elaboración de platos vinculados con la tradición culinaria china.
- Insuficiente programación cultural para fortalecer el rescate de las tradiciones.
- No se aprovecha el servicio gastronómico para promover una cultura ecológica.
- Bajos resultados en algunos indicadores económicos.

En correspondencia con este escenario, el objetivo de este artículo se dirige a introducir un procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios gastronómicos del Restaurante Chino de la Empresa Municipal de Gastronomía de Las Tunas, que permita elevar los resultados económicos de la entidad en función de su especialización.

DESARROLLO

La revisión bibliográfica realizada se enfocó en analizar diferentes posiciones acerca de las categorías servicio, gestión de la calidad de los servicios y su evaluación. Esto permitió profundizar en los fundamentos teóricos del marco teórico de referencia al favorecer el acercamiento epistemológico en el tema investigado.

La categoría servicio se concibe como resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor, con el fin de responder a las necesidades del cliente. En ella se subrayan tres aspectos fundamentales: actividad, interfaz y finalidad (Cortés, 2017). Con respecto a los diferentes enfoques de calidad se consideran los criterios de Reyes (2021), quien resalta la calidad como proceso y sistema. Su conceptualización ha transitado desde aspectos cuantitativos, vinculados con la calidad objetiva de un producto o servicio hasta un enfoque asociado a la calidad percibida por la evaluación del cliente. Desde esta perspectiva, el criterio del cliente sobre los servicios resulta fundamental.

En correspondencia con lo anterior, la gestión de la calidad de los servicios se asume como un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; que permite planear, organizar, liderar y controlar las acciones para el logro de un conjunto de atributos esenciales, que determinan el grado en que las entidades de servicios que actúan en una zona geográfica determinada, logran propiciar la

satisfacción de las necesidades de los clientes (Ruiz, 2014). De tal forma se requiere de una adecuada evaluación de la calidad de los servicios. Esto es entendido como un proceso continuo, sistemático, decisorio, cooperativo técnico y que, sustentado en dimensiones, procura valorar los juicios que de manera global formula el consumidor, como resultado de la comparación entre sus expectativas sobre el servicio, y las percepciones sobre el desempeño de la organización en la prestación del servicio (Reyes, 2021).

Metodología

Se utilizó una escala ordinal en la que cada indicador mostró una característica en la calidad del servicio gastronómico (Tabla 1). Se trabajó con una muestra de 228 clientes del Restaurante Chino de la Empresa Municipal de Gastronomía Las Tunas. Para la determinación del tamaño de la muestra se aplicó el libro Excel CaTaMu (Gamboa, 2019), por tratarse de una variable cualitativa, referida una población muy grande, en la que el muestreo puede ser con reposición. Esto brindó información para un nivel de significación del 93% y un error máximo de muestreo de 6%. Se hizo un muestreo estratificado (Gamboa, 2018) de manera que se muestrearon 19 clientes en cada uno de los 12 meses del año 2018. Así, se evaluó la percepción de tres clientes por cada uno de los días laborables de la semana de cada mes (de martes a domingo), con la excepción del sábado (día estrella), en el que se evaluó la percepción de cuatro clientes por mes. Estas evaluaciones fueron en diferentes semanas del mes.

Tabla 1: Escala para medir la calidad del servicio gastronómico del restaurante.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala					
			0	1	2	3	4	5
Calidad del servicio gastronómico	Presentación, manipulación y estado de la comida y las bebidas	1. Temperatura						
		2. Sabor						
		3. Gramaje de los platos						
		4. Término o punto de cocción						
		5. Originalidad en la presentación						
		6. Variedad de los platos						
	Desempeño del personal de atención	7. Precios						
		8. Accesibilidad						
		9. Conocimiento de los platos de la carta						
		10. Capacidad para asesorar al cliente						
		11. Amabilidad						
		12. Agilidad						
	Ambiente de acuerdo con la especialidad del restaurante	13. Credibilidad						
		14. Decoración						
		15. Ambientación musical						
		16. Iluminación						
		17. Comodidad						
		18. Higiene del establecimiento						
		19. Vajilla						
		20. Recepción						
		21. Fachada						
		22. Seguridad						

