



DECANATO DE TURISMO

Escuela de Turismo.

**“Gestión del Control de Calidad de los Alimentos y Bebidas en los
Establecimientos Participantes de “Restaurant Week”**

Sustentada:

Stefanny Bordas	2013-1168
Yudith Pérez	2013-2851
Isabel Paulino	2015-1817

Asesora

Elesi Sánchez M.E.S.

**Monografía para optar por el título de Licenciatura en Administración
Turística y Hotelera, Mención Marketing y Gestión Turística.**

Santo Domingo, Distrito Nacional

Julio, 2019

**“Gestión del Control de Calidad de Alimentos y
Bebidas en los Establecimientos Participantes del
“Restaurant Week”**

DEDICATORIAS.....	i
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN.....	v
INTRODUCCION	1

CAPÍTULO I.- MARCO TEORICO

1.1. Gestión de Control de Calidad	3
1.1.1. Calidad del servicio de Alimentos y Bebidas	5
1.1.2. Normalización en la Calidad por Alimentos y Bebidas	6
1.1.3. Beneficios y Riesgos de la Calidad	6
1.1.4. Las Normas ISO 9000	8
1.2. Evento Gastronómica "Restaurant Week"	11
1.2.1. Restaurant Week.....	11
1.2.2. Oferta Alimentos y Bebidas a los Visitantes.....	12
1.2.3. Tipos de Restaurantes que Participan	13
1.3. Situación Problemática que Presentan los Establecimientos	13

CAPÍTULO II.- ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1. Tipo de Investigación.	15
2.2. Método de Estudio.	16
2.2.1. Población y Muestra	16
2.3. Técnicas de Investigación.	17
2.4. Instrumentos para la recolección de información.	18

CAPÍTULO III.- PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Presentación de la Observación	20
3.1.2. Listado de figuras.....	20
3.2. Análisis de los resultados de la observación.....	27
3.3 Propuesta de Medida de mejora para la Gestión de Calidad en los Alimentos y Bebidas.	27

CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	33
ANEXOS:	
Anexo I. Lista de verificación	35
Anexo II. Manual de Procedimiento y Servicio de un Restaurante.....	39
Anexo III. ANTIPLAGIO.....	42
Anexo IV. Oferta de alimentos y Bebidas Restaurante CAFÉ SBG.....	43
Anexo V. Oferta de Alimentos y Bebidas Restaurante McDonald's.....	44
Anexo VI. Restaurantes de comida rápida participantes de Restaurant Week	45
Anexo VII. Restaurantes participantes del Restaurant Week.....	47
Anexo VIII. Pasaporte del Restaurant Week.....	49

DEDICATORIAS

A Dios, por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi carrera, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres **Conde Víctor Bordas y Santa Marisol Alcántara**, por ser el pilar fundamental y haberme apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

A mis hermanos, **Alfonzo Bordas Alcántara y Víctor Bordas Alcántara**, por compartir horas y horas de series, películas y mucho béisbol, por las peleas, gritos y por aplastar mis historias, gracias por demostrarme de esta forma su amor.

Se la dedico en especial a mi Abuela **Rosalía Cabrera**, por estar en cada momento importante, por ser ese ejemplo en mi vida y ese apoyo más los consejos que son de mucha ayuda para mi crecimiento, sé que hoy en día no estas físicamente, pero aun así seguirás en nuestro corazón. Es por ello que hoy te dedico este trabajo.

Gracias por confiar en mí, te quiero mucho.

Stefanny Bordas Alcántara

Esta monografía va dedicada a mis padres, especialmente a mi madre ya que gracias a ella pude estudiar esta carrera y adquirir conocimiento en la hotelería, por brindarme su apoyo a pesar de la distancia.

A Dios, por su infinita bondad. También a mi padrastro, gracias por apoyarme y confiar en mí. A Esteban Rodríguez, con gratitud infinita, por su gran corazón y dedicación hacia mí. Y quiero dedicar también a mis amigos que siempre estuvieron ahí cuando los necesitaba en las buenas y los malos momentos.

A todas las personas que hicieron posible este trabajo.

Yudith Pérez

La dedicación de este trabajo de grado va dirigido a mis abuelos, **Isabel Guillen, Fernando Lima** quienes sin necesidad ni responsabilidad han cumplido con el rol de padre, más que agradecida con Dios, no solo me dio dos padres maravillosos; me regalo 3 abuelos que han llenado mi vida de sabiduría, amor incondicional, quienes sembraron en mi la confianza y el entendimiento para distinguir entre lo bueno y lo mal; dejando que yo aprenda a tomar mis mejores decisiones para sí algún día me faltan yo poder salir adelante.

A **Juana Antonia Melo** (Tita) en memoria de tu vida, la persona que más anhelaba llegara este día en donde vieras a tu niña graduarse y a solo meses de llegar ese día has partido al lado del señor mis sentimientos para ti nunca cambiaran mi guerrera, te amo.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a ustedes; he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer interminable. No hay mejores personas para dedicar mi monográfico que a ustedes, personas de bien, seres que ofrecen amor, bienestar, y los finos deleites de la vida.

Muchas gracias a aquellos seres queridos que siempre aguardo en mi alma.

Isabel Paulino Alvarado

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por darme el tiempo para realizar este trabajo, por permitirme conocer personas maravillosas que colaboraron conmigo para lograr realizar mis sueños y hacerlo realidad, gracias por todo.

A mis padres **Conde Víctor Bordas** y **Marisol Alcántara**, y a mis hermanos **Víctor Bordas** y **Alfonzo Bordas**, por demostrarme su amor, comprensión y confianza en todo momento de mi vida.

A mi familia, por estar conmigo en todo momento, darme fuerzas para culminar mis estudios.

Gracias a mis amigos, con todos los que compartí dentro y fuera de la universidad, que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias por su ayuda y buena voluntad.

Agradezco a nuestra asesora, la **Prof. Elesi Sánchez**, quien, con sus conocimientos, experiencias y motivación, colaboración en la realización de este trabajo, ya que nos guio de la mejor manera con su asesoramiento. Gracias.

Stefanny Bordas Alcántara

Le agradezco a Dios, por acompañarme y guiado a lo largo de esta carrera, por ser mi roca en los momentos más difíciles y por darme aprendizaje durante todo este tiempo.

A mis padres Luis Pérez y Francisca Candelario, en especial a ti mami por apoyarme en este trayecto, por los valores inculcados, por ese esfuerzo sobre humano y sacrificio para que tenga una buena educación en mi vida y poder estudiar esta carrera, por tus maravillosos y sabios consejos y el apoyo incondicional que tú siempre me ha dado, y sobre todo por ser mi ejemplo a seguir.

Gracias a mis amigos que siempre estuvieron presente en cada actividad realizada en esta carrera, en especial a Esteban Rodríguez por tenerme paciencia, por ayudarme durante estos 3 meses y por llegar a mi vida en el mejor momento, te quiero. A mis muchachitas por entender mi ausencia y por darme siempre ese aliento para finalizar el monográfico.

A mis hermanos basti-coro que UNAPEC me regaló, gracias por compartir conmigo en estos años y siempre darme apoyo incondicional a pesar de la distancia que tenemos, son los mejores compañeros que pude tener en la vida. Los quiero.

A nuestra asesora, la **Prof. Elesi Sánchez** por su dedicación, paciencia y orientación, su ayuda incondicional al brindarnos el mejor asesoramiento. Es una profesora maravillosa.

Yudith Pérez

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen de ASONAHORES, por confiar en nosotras, abriarnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad de Acción Pro-Educación y Cultura (UNAPEC), a todo el Decanato de Turismo, a mis profesores en especial a **Lic. Haydee Astacio, Lic. Maritza Alva y Lic. Enmi Torres**, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad. Por último, deseo enunciar mi más grande y sincero agradecimiento a la Ing. Elesi Sánchez, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Familia, amigos, y personales especiales en mi vida, no son nada más y nada menos que un solo conjunto: seres queridos que suponen benefactores de importancia inimaginable en mis circunstancias de humano. No podría sentirme más ameno con la confianza puesta sobre mi persona, especialmente cuando he contado con su mejor apoyo desde que siquiera tengo memoria.

