



UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA,
TURISMO Y GASTRONOMÍA**

Carrera de Administración Hotelera

**ESTRUCTURA DE UN PROGRAMA DE ASESORÍA
EMPRESARIAL PARA LOS “RESTAURANTES
EMBLEMÁTICOS” DE SANTIAGO DE SURCO, QUE
CONTRIBUYA A IMPULSAR EL TURISMO DEL
DISTRITO**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración Hotelera

**ROSEMARY FÁTIMA GALLEGOS NAVARRETE
MARILÚ KARINA GUTIÉRREZ SÁEZ**

Asesores:

Enrique Espinoza Benavides Joyo
Giannina Robinson Díaz

**Lima – Perú
2012**

Este trabajo se lo dedicamos a nuestros padres y hermanos, por el apoyo y entusiasmo brindado.



UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA,
TURISMO Y GASTRONOMÍA

Carrera de Administración Hotelera

ESTRUCTURA DE UN PROGRAMA DE
ASESORÍA EMPRESARIAL PARA LOS
“RESTAURANTES EMBLEMÁTICOS” DE
SANTIAGO DE SURCO, QUE CONTRIBUYA A
IMPULSAR EL TURISMO DEL DISTRITO

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración Hotelera

ROSEMARY FÁTIMA GALLEGOS NAVARRETE
MARILÚ KARINA GUTIÉRREZ SÁEZ

Asesores:

Enrique Espinoza Benavides Joyo
Giannina Robinson Díaz

Calificación

Giannina Robinson Díaz

Giannina Ferreyros Verme

Claudia Rodríguez Ramirez

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a quienes hicieron este trabajo posible; es decir, a los propietarios y/o administradores de los restaurantes participantes y al funcionario de la Municipalidad.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	13
2. MARCO TEÓRICO	15
2.1. INICIATIVAS SIMILARES	15
2.1.1. A nivel internacional	15
2.1.1.1. Programa de Capacitación para el Mejoramiento de los Servicios Turísticos de la comuna de San Antonio	15
2.1.1.2. Sistema de Calidad Turística	17
2.1.2. A nivel nacional	20
2.1.2.1. Restaurante Saludable.....	20
2.1.3. A nivel distrital	24
2.1.3.1. Desayuno Surcano y Sello de Calidad Surcana	24
2.1.3.2. Gastronomía Surcana y Sello de Calidad	27
2.2. TURISMO EN EL PERÚ	30
2.2.1. Turismo receptivo.....	31
2.2.2. Turismo interno	34
2.2.3. Turismo en el distrito de Santiago de Surco.....	36
2.3. DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO	37
2.3.1. Ubicación geográfica.....	37
2.3.2. Reseña histórica.....	37
2.3.3. Recursos turísticos.....	39
2.3.4. Calendario turístico	43
2.3.5. Platos típicos	44
2.3.6. Restaurantes de la Plaza de Armas.....	45

2.3.7. Municipalidad	47
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	50
3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	50
3.2. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	50
3.3. JUSTIFICACIÓN	51
3.4. OBJETIVOS	54
3.4.1. General	54
3.4.2. Específicos	54
3.5. TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.6. VARIABLES EN LA INVESTIGACIÓN.....	55
3.7. DEFINICIONES OPERACIONALES	55
3.8. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	56
3.8.1. Entrevistas a profundidad.....	58
3.8.1.1. Asistente del Programa de Turismo de la Municipalidad de Santiago de Surco.....	59
3.8.1.2. Presidenta de la Cámara de Turismo de Santiago de Surco	60
3.8.1.3. Empresarios gastronómicos.....	60
3.8.2. Encuestas por interceptación	63
3.8.3. Visitas inopinadas	65
4. RESULTADOS OBTENIDOS	66
4.1. ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD	66
4.1.1. Funcionario de la Municipalidad de Santiago de Surco.....	66
4.1.2. Presidenta de la Cámara de Turismo de Santiago de Surco ...	75
4.1.3. Empresarios gastronómicos.....	76
4.2. ENCUESTAS A COMENSALES.....	83

4.3.	VISITAS INOPINADAS	89
4.4.	ANÁLISIS FODA DE CADA RESTAURANTE.....	92
5.	DISCUSIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	100
6.	PROPUESTA DE SOLUCIÓN	108
6.1.	NOMBRE.....	108
6.2.	OBJETIVOS	108
6.2.1.	Objetivo General	108
6.2.2.	Objetivos Específicos	108
6.3.	BENEFICIOS	109
6.3.1.	Municipalidad de Santiago de Surco	109
6.3.2.	Empresarios gastronómicos.....	110
6.4.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	111
6.4.1.	Convocatoria	111
6.4.2.	Reunión informativa	111
6.4.2.1.	Requisitos para la certificación en el programa	112
6.4.3.	Evaluación inicial.....	112
6.4.4.	Reunión de coordinación con órganos municipales	113
6.4.5.	Inspección sanitaria y examen bromatológico.....	114
6.4.5.1.	Resultados	114
6.4.6.	Capacitaciones.....	115
6.4.7.	Evaluación post capacitación	124
6.4.7.1.	Resultados	125
6.4.8.	Evaluación final	125
6.4.9.	Ceremonia de entrega de certificados.....	126
6.4.10.	Seguimiento y Retroalimentación.....	126