En correspondencia, de manera análoga a otras investigaciones (Gamboa, 2020; Gamboa y Borrero, 2020), se buscaron los promedios (media aritmética) per cápita ($I_i = \bar{x}(M_{1,i}; M_{n,i})$) de las puntuaciones obtenidas en la escala Likert utilizada (Tabla 2). Estos fueron utilizados en función de obtener la evaluación de cada una de las dimensiones, así como la calidad del servicio gastronómico para cada muestreo ($TV_m = \bar{x}(M_{1,1}; M_{n,22})$).

Tabla 2: Calidad del servicio gastronómico para cada miembro de la muestra.

V	Calidad del servicio gastronómico para cada miembro de la muestra																					
	Presentación, manipulación y estado de la comida y las bebidas							Desempeño del personal de atención						Ambiente de acuerdo con la especialidad del restaurante								
I	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
M ₁	M _{1,1}	M _{1,2}	M _{1,3}	M _{1,4}	M _{1,5}	M _{1,6}	M _{1,7}	M _{1,8}	M _{1,9}	M _{1,10}	M _{1,11}	M _{1,12}	M _{1,13}	M _{1,14}	M _{1,15}	M _{1,16}	M _{1,17}	M _{1,18}	M _{1,19}	M _{1,20}	M _{1,21}	M _{1,22}
M ₂	M _{2,1}	M _{2,2}	M _{2,3}	M _{2,4}	M _{2,5}	M _{2,6}	M _{2,7}	M _{2,8}	M _{2,9}	M _{2,10}	M _{2,11}	M _{2,12}	M _{2,13}	M _{2,14}	M _{2,15}	M _{2,16}	M _{2,17}	M _{2,18}	M _{2,19}	M _{2,20}	M _{2,21}	M _{2,22}
M ₃	M _{3,1}	M _{3,2}	M _{3,3}	M _{3,4}	M _{3,5}	M _{3,6}	M _{3,7}	M _{3,8}	M _{3,9}	M _{3,10}	M _{3,11}	M _{3,12}	M _{3,13}	M _{3,14}	M _{3,15}	M _{3,16}	M _{3,17}	M _{3,18}	M _{3,19}	M _{3,20}	M _{3,21}	M _{3,22}
Métodos.
M ₅	M _{n,1}	M _{n,2}	M _{n,3}	M _{n,4}	M _{n,5}	M _{n,6}	M _{n,7}	M _{n,8}	M _{n,9}	M _{n,10}	M _{n,11}	M _{n,12}	M _{n,13}	M _{n,14}	M _{n,15}	M _{n,16}	M _{n,17}	M _{n,18}	M _{n,19}	M _{n,20}	M _{n,21}	M _{n,22}
\bar{x} total del muestreo	$I_1 = \bar{x}(M_{1,1}; M_{n,1})$	$I_2 = \bar{x}(M_{1,2}; M_{n,2})$	$I_3 = \bar{x}(M_{1,3}; M_{n,3})$	$I_4 = \bar{x}(M_{1,4}; M_{n,4})$	$I_5 = \bar{x}(M_{1,5}; M_{n,5})$	$I_6 = \bar{x}(M_{1,6}; M_{n,6})$	$I_7 = \bar{x}(M_{1,7}; M_{n,7})$	$I_8 = \bar{x}(M_{1,8}; M_{n,8})$	$I_9 = \bar{x}(M_{1,9}; M_{n,9})$	$I_{10} = \bar{x}(M_{1,10}; M_{n,10})$	$I_{11} = \bar{x}(M_{1,11}; M_{n,11})$	$I_{12} = \bar{x}(M_{1,12}; M_{n,12})$	$I_{13} = \bar{x}(M_{1,13}; M_{n,13})$	$I_{14} = \bar{x}(M_{1,14}; M_{n,14})$	$I_{15} = \bar{x}(M_{1,15}; M_{n,15})$	$I_{16} = \bar{x}(M_{1,16}; M_{n,16})$	$I_{17} = \bar{x}(M_{1,17}; M_{n,17})$	$I_{18} = \bar{x}(M_{1,18}; M_{n,18})$	$I_{19} = \bar{x}(M_{1,19}; M_{n,19})$	$I_{20} = \bar{x}(M_{1,20}; M_{n,20})$	$I_{21} = \bar{x}(M_{1,21}; M_{n,21})$	$I_{22} = \bar{x}(M_{1,22}; M_{n,22})$
D	$D_{i,1} = \bar{x}(M_{1,1}; M_{n,7})$							$D_{i,2} = \bar{x}(M_{1,8}; M_{n,13})$						$D_{i,3} = \bar{x}(M_{1,14}; M_{n,22})$								
V	$TV_i = \bar{x}(M_{1,1}; M_{n,22})$																					