En especial a mis padres, **Astri Alvarado y Junior Paulino** seres que días tras días en estos 23 años han estado velando por mi integridad, formarme en valores, llevarme por el camino del bien, creyendo en Dios y preocupándose por mi educación continua. Mami muchas gracias por ser esa mujer fuerte que eres, por reconocer que tu hija es humana y comete cientos de errores y por perdonarme hasta cuando no pido disculpas.

Isabel Paulino Alvarado

RESUMEN

La presente monografía realizó la evaluación del control de calidad de los alimentos y bebidas, en los establecimientos participantes del Restaurant Week con las condiciones establecidas por las Normas ISO 9000, Ya que estos no están siendo implementados, debido a la falta de conocimiento del buen manejo de higiene y seguridad de alimentos de las normas ISO. Se realizó un instrumento de observación aplicadas a las muestras seleccionadas para garantizar que dichos establecimientos cumplieran con los requisitos y/o condiciones establecidas por esa norma. Tras obtener las informaciones necesarias, se elaboró un manual como propuesta de un modelo para controlar los estándares de calidad para garantizar el control de los procesos y dar seguimiento en las operaciones, ayudando a **Detectar, corregir y prevenir** los problemas de los procesos

PALABRAS CLAVES: Calidad, Gestión de calidad, Departamento de Alimentos y Bebidas, Comensales, Restaurantes.

INTRODUCCION

La actividad turística en la República Dominicana ha sido por décadas no solo el mayor atractivo sino también la principal fuente generadora de ingresos en la economía. Entonces como parte de la actividad complementaria del turismo está la comida tradicional dominicana que toma más fuerza ya que se destaca cada vez más la identidad y virtudes de los productos y sabores dominicanos.

Los factores principales que han dado nacimiento a este boom gastronómico es el orgullo nacional y la migración por el turismo de millones de residentes de todo el mundo, los cuales han generado la necesidad de crear restaurantes de alta clasificación de comida local, donde los dominicanos y visitantes extranjeros puedan disfrutar de nuestra gastronomía y tener mayor conocimiento de la misma.

Todo lo mencionado anteriormente han sido razones por las cuales los ejecutivos de ASONAHORES, ADERES, ADECOR y otras instituciones dominicanas crean en el proyecto "Restaurant Week" y más aún nosotras estudiantes actualmente de Hotelería y Turismo que creemos en nuestra cultura y reconocemos que hay mucho por hacer, que con este granito de arena que puede ayudar a muchos a conocer sobre el evento den masiva asistencia a los restaurantes participantes en la fecha establecidas para con ese crecimiento se siga motivando la juventud dominicana y que cada día sean más los que se unan.

Restaurant Week es un evento gastronómico que desde el 2017 ha llevado a los mejores restaurantes al pueblo dominicano presentando un menú por un módico precio al alcance de muchos, esta actividad tiene numerosas ventajas en especial que se puede disfrutar en familia, no hay restricción de edad. Sin embargo, este evento social no ha logrado el alcance esperado por fuertes críticas de comensales y chefs sobre el bajo nivel de calidad que tienen en la preparación de esos platos y que por el exceso de visitas, mala administración y débil preparación antes del evento, ya que para dar abastos contratan personal en último minuto

que no cuenta con el entrenamiento necesario y tampoco tienen experiencia en el sector en su mayoría

Sin embargo, este trabajo de investigación, tiene como propósito, evaluar la gestión del control de calidad de los alimentos y bebidas en los establecimientos participantes del Restaurante Week. Asimismo, conceptualizar los aspectos teóricos de control de calidad en el marco de la higiene y seguridad de alimentos de la Norma Internacional ISO 9001.

La importancia de esta investigación está fundamentada en la gestión de calidad de los alimentos y bebidas, busca garantizar las condiciones de sanidad en las que los mismos trabajaran de una forma apropiada durante toda la ejecución de la semana de obra.

Por consiguiente, Se busca desarrollar con nuestra monografía una mejora en la Gestión de Control de Calidad que se le ha estado dando en los dos años anteriores al evento con el fin de tener una participación e incursión exitosa en cuanto a la calidad en el servicio, higiene y presentación del personal y con ello lograr que todos los establecimientos trabajen como uno durante el transcurso de esta festividad, con el fin de no olvidar el motivo social principal de esta celebración, que es promover la gastronomía, cultura y biodiversidad de la República Dominicana, y determinar cuáles son las obligaciones, limitantes, deberes que se le impone a cumplir a los restaurantes y hoteles participantes a la hora de comenzar la semana del evento.

Este trabajo se estructuro de la siguiente manera, en el capítulo 1 se tratan los aspectos teóricos con la gestión de control de calidad, así como también los restaurantes participantes de la actividad. El capítulo 2 habla de los aspectos metodológicos, los tipos de métodos y técnica de investigación. El capítulo 3, trata de la presentación y análisis de los resultados obtenidos en este trabajo. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones en que termino dicha investigación.

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO.

1.1. Gestión de Control de Calidad

La gestión de la calidad está definida como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad" (AENOR, 2000). La evolución de la gestión de la calidad se ha producido en cuatro grandes fases: (1) Gestión de la calidad por inspección; (2) controles estadísticos de calidad; (3) el aseguramiento de la calidad; (4) y gestión de la calidad total (Luzón & C., 2001).

1) Control de Calidad por Inspección (siglo XIX)

Esta etapa se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad de los productos, puesto que las empresas comenzaron con la producción masiva de bienes con un alto grado de ineficiencia en los sistemas productivos. Esto selló como resultado los primeros desarrollos de la teoría de la administración y las contribuciones generadas por Frederick W. Taylor y Henri Fayol.

2) Control estadístico del proceso (década del treinta)

El control Estadístico de la Calidad es la disciplina científico- técnica que utiliza técnicas estadísticas dentro del contexto más general del Control de la Calidad. Permite medir y mejorar la Calidad de los productos y servicios. Básicamente son tres las etapas donde se engloban dichas técnicas: La Inspección y el Diseño de Experimentos son técnicas de control fuera de línea

(Control off-line), en cambio el Control Estadístico de procesos es una técnica de control durante la fabricación (Control off-line), (Navarrete, 1998)

3) El proceso de la Calidad total – Aseguramiento de la Calidad (años 50 a 70)

Es un sistema que pone el énfasis en el proceso global, desde su diseño hasta el momento del envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a unas especificaciones. (Conti, 1993) (Dale, 1994) (Goetsch & Davis, 1994). El objetivo que se persigue con este enfoque es el doble: en primer lugar, que no puedan llegar productos y servicios defectuosos a los clientes y en segundo lugar buscar la manera de evitar que los errores se produzcan de forma repetitiva (Dale, 1994; Goetsch & Davis, 1994).

4) Administración Total de la Calidad – Los procesos de mejora continua de la Calidad – (Década del 80)

(Excellence Management) La Gestión de Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos organizacionales. La TQM ha sido ampliamente utilizada en fabricación, educación, gobierno e industrias de servicio. Se le denomina «total» porque en ella queda concernida la organización de la empresa globalmente considerada y las personas que trabajan en ella.

La Gestión de la Calidad Total está compuesta por tres paradigmas:

- **Gestión:** el sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar, etc.
- **Total:** organización amplia.

- **Calidad:** con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

Por último, destaca como los otros autores, que en esta etapa en los países orientales surge el proceso de la mejora de la Calidad, que se llamó pensamiento Kaizen. Es decir, no es suficiente conformarse con una situación estable, sino que hay que aprovechar esa estabilidad para pasar a situaciones cada vez mejores.

1.1.1. Calidad del servicio de Alimentos y Bebidas

Castelli (2000a) enfatiza que los eventos gastronómicos en el sector de A&B de los restaurantes son un factor fundamental para la captación de ingresos y, por este motivo, deben ofrecer productos y servicios de calidad.

Cardona, (1980) en la tesis, El Control de Calidad y la Importancia de su aplicación en la Industria, menciona que la actividad de control de calidad durante el proceso de producción ha sido debidamente programada, la inspección del producto terminado se convierte en una tarea muy sencilla y confiable. El control de efectivo durante el proceso garantiza un mejor producto final, o sea que existirán mayores probabilidades de que éste se encuentre dentro de las especificaciones que han sido establecidas. Permite, además, mayor seguridad para aprobar el lote, o en todo caso corroborar las deficiencias para rechazarlo. Para realizar la inspección en el producto terminado, se utilizan sistemas similares a los del control de procesos, aunque algunas veces son más variados o más estrictos. Partiendo de la premisa de que la labor de control de calidad es más preventiva que curativa, se deben poner en práctica estrategias que permitan seguir esta política de prevención.

1.1.2. Normalización en la Calidad por Alimentos y Bebidas

Es la redacción y solo aprobación de normas que se establecen para garantizar el acoplamiento de elementos construidos independientemente, así como garantizar la calidad de los elementos fabricados y, por ende, mejorar la calidad de vida.

Para la ISO (International Organization for Standardization) la normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

Dentro del campo de la normalización nacional el **INDOCAL**, en su dirección de normalización desarrolla normas de distintas especialidades en los campos de Alimentos y Salud, de Ingeniería y Ciencias y de servicios.

La Dirección de Normalización tiene la responsabilidad de Coordinar, planificar y organizar las actividades de elaboración, revisión, adopción, armonización, aprobación, oficialización, publicación y divulgación de las Normas Técnicas Dominicanas (NORDOM), a tales fines, debe elaborar un Plan Nacional de Normalización.

Importancia de la Normalización Técnica: Los beneficios de la normalización son múltiples, y apuntan básicamente, a crear criterios mínimos para un producto, proceso o servicio.

1.1.3. Beneficios y Riesgos de la Calidad

(DiMaria, 2018) Un sistema de gestión de calidad (SGC) abarca un conjunto de normas y estándares internacionales que, interrelacionados entre sí,

promueven el cumplimiento de los requisitos de calidad en una organización. Esto contribuye que los productos, servicios, y todos los procesos relacionados a ellos, cumplan con las condiciones que se les exige.

(Wilsoft, 2018) Las organizaciones en la actualidad deben enfrentar nuevos retos provocados por factores externos que influyen decisivamente en su gestión: la excelencia, el control de gastos, el aumento de beneficios, la rentabilidad, la competitividad y el desarrollo constante hacen necesario que las empresas adopten nuevos sistemas de gestión de calidad que garanticen la eficacia, la eficiencia y la efectividad.

Para la ISO (International Organization for Standardization) la normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

Dentro del campo de la normalización nacional el **INDOCAL**, en su dirección de normalización desarrolla normas de distintas especialidades en los campos de Alimentos y Salud, de Ingeniería y Ciencias y de servicios.

El impacto de estas normas en el mundo industrial superó las expectativas a partir de esto, varias empresas iniciaron el estudio de los sistemas de desarrollo y operación ya certificados aplicando una encuesta de proporciones mundiales de la cual fue surgiendo una imagen del ambiente de la calidad y ciertas conclusiones; de éstas quizá la más importante está relacionada con los resultados obtenidos a partir del establecimiento y certificación de estos sistemas de calidad, según menciona el folleto de Consultoría en Sistemas de Calidad, (2000).

1.1.4. Las Normas ISO 9000

ISO (International Standard Organization) u Organización Internacional de Normalización, es un organismo que se dedica a publicar normas a escala internacional y que en este caso (el campo de la gestión de la calidad), tomando como base la norma British Standard: BS-5720, ha venido confeccionando la serie de normas ISO 9000 referidas a los Sistemas de la Calidad desde hace varios años. (Calidad ISO 9001).

La ISO 9000 no es una norma estática, es decir no debe ser considerada como un fin en sí misma, sino más bien como un instrumento excelente para garantizar la calidad. La utilización de ISO 9000 por parte de las empresas se puede considerar como un primer paso hacia una gestión más global de las mismas.

El comité Técnico 176 de la Organización Internacional para la Estandarización, con representantes de casi todo el mundo, trabaja constantemente en las interpretaciones de ISO 9000 y plantea revisiones futuras. La última revisión de las Normas de la Familia ISO 9000 fue en el año 2000. Dicha revisión representa un cambio importante de la normativa, ya que para su desarrollo se han utilizado y aplicado los últimos avances en el área de la calidad. La nueva ISO 9000-2000 presenta modificaciones muy importantes con respecto a la versión actual ISO 9000-1994, dando lugar a repercusiones en las empresas y en el resto de los agentes involucrados (certificadores, consultores, acreditadores, empresarios, organizaciones, etc.).

Las cuatro normas básicas que conforman la ISO 9000:2000 son (Cianfrani, Tsiakals, & West, 2002):

- **ISO 9000:** Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario.

Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización. (Sustituye a las actuales ISO 8402 e ISO 9000-1).

- **ISO 9001:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Esta Norma consigue estandarizar la gestión de los procesos sobre los servicios que se ofrecen, consiguiendo un mayor control sobre ellos. Permite implantar el círculo de la mejora continua dentro de la empresa y a cumplir con la legislación vigente. (Reemplaza a las ISO 9001, ISO 9002 A ISO 9003).

- **ISO 9004:** Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño: Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto la eficiencia del sistema de gestión de la calidad como su eficacia. Se puede tomar como una ampliación de la norma anterior y no es certificable. (Engloba a la ISO 9004-1).

- **ISO 9011:** Directrices para las auditorías de la Gestión de la Calidad y del Medioambiente.

No establece requisitos, sino que proporciona orientación sobre la gestión de un **programa de auditoría**, sobre la planificación y la realización de una auditoría del Sistema de Gestión, así como la competencia y la evaluación de un auditor y un equipo auditor. **La Norma ISO 19011** no es una norma certificable pero sí que puede ayudar a las organizaciones a mejorar el desempeño de los Sistemas de Gestión que se encuentren implementados en la organización. (Sustituye a la ISO 10011, partes uno, dos y tres, así como las ISO 14010 e ISO 14011).

Uno de los objetivos de las ISO 9000-2000 es relacionar la gestión de la calidad con los procesos y actividades de una organización. Los beneficios de las Normas ISO 9000-2000 son (Cianfrani, 2002):

- Aplicación en todos los sectores.
- Sencillez de uso, lenguaje claro.
- Conexión de Sistemas de Gestión de Calidad con procesos de la organización.
- Gran orientación hacia la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- Compatibilidad con otros sistemas de gestión, tales como ISO 14000 para la Gestión Medioambiental.
- Necesidad de suministrar una base consistente y de identificar las necesidades primarias y los intereses de las organizaciones en sectores específicos.

Uno de los cambios más relevantes, aunque no es explícito, es que la norma se ha basado en los ocho principios de la gestión de calidad, con gran similitud al Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM) (AENOR, 2000).

Otra de las modificaciones importantes, consistió en el enfoque basado en procesos, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Antes lo que había era el control de los procesos, que consistía en un conjunto de actividades necesarias para conseguir la calidad mediante la prevención.

Anteriormente, una organización podía solicitar la certificación según la Norma ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 o ISO 9003:1994, dependiendo del alcance de las operaciones de sus actividades. Ahora, la nueva ISO 9001:2000 reemplaza las ediciones anteriormente mencionadas de la ISO.

La publicación de la nueva Norma ISO 9001:2000 requirió que las organizaciones actualicen, antes del 15 de diciembre 2003, su certificado acreditado, si ya estaban certificadas, o que solicitaran la certificación según la Norma ISO 9001:2000. Se reconoce que debido a:

- La naturaleza del producto de una organización.
- Los requisitos del cliente.
- Los requisitos reglamentarios aplicables.

No todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 pueden ser apropiados para todas las organizaciones. Por lo tanto, la Norma ISO 9001:2000 ha permitido que las organizaciones excluyan del sistema de gestión de la calidad el cumplimiento de requisitos específicos que ni afecten su capacidad, ni las absuelvan de su responsabilidad de proveer productos que satisfagan las exigencias del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables, en tanto que permite que esas organizaciones declaren su conformidad con la norma.

1.2. Evento Gastronómica "Restaurant Week"

1.2.1. Restaurant Week

Según (Arecoa, El Nuevo Diario, & Diario Hispaniola, 2018) La Asociación de Hoteles de Santo Domingo (ASONAHORES) y la Asociación de Establecimientos de Comida Casual y de Servicio Rápido (ADECOR), realizaron el gran evento de cierre de "SDQ Gastronómica "Restaurant Week", donde invitados especiales y medios de la prensa nacional pudieron disfrutar de una espectacular exhibición culinaria.

El objetivo de "Restaurant Week" es promover la riqueza gastronómica dominicana exhibida en los hoteles de Santo Domingo, que forma parte de los atractivos que definen a la ciudad capital como un destino turístico.

El mismo consiste en realizar una semana de gastronomía de degustar buena comida en los Restaurantes de Santo Domingo. Este evento se enmarca dentro de la estrategia de promoción desarrollada por el Comité de Alimentos y Bebidas de la Asociación, para contribuir con el posicionamiento de los restaurantes de los hoteles, y enviar el mensaje claro y preciso de que en nuestros hoteles la gastronomía es extraordinaria y está disponible para el público dominicano que le gusta el buen comer.

(Rafael Cabrera, 2018) Explicó que para disfrutar de estos menús los comensales deben adquirir el pasaporte del Restaurant Week durante su primera visita en cualquiera de los establecimientos participantes. “Los pasaportes serán sellados en cada visita a los distintos restaurantes y al finalizar el Restaurant Week podrán participar en premiaciones y regalos”, dijo Cabrera.

Los eventos del SDQ Gastronómico culminarán con The Awards, una noche de premiaciones y reconocimientos. Estas declaraciones o reconocimientos serán designados por los comensales que pudieron asistir y degustar los platos en los distintos eventos y establecimientos que formaron parte”, explicó Andrés Marranzini, vicepresidente de ASONAHORES. (Ver Anexo).

1.2.2. Oferta Alimentos y Bebidas a los Visitantes

Los restaurantes miembros de la Asociación Dominicana de Restaurantes, ADERES; La Asociación de Hoteles de Santo Domingo, AHSD; nos invitan a probar un menú especial de degustación en los restaurantes aquí incluidos.

Por \$995.00 más impuestos.

Pide el sello del restaurante para tu pasaporte, en cada lugar que visites. El pasaporte tendrá un costo de \$200.00, los cuales serán destinados a la fundación Escuela Técnica Hotelera Serranía.

A partir de 3 sellos acumulas puntos para optar por Cenas, Copa de vino o Cerveza Modelo. (Ver Anexo)

1.2.3. Tipos de Restaurantes que Participan

Esta actividad cuenta con la participación de cincuenta restaurantes, y diecisiete franquicias de la ciudad, para un total de 67 experiencias gastronómicas que promete impresionar a los más exigentes paladares con exclusivas propuestas culinarias de degustación. A todo esto, se suman talleres, *cooking shows* y conferencias con los más destacados gurús de la cocina local, quienes mostrarán su arte a distinguidos invitados internacionales que estarán degustando los platos de Quisqueya. (Ver en Anexo).

1.3. Situación Problemática que Presentan los Establecimientos

Uno de los principales problemas que presentan estos establecimientos es la deficiencia del buen manejo de higiene y seguridad de alimentos por parte de los gerentes y de los empleados, debido a esto podemos observar parte de los factores que afecta en la calidad del servicio brindado: la higiene y manipulación de alimentos la eficiencia en los servicios.

En los Restaurantes de Santo Domingo no satisface por completo la expectativa que tiene el cliente por los productos, es decir el servicio es incompleto, en el caso de los restaurantes, estos no cuentan con un manual de control de calidad, no realizan adecuadamente los procedimientos operacionales, pero según observamos en las variables del checkList, son

deficientes en la disposición de las mesas y acogimiento de comensales, presentación y disposición de los platos y bebidas y otros aspectos, que desaniman al cliente.

CAPÍTULO II ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1. Tipo de Investigación.

Según (Tamayo, 2003) la investigación **descriptiva** “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente”.

Nuestra investigación es de tipo descriptiva, ya que se va a narrar más detallada las situaciones que se presentan en los restaurantes participantes del Restaurant Week, para ello es necesario describir las características del servicio y la calidad de los alimentos ofertados al público.

Los autores (Palella & Martins, 2012), definen la investigación **de campo** como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Es de campo, porque el investigador realizó visitas y tuvo acceso a las instalaciones para poder recolectar información pertinente a la investigación, mediante la observación de los mismos.

(Baena, 2014) “la investigación **documental** es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información”.

Finalmente, esta investigación es documental debido al uso de fuentes bibliográficas, sitios web, para sustentar el planteamiento teórico de la investigación que representa los aspectos exclusivos de esta nueva propuesta de evento y como se ha implicado en el sector turístico.

2.2. Método de Estudio.

Dentro de los métodos que se usaran está el de **inducción**, como lo plantea (Bacon, XVII) no es más que el método de conocimiento que permite obtener por generalización un enunciado general a partir de enunciados que describen casos particulares. La inducción se considera completa cuando se han observado todos los casos particulares, por lo que la generalización a la que da lugar se considera válida. Es de total aplicación en nuestra investigación ya que se presentarán conclusiones particulares de la situación en que se encuentra la gestión del control de calidad de los restaurantes participantes del restaurant week hasta las implicaciones de la Norma ISO 9001.

2.2.1. Población y Muestra

Según la información suministrada por el portal web de SDQ Gastronómico en el año 2018, la ciudad de Santo Domingo cuenta con 50 restaurantes aprobados por el organismo regulador de los restaurantes, para el análisis del problema de la investigación, el total de la población de los restaurantes participantes un 67 (50 de ellos establecimientos de comida casual y 17 de franquicias de servicio rápido). Por recomendación seleccionamos una muestra de un 15% que corresponde a 10 establecimientos a visitar para aplicar nuestra prueba. Los mismos de forma aleatoria escogimos 5 establecimientos de cada categoría

Aquí enlistamos los seleccionados:

- **Comida Casual**

- 1.Café SBG, Blue Mall
- 2.Friday's
- 3.Jala`o
- 4.Julieta
- 5.Mitre

- **Servicio Rápido**

- 1.Jade Teriyaki
- 2.McDonald's
- 3.Wendy's
- 4.Taco Bell
- 5.Pizza Hut

2.3. Técnicas de Investigación.

La técnica de investigación que empleamos fue:

- **Observación**

‘La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente, en el sentido del investigador es la experiencia, es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación’. (Pardinas, 2005) A través de esta técnica, utilizada en las visitas a los establecimientos hizo posible recopilación de datos, se puede apreciar, como se encuentran las condiciones de la gestión de control de calidad, y se manejan las preparaciones culinarias en el restaurante, objeto de estudio. El instrumento, fue una lista de verificación, con los indicadores de la Norma ISO de gestión y control de calidad.

2.4. Instrumentos para la recolección de información.

Para la obtención de información en la elaboración de esta monografía, se utiliza como instrumento, una lista de chequeo, elaborada por los investigadores, teniendo como referencias, las condiciones establecidas por la Norma ISO 9001. Ver lista de chequeo en Anexo 1.

CAPÍTULO III PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

3.1 Presentacion de la Observacion

En el anterior capitulo se definieron las técnicas a utilizar para fines de cualificar datos es la observación, acompañado de un instrumento listado de verificación o guía de observación. Después, se muestra el checklist tomando como referencia las observaciones realizadas en el lugar de estudio, por tanto, cuenta con un total de cinco variables a medir, cada una con diferentes indicadores que serán evaluados con los lineamientos de cumplimiento (Si; No).