La calidad del servicio gastronómico para la muestra como totalidad, se calculó utilizando los promedios calculados previamente de los indicadores para cada miembro de la muestra (N_n). Así se reveló un nuevo promedio general de cada uno de los indicadores ($IG_i = \bar{x}(I_{1,i}; I_{n,i})$). Esto brindó conclusiones generales de cada uno de ellos (Tabla 3). Subsiguientemente, se calcularon los promedios de las puntuaciones por dimensión y el total general para evaluar la variable. ($TV = \bar{x}(I_{1,1}; I_{n,22})$).

Tabla 3: Calidad del servicio gastronómico para la muestra como totalidad.

Calidad del servicio gastronómico para la muestra como totalidad																						
V	Presentación, manipulación y estado de la comida y las bebidas							Desempeño del personal de atención						Ambiente de acuerdo con la especialidad del restaurante								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
N_1	$I_{1,1}$	$I_{1,2}$	$I_{1,3}$	$I_{1,4}$	$I_{1,5}$	$I_{1,6}$	$I_{1,7}$	$I_{1,8}$	$I_{1,9}$	$I_{1,10}$	$I_{1,11}$	$I_{1,12}$	$I_{1,13}$	$I_{1,14}$	$I_{1,15}$	$I_{1,16}$	$I_{1,17}$	$I_{1,18}$	$I_{1,19}$	$I_{1,20}$	$I_{1,21}$	$I_{1,22}$
N_2	$I_{2,1}$	$I_{2,2}$	$I_{2,3}$	$I_{2,4}$	$I_{2,5}$	$I_{2,6}$	$I_{2,7}$	$I_{2,8}$	$I_{2,9}$	$I_{2,10}$	$I_{2,11}$	$I_{2,12}$	$I_{2,13}$	$I_{2,14}$	$I_{2,15}$	$I_{2,16}$	$I_{2,17}$	$I_{2,18}$	$I_{2,19}$	$I_{2,20}$	$I_{2,21}$	$I_{2,22}$
N_3	$I_{3,1}$	$I_{3,2}$	$I_{3,3}$	$I_{3,4}$	$I_{3,5}$	$I_{3,6}$	$I_{3,7}$	$I_{3,8}$	$I_{3,9}$	$I_{3,10}$	$I_{3,11}$	$I_{3,12}$	$I_{3,13}$	$I_{3,14}$	$I_{3,15}$	$I_{3,16}$	$I_{3,17}$	$I_{3,18}$	$I_{3,19}$	$I_{3,20}$	$I_{3,21}$	$I_{3,22}$
\bar{x} de cada miembro
N_n	$I_{n,1}$	$I_{n,2}$	$I_{n,3}$	$I_{n,4}$	$I_{n,5}$	$I_{n,6}$	$I_{n,7}$	$I_{n,8}$	$I_{n,9}$	$I_{n,10}$	$I_{n,11}$	$I_{n,12}$	$I_{n,13}$	$I_{n,14}$	$I_{n,15}$	$I_{n,16}$	$I_{n,17}$	$I_{n,18}$	$I_{n,19}$	$I_{n,20}$	$I_{n,21}$	$I_{n,22}$
\bar{x} total de la muestra	$IG_1 = \bar{x}(I_{1,1}; I_{n,1})$							$IG_8 = \bar{x}(I_{1,8}; I_{n,8})$						$IG_{14} = \bar{x}(I_{1,14}; I_{n,14})$								
	$IG_2 = \bar{x}(I_{1,2}; I_{n,2})$							$IG_9 = \bar{x}(I_{1,9}; I_{n,9})$						$IG_{15} = \bar{x}(I_{1,15}; I_{n,15})$								
	$IG_3 = \bar{x}(I_{1,3}; I_{n,3})$							$IG_{10} = \bar{x}(I_{1,10}; I_{n,10})$						$IG_{16} = \bar{x}(I_{1,16}; I_{n,16})$								
	$IG_4 = \bar{x}(I_{1,4}; I_{n,4})$							$IG_{11} = \bar{x}(I_{1,11}; I_{n,11})$						$IG_{17} = \bar{x}(I_{1,17}; I_{n,17})$								
	$IG_5 = \bar{x}(I_{1,5}; I_{n,5})$							$IG_{12} = \bar{x}(I_{1,12}; I_{n,12})$						$IG_{18} = \bar{x}(I_{1,18}; I_{n,18})$								
	$IG_6 = \bar{x}(I_{1,6}; I_{n,6})$							$IG_{13} = \bar{x}(I_{1,13}; I_{n,13})$						$IG_{19} = \bar{x}(I_{1,19}; I_{n,19})$								
	$IG_7 = \bar{x}(I_{1,7}; I_{n,7})$							$IG_{20} = \bar{x}(I_{1,20}; I_{n,20})$						$IG_{21} = \bar{x}(I_{1,21}; I_{n,21})$								
	$IG_{22} = \bar{x}(I_{1,22}; I_{n,22})$																					
D	$DG_1 = \bar{x}(I_{1,1}; I_{n,7})$							$DG_2 = \bar{x}(I_{1,8}; I_{n,13})$						$DG_3 = \bar{x}(I_{1,14}; I_{n,22})$								
V	$TV = \bar{x}(I_{1,1}; I_{n,22})$																					