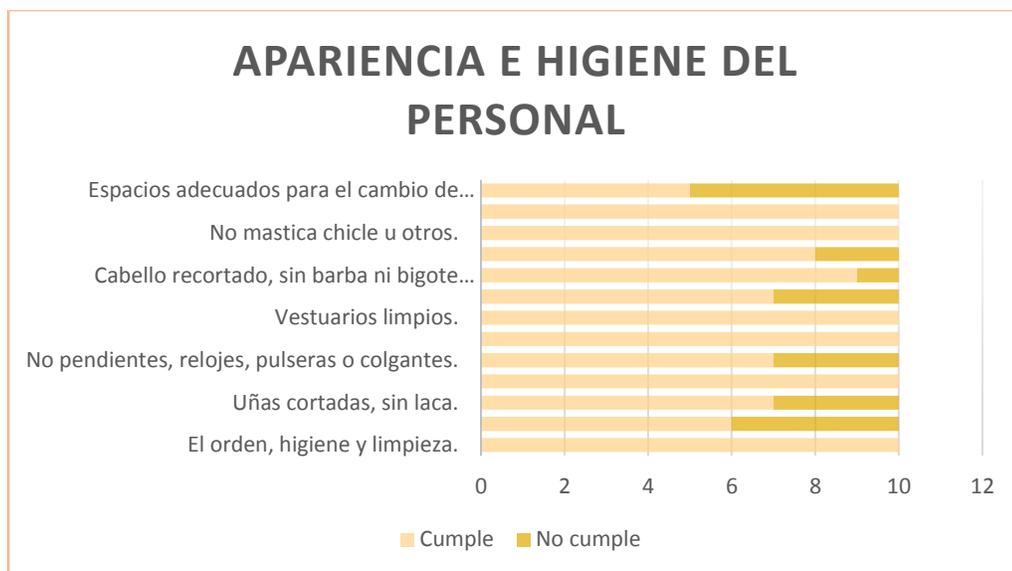
3.2.1. Listado de figuras

Tabla No. 01

Apariencia e Higiene del personal			
No.	VARIABLES	Cumple	No cumple
1	El orden, higiene y limpieza.	10	0
2	El personal posee distintivo con sus nombres.	6	4
3	Uñas cortadas, sin laca.	7	3
4	No fuma, come o bebe.	10	0
5	No pendientes, relojes, pulseras o colgantes.	7	3
6	Los lavamanos funcionan correctamente.	10	0
7	Vestuarios limpios.	10	0
8	Cabello limpio y recogido (mujeres).	7	3
9	Cabello recortado, sin barba ni bigote (hombres).	9	1
10	Maquillaje moderado (mujeres).	8	2
11	No mastica chicle u otros.	10	0
12	Verificación 15mins antes de la apertura.	10	0
13	Espacios adecuados para el cambio de vestimenta.	5	5
	Total:	84%	16%

Fuente: Los autores.

Gráfico No. 01



Fuente: Tabla No. 01

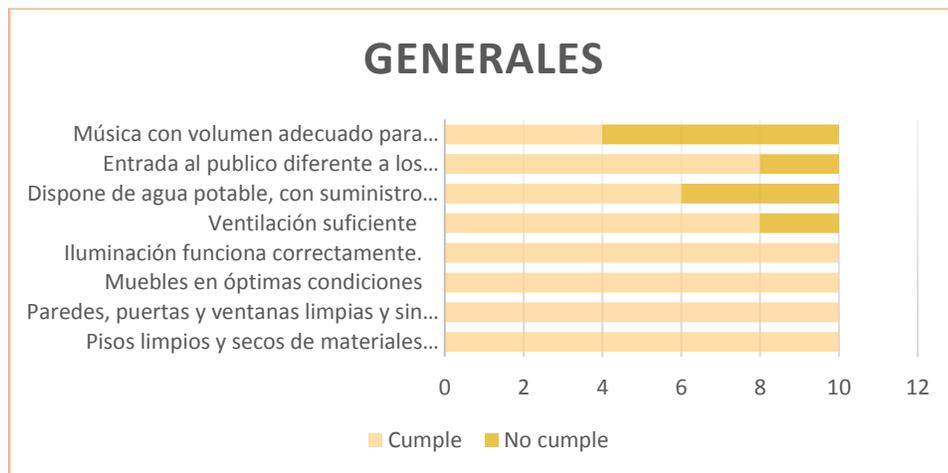
Al ser observada la primera variable de nuestro renglón se pudo corroborar que la higiene y el orden del personal en su área de trabajo son óptima ya que un 84% de los restaurantes visitados cumplen estrictamente las condiciones que tiene la primera variable y solo el 16% restante no cumple con lo aplicado. Y esta es la variable que más porcentaje alcanzó, lo cual indica que los establecimientos participantes del evento Restaurant Week tiene manejo en esta área.

Tabla No. 02

Generales			
No.	VARIABLES	Cumple	No Cumple
1	Pisos limpios y secos de materiales impermeables.	10	0
2	Paredes, puertas y ventanas limpias y sin manchas.	10	0
3	Muebles en óptimas condiciones	10	0
4	Iluminación funciona correctamente.	10	0
5	Ventilación suficiente	8	2
6	Dispone de agua potable, con suministro permanente.	6	4
7	Entrada al público diferente a los empleados y otros.	8	2
8	Música con volumen adecuado para ambientar.	4	6
Total:		82.5%	17.5%

Fuente: Los autores.

Gráfico No. 02



Fuente: Tabla No. 02

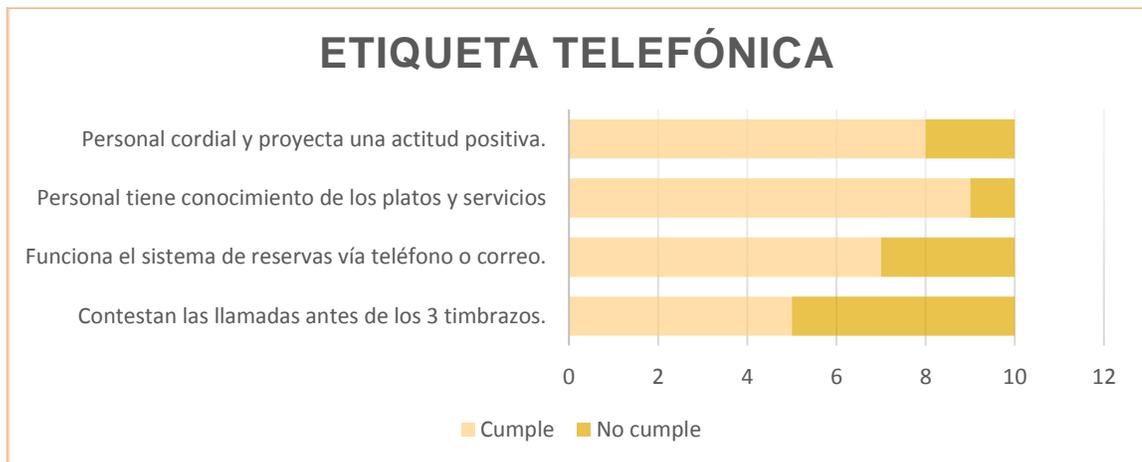
En cuanto al aspecto general se refiere, según los datos arrojados por la aplicación y observación, los establecimientos participantes cuentan con un buen desempeño en esta casilla, y para expresarlo en porcentajes un 82.5% corresponde a los cumplimientos y un 17.5% no cumple con lo requerido por ISO 9001-2015.

Tabla No. 03

Etiquetas Telefónica			
No.	VARIABLES	Cumple	No Cumple
1	Contestan las llamadas antes de los 3 timbrazos.	5	5
2	Funciona el sistema de reservas vía teléfono o correo.	7	3
3	Personal tiene conocimiento de los platos y servicios	9	1
4	Personal cordial y proyecta una actitud positiva.	8	2
	Total:	72.5%	27.5%

Fuente: Los autores.