Resultados

La caracterización del Restaurante Chino de Las Tunas reveló un estado inicial con necesidades perentorias de transformaciones. Su objeto social estaba dirigido brindar servicios gastronómicos a la población. Su misión fundamental estaba enfocada en garantizar la prestación de servicios de gastronomía con eficiencia, competitividad y alta calidad.

Se identificaron entre las principales fortalezas, un alto nivel de compromiso de la dirección y los trabajadores con elevar la calidad de los servicios. Es una entidad especializada en un servicio de restaurante. Además, el patrimonio y confort de las instalaciones.

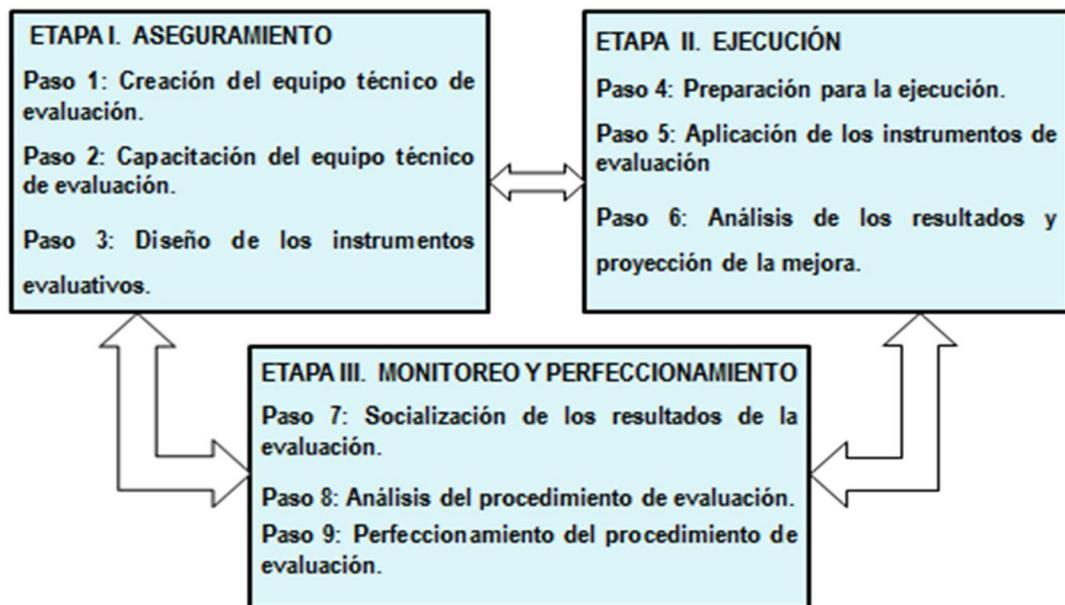
Se identificaron entre las principales debilidades, una insuficiente preparación de los trabajadores y directivos para