Gráfico No. 03



Fuente: Tabla No. 03

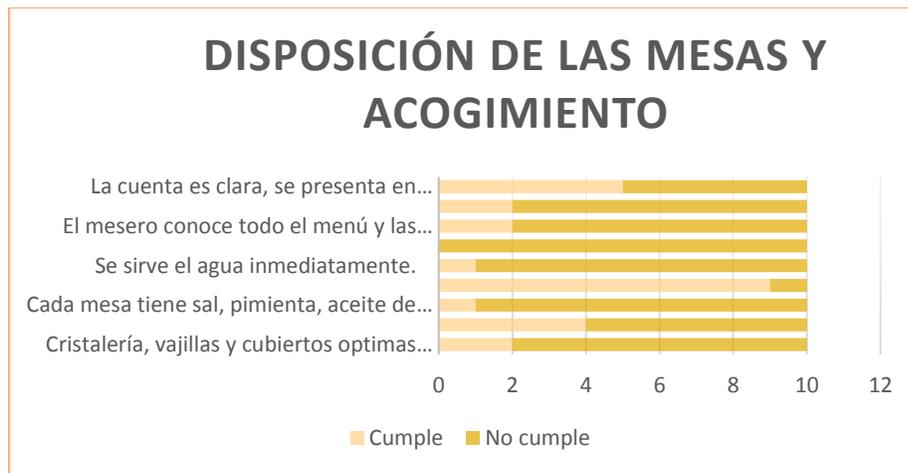
En los aspectos llamadas y reservas, determinamos que, en cuanto a la etiqueta en las llamadas telefónicas y centros de reservaciones para el público los restaurantes tienen un nivel aceptable que podría mejorar en este ámbito, ya que solo el 72.5% de los restaurantes llevan a cabo este protocolo que resulta ser de mucha importancia para la imagen de estas empresas, y el 27.5% restante no cumple los aspectos evaluados.

Tabla No. 04

Disposición de las mesas y acogimiento			
No.	VARIABLES	Cumple	No Cumple
1	Cristalería, vajillas y cubiertos óptimas condiciones.	2	8
2	Sillas en su lugar, y acordes al tamaño de la mesa.	4	6
3	Cada mesa tiene sal, pimienta, aceite de oliva, etc.	1	9
4	Host realiza bienvenida y distribución de las mesas.	9	1
5	Se sirve el agua inmediatamente.	1	9
6	Se pregunta a si desean un aperitivo, bebida o licor.	0	10
7	El mesero conoce todo el menú y las informaciones.	2	8
8	Abastecimiento de bebidas y salsas tiempo prudente.	2	8
9	La cuenta es clara, se presenta en carpeta de cobro.	5	5
	Total:	29%	71%

Fuente: Los autores.

Gráfico No. 04



Fuente: Tabla No. 04

En lo que corresponde al aspecto de disposición en las mesas y el acogimiento a los comensales, las observaciones afirman que es la variable con mayor déficit, debido a que el orden y preparación de las mesas no es bien atendido por el personal, nos encontramos con un porcentaje mayor en el incumplimiento de las normas ISO. Un total de 71% no cumple con esta

variable, lo cual es un dato alarmante para la imagen y calidad de un restaurante y solo el 29% cumple lo establecido.

Tabla No. 05

Presentación y Disposición			
No.	Variables	Cumple	No cumple
1	El menú es variado y completo	8	2
2	Posee el menú todos los tiempos de comida.	8	2
3	El diseño del menú es llamativo.	5	5
4	Cuenta con carta bebidas alcohólicas y no-alcohólicas.	6	4
5	Los precios de los platos no son excesivos.	9	1
6	Presentación del plato va acorde a la clasificación.	9	1
7	Bebidas no alcohólicas se sirven en envases originales.	9	1
8	Dispensadores se sirven n vasos desechables o vidrio.	9	1
9	Los platos son servidos a la temperatura considerada.	8	2
10	Los ingredientes que utilizan son frescos y de calidad.	8	2
	Total:	79%	21%

Fuente: Los autores.

Gráfico No. 05



Fuente: Tabla No. 05

Según el resultado arrojado por las observaciones en las visitas la variable de presentación de los platos, menú y bebidas obtuvo niveles muy buenos, y en este tipo de eventos la presentación es muy importante. Un 79% de las variables está en cumplimiento y el 21% restante necesita ser trabajado.

3.2 Análisis de los resultados de la observación

Analizando los datos luego de haber visitado los diferentes establecimientos participantes del "Restaurant Week", observando el desempeño en los empleados, la calidad ofrecida y completando la lista de verificación. Para una mayor comprensión de la tabla de resultados es importante conocer que cada eslabón cuenta con una cantidad de preguntas evaluadoras correspondientes a los requerimientos de las normas ISO 9001-2015, que fueron detalladas de la siguiente forma:

- Variable número 1 tiene un total de 13 evaluaciones.
- Variable número 2 tiene un total de 8 evaluaciones.
- Variable número 3 tiene un total de 4 evaluaciones.
- Variable número 4 tiene un total de 9 evaluaciones.
- Variable número 5 tiene un total de 10 evaluaciones

3.3 Propuesta de Medida de mejora para la Gestión de Calidad en los Alimentos y Bebidas.

Se propone impartir a los empleados una capacitación sobre "Manejo higiénico de los alimentos" ya que todas las personas que trabajan en el restaurante, están involucradas. Se aspira a que el mismo se hable sobre los temas importantes para mejorar la higiene del lugar, los cuales son: (Ver anexo II)

- Contaminación cruzada
- Higiene del personal
- Tiempo y temperatura
- Lavado de mano

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la investigación sobre la Gestión de Control de Calidad de los Establecimientos Participantes del "Restaurant Week, arribamos a las siguientes conclusiones:

- Es de vital importancia poseer los conocimientos necesarios sobre los aspectos teóricos, relacionados Al control de calidad de los alimentos y bebidas de los restaurantes participantes del "Restaurant Week", por esta razón, los empleados que mostraron menos deficiencia en esos aspectos, son los cuales tienen un poco más de conocimientos sobre estos temas y mantienen la buena práctica de gestión de control de calidad en las labores diarias.
- La situación actual de los controles de calidad que actualmente cumplen los establecimientos de este evento lleva porcentajes muy bajos respecto a los estándares de calidad establecidos por ISO 9001, esto debido a la magnitud del evento y el personal poco calificado para realizar esta labor.
- Es necesaria la elaboración y la aplicación de un manual de procedimientos relacionados con la apariencia e higiene del personal, servicio al cliente, gestión de los operarios, clientes, etc., así como el boceto y aplicación de encuestas que estén relacionadas con los estándares de la Norma ISO 9001. Como se ha mencionado en el desarrollo de nuestra investigación y para concluir de forma exitosa, reiteramos que la seguridad alimenticia es responsabilidad de todos los involucrados.

Por último, se dieron algunos elementos a tomar en cuenta, que serán de gran utilidad en la elaboración un Manual de Operaciones y Servicios para los restaurantes, a fin de que puedan mejorar sus operaciones y servicios.