ofertar un servicio más especializado. Inestabilidad en la calidad y variedad de las materias primas que disponen. Igualmente, no contar con una herramienta de gestión para evaluar la calidad del servicio.

Se identificaron entre las principales oportunidades, que se cuenta con un mercado seguro. Existencia en el entorno de instituciones que requieren de

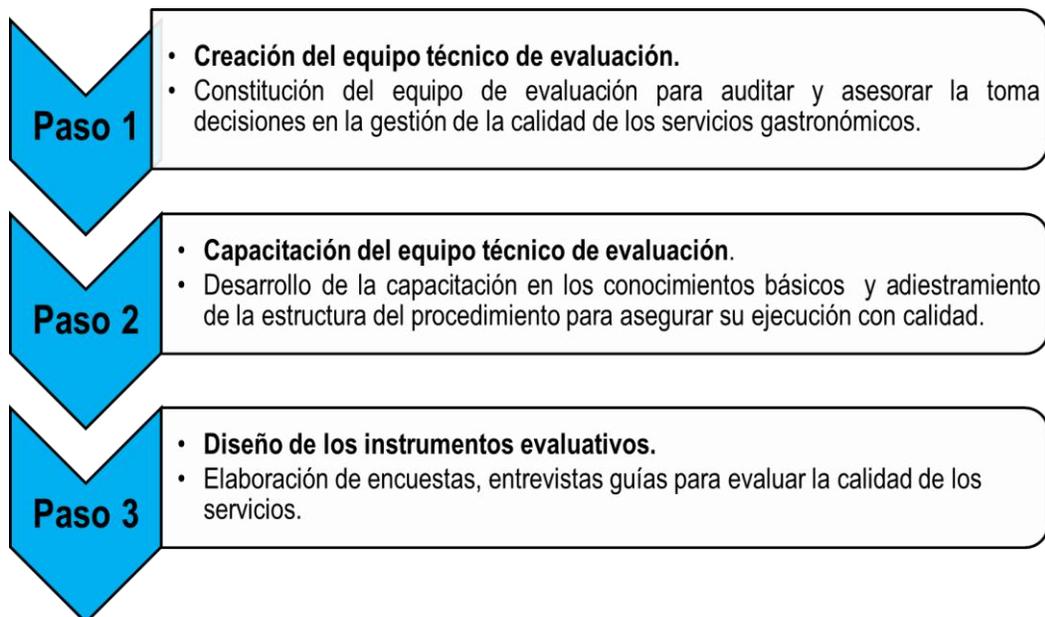
alimentación a trabajadores. Además de la ubicación geográfica del restaurante.

En correspondencia con lo anterior se elaboró un procedimiento (Figura 1) dirigido a evaluar el servicio gastronómico del Restaurante Chino de la Empresa Municipal de Gastronomía de Las Tunas teniendo en cuenta las políticas y los requerimientos estratégicos de calidad de los servicios exigidos por esta empresa.

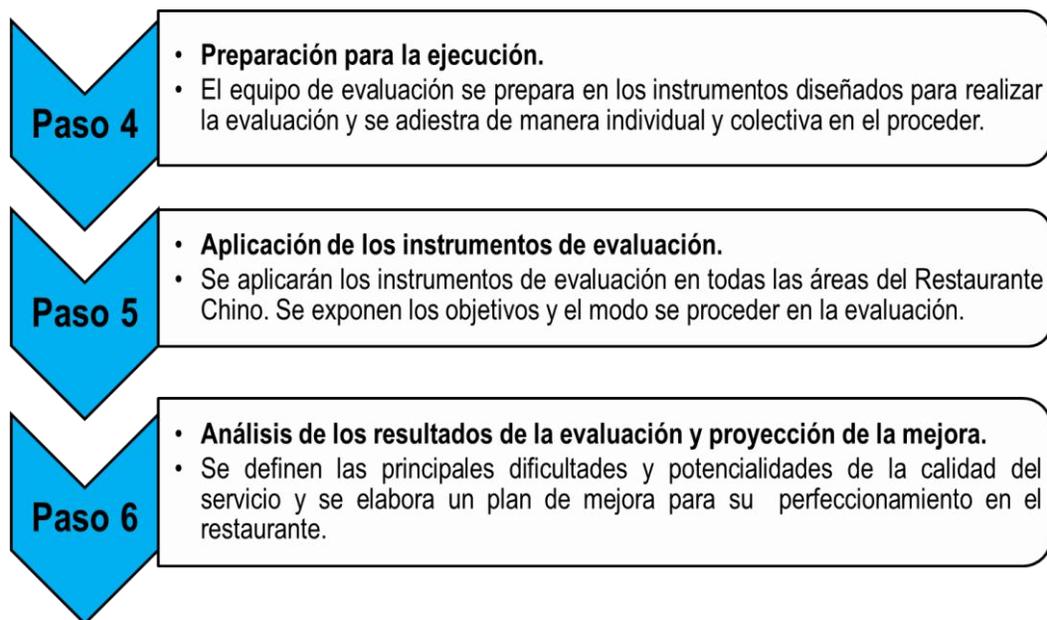
Figura 1: Representación esquemática del procedimiento propuesto