RECOMENDACIONES

Al haberse presentado las conclusiones sobre la gestión de calidad de los establecimientos participantes del Restaurant Week, surgieron las siguientes recomendaciones:

- Hacer que funcionen satisfactoriamente un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar indefinidamente los servicios por medio de identificar los fallos.
- En la actualidad las tendencias en la gestión de procesos de calidad es la dedicación de la informática manera para monitorear los procesos, detectar errores y proponer mejoras. Los resultados aceptables obtenidos predicen un alto uso y desarrollo.
- De igual manera estos establecimientos deben proseguir el proceso de gestión de certificación para que el empleado pueda manejar diagnóstico y los procesos de control y gestión de calidad.
- Por otra parte, se debe dar continuidad con la gestión de los riesgos establecidos, dando un logro al plan de acción y evaluación de la culminación de este evento.
- Implementar proyectos de gestión de los cambios, con la adaptación de cada uno de los componentes, en cuanto a la capacitación del personal, entendemos es de vital importancia, darle la oportunidad a los empleados para que asista a estas capacitaciones, lo que da parte a la motivación que genere esto a la organización.
- Finalmente cumplir y conservar con lo establecido en la Norma ISO 9001, partiendo del manual para garantizar la calidad, esto es, realizar

el proceso de cumplimiento de los tiempos establecidos para cada uno, verificar los procesos, mejoramiento, modificar los procedimientos para la mejora, atribuir compromisos y estrategias para la atención y la escucha de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. 9000, I. (2015). *Calidad ISO 9001*. Obtenido de ISO 9000:
<http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>.
2. AENOR. (2000). UNE-EN ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario y Normalización. Madrid, España: AENOR (ISO 9000:2000). Aguilar, C. (2016). *¿Qué Herramientas Utilizo?* España.
3. Calidad ISO 9001. (s.f.). *ISO 9001 Calidad*. Obtenido de
<http://iso9001calidad.com/que-significa-iso-11.html>
4. Conti, T. (1993). *Building total quality*. Londres: Chapman y hill.
5. Dale, B. G. (1994). *Managing Quality (second edition)*. Londres: Prentice Hall.
6. DiMaria, J. (enero de 2018). *Conexionesan*. Obtenido de
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
7. Excellence Management. (s.f.). *Excellence Management*. Obtenido de
<https://excelencemanagement.wordpress.com/calidad/>
8. Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Implementing Total Quality*. Londres: Prentice Hall International.
9. Hispaniola, D. (25 de marzo de 2016). *“Santo Domingo Gastronomía,*

- Hotel Restaurant Week*". Obtenido de <https://www.diariohispaniola.com/noticia/20162/la-buena-vida/santo-domingo-gastronomica-hotel-restaurant-week.html>
10. INDOCAL. (2019). *INCODAL.GOB.DO*. Obtenido de INDOCAL: <https://www.indocal.gob.do/areastecnicas/normalizacion/informaciones-generales/>
11. Moreno, M. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos*.
12. Sandoval Serrano, R. (2000). *Calidad y desarrollo organizacional a través de la Certificación ISO 9000*. *Gestiopolis*, págs. <https://www.gestiopolis.com/calidad-total-como-clave-del-exito/>.
13. SDQGastronomico. (2018). *Restaurant Week*. Obtenido de <https://www.sdqgastronomico.com/restaurant-week/>
14. Taylor, F. W. (1911). *The principle of scientific management*. Citado de la versión castellana *Manegement científico*. Barcelona: ediciones orbi.
15. Villena, E. (2015). *Técnico en Hotelería y Turismo*. España. WebMaster. (octubre de 2016). Obtenido de *Gestión Calidad*: <http://gestion-calidad.com/ventajas-y-desventajas-de-la-gestion-por-procesos>
16. Wilsoft. (2018). *Wilsoft*. Obtenido de *Wilsoft.com*: <http://www.wilsoft-la.com/la-calidad-y-sus-beneficios/>

ANEXOS

ANEXO I. Lista de verificación

	Lista de Chequeo	Basada en los fundamentos de ISO-9001 sobre la Gestión de Calidad. 2015
	Gestión de Control de Calidad de A&B	
	Julio 2019.	
	SDQ Gastronómico (Restaurant Week)	

Restaurante: _____

Fecha de realización: _____

Elaborado por: _____

No.	Evaluaciones	Cumple		Observaciones
		Si	No	
Estándares de apariencia e higiene del Personal				
1	El orden, higiene y limpieza del personal de servicio al cliente.			
2	El personal posee distintivo con sus nombres.			
3	Uñas cortadas, sin laca y las manos tienen las heridas cubiertas.			
4	Nadie fuma, come o bebe en los locales de trabajo.			
5	No se usan pendientes, relojes, pulseras o colgantes.			
6	Los lavamanos funcionan correctamente, hay toallas de papel de un sólo uso, cepillos para uñas y papeleras			
7	Vestuarios limpios y contenedores de ropa sucia.			
8	Cabello limpio y recogido (mujeres).			
9	Cabello recortado, no tienen ni barba ni bigote (hombres).			
10	Maquillaje moderado (mujeres).			
11	Ningún personal mastica chicle u otros.			
12	Se realiza inspección de estas medidas a menos 15mins de la apertura de los establecimientos.			

13	La incorporación proporciona al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta.			
----	---	--	--	--

Estándares generales				
14	Pisos limpios y secos de materiales impermeables, inabsorbentes, lavables y antideslizantes, sin grietas, fáciles de limpiar y desinfectar.			
15	Paredes, puertas y ventanas limpias y sin manchas, color claro. Lisas, sin grietas y fáciles de limpiar y desinfectar.			
16	Muebles desempolvados y en óptimas condiciones y perfecta decoración del salón			
17	Todo el sistema de iluminación funciona correctamente (lámparas y bombillas en áreas internas y externas).			
18	Posee ventilación suficiente para evitar el calor, la condensación del vapor, el polvo y, para eliminar el aire contaminado.			
19	El establecimiento dispone de agua potable, con suministro permanente y en cantidad suficiente para las actividades del establecimiento.			
20	La incorporación del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso para los abastecedores y otros servicios.			
21	Música con volumen adecuado para ambientar.			
Estándares de etiqueta telefónica				
22	Contestan las llamadas antes de los 3 timbrazos.			
23	Funciona correctamente el sistema de reservas vía teléfono o correo.			

24	El personal que asiste tiene conocimiento de los platos y servicios que se ofrecen en el restaurante.			
25	Personal cordial y proyecta una actitud positiva.			
Estándares de disposición de las mesas y acogimiento de comensales				
26	Cristalería, vajillas y cubiertos sin mancha, abrigados y en juegos completos.			
27	Sillas puestas en su lugar, y que estén acordes al tamaño de la mesa para mejorar la comodidad del cliente.			
28	Cada mesa tiene sal, pimienta, aceite de oliva, vinagre, etc.			
29	Host realiza bienvenida y distribución de las mesas de acuerdo a las reservas en caso que hayan.			
30	Se sirve el agua inmediatamente, los comensales se acomodan en las mesas asignadas.			
31	Se pregunta a los comensales si desean un aperitivo, bebida o licor.			
32	El mesero conoce todo el menú y las informaciones de platos principales.			
33	Se realiza el abastecimiento de bebidas, salsas y condimentos en tiempo prudente.			
34	La cuenta es clara, detallada y se presenta en carpeta de cobro.			
Estándares de presentación y disposición de los platos y bebidas.				
35	El menú es variado y completo			
36	Posee el menú todos los tiempos de comida.			
37	El diseño del menú es llamativo y corresponde con el estilo del restaurante.			

38	Establecimiento cuenta con carta de bebidas alcohólicas y no-alcohólicas			
39	Los precios de los platos son correspondientes, y no excesivos.			
40	La presentación del plato y menú van acorde a la clasificación del restaurante.			
41	Las bebidas no alcohólicas envasadas (jugos, refrescos, gaseosas o similares) se sirven en sus envases originales.			
42	En el caso del uso de equipos surtidores o dispensadores, se sirve en vasos desechables o vasos de vidrio limpios.			
43	Los platos son servidos a la temperatura considerada.			
44	Los ingredientes que utilizan son frescos y de calidad.			

Fuente: Elaboración propia

ANEXO II. PRESENTACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y SERVICIO DE UN RESTAURANTE



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

NOMBRE DEL PRODIMIENTO

Servicio de Calidad al Cliente

♦ OBJETIVO

Actualizar los conocimientos y fortalecer las habilidades para mejorar la calidad en el servicio de alimentos y bebidas, reafirmando sus conocimientos y estandarizas los procesos.

♦ FRECUENCIA DE REALIZACION

Diaria

♦ NORMAS

- ✓ El servicio del restaurante se deberá proporcionar de lunes a domingo en horario de 6pm a 1am.
- ✓ El servicio del restaurante deberá contar permanentemente con los consumibles necesarios.
 - ✓ Usar frases de cortesía al ingreso de los clientes.