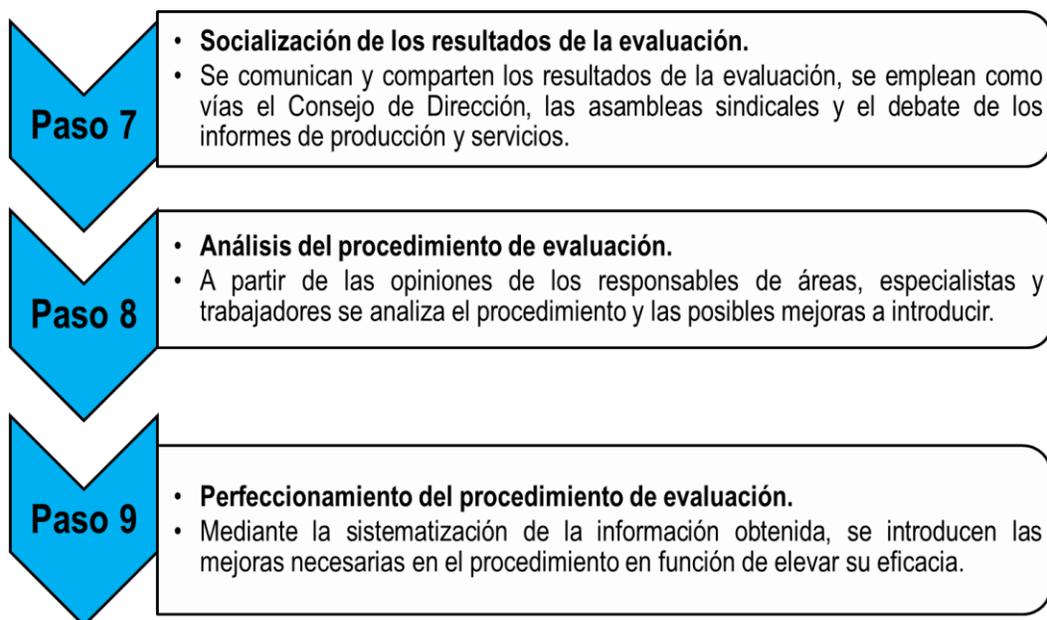
Etapa I. Aseguramiento



Etapa II: Ejecución



Etapa III. Monitoreo y perfeccionamiento



Criterios de los especialistas sobre el procedimiento

- La estructura y descripción están redactadas de forma clara y precisa (100%).
- Existe vinculación entre las etapas del procedimiento y los pasos que las componen (86.6%).
- Contribuye a eliminar o disminuir las insuficiencias en la calidad del servicio (93.3%).

- Es factible su aplicación y contribuye mejorar la calidad de la gestión y evaluación de los servicios (80%).

Transformación de la situación problemática inicial (Figura 2) hacia un estado actual más favorable con respecto a la especialidad del restaurante (Figura 3).

- Ofertas gastronómicas en función del objeto social del establecimiento.
- Profesionalidad en la atención al cliente.
- Elaboración de platos vinculados con la tradición culinaria china.
- Programación cultural para fortalecer el rescate de las tradiciones.
- Servicio gastronómico para promover una cultura ecológica.
- Resultados en indicadores económicos favorables.

Figura 2: Ambiente del Restaurante Chino de Las Tunas antes de la pesquisa. Fuente: Visión tunera (2012).



Figura 3: Transformación del ambiente de la situación problemática inicial.



CONCLUSIONES

La caracterización de la gestión de la calidad de los servicios y su evaluación en el Restaurante Chino de la Empresa Municipal de Gastronomía de Las Tunas, permitió identificar un conjunto de insuficiencias asociadas al servicio que afectan la satisfacción de los clientes y los resultados económicos de la entidad estudiada.

El procedimiento propuesto para la evaluación de la calidad de los servicios gastronómicos en el Restaurante Chino, constituye una herramienta de gran utilidad. Su aplicación práctica permite evaluar de manera objetiva la calidad de los servicios gastronómicos en la unidad gastronómica estudiada, dada su concepción metodológica y flexibilidad resulta factible de aplicar en la entidad gastronómica investigada.

El procedimiento propuesto consultado con diversos especialistas permitió demostrar la pertinencia y efectividad de su implementación para resolver una problemática actual relacionada con el perfeccionamiento de la evaluación de la calidad de los servicios gastronómicos en la Empresa Municipal de Gastronomía de Las Tunas.

REFERENCIAS

- Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 2015)*. QUITO/UIDE/2021.
- Gamboa, M.E. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5(2).
- Gamboa, M.E. (2019). Libro Excel para calcular el tamaño de muestra (CaTaMu). <http://roa.ult.edu.cu/jspui/handle/123456789/3906>
- Gamboa, M.E. (2020). Escala estadística y software para evaluar coherencia didáctica en procesos de enseñanza-aprendizaje de Matemáticas. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 11(1), 140-165.
- Gamboa, M.E. y Borrero, R.Y. (2020). *Recursos estadísticos para investigar sobre coherencia didáctica*. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2).
- Reyes, Y. (2021). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios gastronómicos del Restaurante Chino de Las Tunas. (Tesis de maestría, Universidad de Las Tunas).
- Partido Comunista de Cuba. (2017). *Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución Cubana. VI Congreso del Partido Comunista de Cuba*. La Habana: Gaceta Oficial de la República de Cuba.
- Pérez, R. (2006). Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad del destino turístico holguinero. (Tesis doctoral, Universidad de Holguín Oscar Lucero Moya).
- Visión tunera. (2012). Brinda restaurante chino de Las Tunas originales ofertas gastronómicas. <https://www.youtube.com/watch?v=hKuR0leHe0s>