♦ PROCEDIMIENTO

1. Protocolo de bienvenida al cliente.
2. Retirar utensilios de la mesa.
3. Llenar copas de agua. (aplica solo comida casual)
4. Ofrecer pasaporte en caso de no tenerlo.
5. Toma de comanda
6. Servir platos solicitados
7. Estar pendiente de la mesa por si se realiza un nueva requisición.
8. Proceso de desbarasado.
9. Entregar cuenta cuando sea solicitada
10. Colocar sello en el pasaporte.
11. Despedir al cliente con el protocolo e invitándole a pasar por los demás establecimiento
12. Informar sobre las rifas y sorteo con el pasaporte.
13. Limpiar la mesa y adecuarla para nuevo cliente

PROCESOS

Logo de la Institución

Proceso:

Tipo:
Fecha:
Página:

Descripción del Proceso
Diagrama de Flujo
Entradas
Salidas
Objetivos e Indicadores
Listado de procedimientos/ documentos

ANEXO III. PRUEBA DE ANTIPLAGIO

Dustball Plagiarism Report

Score: 100%

la nueva ISO 9000-2000 presenta modificaciones muy importantes con respecto a	OK
evidenciado en diversas publicaciones en prestigiosos periódicos del país a	OK
realizó un instrumento de observación aplicadas a las muestras seleccionadas	OK
Situación Problemática que Presentan los Establecimientos 15	OK
la nueva ISO 9001:2000 reemplaza las ediciones anteriormente mencionadas	OK
Establecimiento cuenta con carta de bebidas alcohólicas y no-alcohólicas	OK
Hacer que funcionen satisfactoriamente un sistema de gestión que sea	OK
incorporación del público al establecimiento debe ser independiente del ingreso	OK
Demostramos la importancia de poseer los conocimientos necesarios sobre los	OK
igual manera estos establecimientos deben proseguir el proceso de gestión	OK
principales problemas que presentan estos establecimientos es la deficiencia del	OK
Analizando los datos luego de haber visitado los diferentes establecimientos	OK
mismos de forma aleatoria escogimos 5 establecimientos de cada categoría	OK
(Wilsoft, 2018) Las organizaciones en la actualidad deben enfrentar nuevos	OK
estas declaraciones o reconocimientos serán designados por los comensales que	OK
igual manera mis agradecimientos a la Universidad de Acción Pro-Educación	OK
Después, se muestra el checklist tomando como referencia las observaciones	OK
Establecimientos Participantes del "Restaurant Week" ha sido posible cumplir con	OK
Restaurantes de comida rápida participantes de Restaurant Week	OK
establecimiento dispone de agua potable, con suministro permanente y en	OK



© 2002-2019 The Plagiarism Checker
<http://www.dustball.com/cs/plagiarism.checker>

ANEXO IV. OFERTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS RESTAURANTE CAFÉ SBG



ENTRADAS

- Cheese Burger Spring Roll
Cheddar cheese / soy glaze
- Spinach Crepes
Fontina cheese sauce / alcachofa flakes /
mushroom / grilled chicken
- Di Bufala Cheese
Chistorra / strawberry jarabe / rugula

POSTRES

- Guava Crunchy Cake
Torre de hojaldre con capas de guayaba y
queso crema
- Tarta de Coco
Salsa de jengibre, helado de vainilla

PLATOS FUERTES

- Shrimp Ravioli
Tomatoes / truffle oil / shrimps essence / ñoras
pepper
- Churrasco Prime Steak
Plantains / brown butter / sweet pimentón / capers
chimichurri
- Grilled Mahi-Mahi
Middle neck clams / baby potatoes / guanciale

RD\$ 995.00

MÁS IMPUESTOS

¡Recuerda sellar tu pasaporte!

**RESTAU
RANT Week**
DEL 2 AL 8 DE JULIO



@sdqgastronomico

Fuente: sdqgastronomico.com

ANEXO V. OFERTA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
RESTAURANTE MCDONALD



TACO BELL RESTAURANT *Week*

2 BURRITOS NACHO CRUNCH
+ 2 CHALUPAS CLÁSICAS
+ 2 REFRESCOS 16 ONZ.

RDS
400

OFERTA VÁLIDA DEL 9 AL 11 DE JULIO
EN SUCURSALES BELLA VISTA Y DOWNTOWN CENTER.

The graphic features the Taco Bell logo and the 'Restaurant Week' branding. It displays two blue Pepsi cups and four burritos on a wooden surface. The burritos are arranged in a row, with two on the left and two on the right. The Pepsi cups are positioned behind the burritos. The text is in white and blue, with the price 'RDS 400' prominently displayed in a large, stylized font.

Fuente: sdqgastronomico.com

ANEXO VI. RESTAURANTE DE COMIDA RÁPIDA
PARTICIPANTES DEL RESTAURANT WEEK



Baskin Robbins



Burger King



Domino's



Emparedados



Jade Teriyaki



KFC



Krispy Kreme



McDonald's



Palapizza

Fuente: sdqgastronomico.com



Papa Jhon's



Pizza Hut



Pizzarelli



Pollos Victorina



Quiznos



TacoBell



Wendy's



Yokomo

Fuente: sdqgastronomico.com

ANEXO VII. RESTAURANTES PARTICIPANTES DEL RESTAURANT WEEK



Agatha, Embassy Suites By Hilton
 Av. Tiradentes 32, Santo Domingo (809) 685-0001
 @embassysuitessd



Angelo
 Calle Atarazana 21, Zona Colonial Santo Domingo (809) 686-3586
 @ristoranteangelord



Aromas, Holiday Inn Santo Domingo
 Av. Abraham Lincoln 856, Santo Domingo (809) 621-0000 @holidayinnsd



Bistro KC
 Calle José Amado Soler 12, Santo Domingo (809) 620-4000
 @bistrokc



Bottega Fratelli
 Calle Pablo Casals, Santo Domingo (809) 562-6060 @bottegafratelli



Buche' Perico
 C/ El Conde no. 53 Zona Colonial, Santo Domingo. (809) 686-0129
 @bucheperico



Café SBG
 Av. Winston Churchill, Blue Mall 1er piso, Piantini (809) 955-3258
 @cafesbg



Jalao
 Calle el Conde, Ciudad Colonial, Santo Domingo 10210, (809) 689-9509 @jalaosd



Julietta Brasserie
 Gustavo Mejía R. esq. Manuel De Jesús Troncoso (809) 475-1007
 @julietabrasserie



Mitre Restaurant & Bar
 Gustavo Mejía Ricart Esq. Abraham Lincoln N0. 1001 (809) 472-1787 @mitrerd

Fuente: sdqgastronomico.com



Nipau

Max Henriquez Ureña No.
20, Naco. (809) 540-3558
@nipaurd



O.Livia

Av. Lope de Vega 44, Santo
Domingo, República
Dominicana (809) 547-3592
@restolivia



P.F. Chang's

Av. Rómulo Betancourt, Santo
Domingo (809) 655-2000
@pfchangsrđ



Pat'e Palo

Plaza España, Ciudad
Colonial, Santo Domingo
10210 (809) 687-8089
@patepalo



Radisson Santo Domingo

Presidente González #10,
Tiradentes, Santo Domingo
(809) 541-6226 @radissonsd



Samurai

Calle del Seminario 57, Santo
Domingo (809) 565-1621
@samurairđ



Shibuya Ichiban

Blue Mall, Av. Winston
Churchill 80, Santo Domingo
(809) 955-3256
@officialshibuya



Sonoma Bar & Grill

Calle Federico Geraldino
#96, Piantini, Santo Domingo
(809) 732-5481 Ágora Mall
3er Nivel (829) 544-
7565 @sonomadr



Time Vegetarian Kitchen

Calle Padre Billini, Santo
Domingo 10210 (809) 687-
3171 @timeisvegetarian



Turo

Andrés Julio Aybar, Piantini,
Santo Domingo (809) 784-
5211 @turo.rd

ANEXO VIII. PASAPORTE RESTAURANT WEEK



Fuente: sdqgastronomico.com