6.4.10.1. Resultados.....	127
6.4.11. Promoción y publicidad	128
6.4.11.1. Acciones inmediatas.....	128
6.4.11.2. Acciones a corto y mediano plazo	129
6.4.11.3. Acciones a largo plazo.....	132
6.5. INDICADORES.....	133
6.6. EJECUTORES	133
6.7. COSTO	134
6.8. SOSTENIBILIDAD.....	134
7. CONCLUSIONES	135
8. RECOMENDACIONES GENERALES.....	142
9. BIBLIOGRAFÍA	145
10. INDICE DE ANEXOS.....	158

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Departamentos del Perú y aplicación del Programa Restaurante Saludable	22
Cuadro N° 2: Distritos de Lima Metropolitana y aplicación del Programa Restaurante Saludable	23
Cuadro N° 3: Llegada de turistas extranjeros al Perú, 2005 – 2011	31
Cuadro N° 4: Motivo de visita al Perú según el Perfil del Turista Extranjero 2011.....	32
Cuadro N° 5: Actividades realizadas en el Perú según el Perfil del Turista Extranjero 2011 que viene por vacaciones, recreación u ocio.....	32
Cuadro N° 6: Ciudades que visitaron el Departamento de Lima, entre Enero y Diciembre 2011, según el Perfil del Vacacionista Nacional 2011.....	34
Cuadro N° 7: Rubros en los que el Vacacionista Nacional 2011 realizó sus gastos, dentro del Departamento de Lima	35
Cuadro N° 8: Actividades realizadas por el Vacacionista Nacional 2011 según ciudad de residencia	35
Cuadro N° 9: Llegada de visitantes al Museo de Oro del Perú y Armas del Mundo, Enero 2004 – Diciembre 2011	36
Cuadro N° 10: Llegada de visitantes a la estación del tren del Parque de la Amistad, Abril 2011 – Setiembre 2011.....	37
Cuadro N° 11: Características generales de los restaurantes ubicados alrededor de la Plaza de Armas.....	46
Cuadro N° 12: Metodología aplicada en cada restaurante	58
Cuadro N° 13: Empresarios gastronómicos entrevistados.....	61

Cuadro N° 14: Calificación dada por los comensales al tiempo de espera de los restaurantes	84
Cuadro N° 15: Calificación dada por los comensales a la presentación de carta / menú de los restaurantes.....	85
Cuadro N° 16: Calificación dada por los comensales a la calidad del servicio de los restaurantes	85
Cuadro N° 17: Calificación dada por los comensales a la calidad de la comida de los restaurantes.....	85
Cuadro N° 18: Calificación dada por los comensales a la relación precio – comida de los restaurantes.....	86
Cuadro N° 19: Calificación dada por los comensales a la decoración de los restaurantes.....	86
Cuadro N° 20: Atractivos turísticos del distrito de Santiago de Surco según comensales.....	87
Cuadro N° 21: Platos típicos del distrito de Santiago de Surco según comensales.....	88
Cuadro N° 22: Ubicación de Programa de Turismo del distrito de Santiago de Surco según comensales.....	89
Cuadro N° 23: Opinión recopilada de las visitas respecto al tiempo de espera de los restaurantes	90
Cuadro N° 24: Opinión recopilada de las visitas respecto a la presentación de la carta/menú de los restaurantes.....	90
Cuadro N° 25: Opinión recopilada de las visitas respecto a la calidad del servicio de los restaurantes	91

Cuadro N° 26: Opinión recopilada de las visitas respecto a la calidad de la comida de los restaurantes.....	91
Cuadro N° 27: Opinión recopilada de las visitas respecto a la relación precio-comida de los restaurantes.....	92
Cuadro N° 28: Opinión recopilada de las visitas respecto a la decoración de los restaurantes	92
Cuadro N° 29: Análisis FODA del restaurante Sarita.....	93
Cuadro N° 30: Análisis FODA del restaurante La Casa de Adela.....	94
Cuadro N° 31: Análisis FODA del restaurante El Refugio Casero	95
Cuadro N° 32: Análisis FODA del restaurante Ibiza.....	96
Cuadro N° 33: Análisis FODA del restaurante La Casa del Parque.....	97
Cuadro N° 34: Análisis FODA del restaurante El Señorío Criollo	98
Cuadro N° 35: Análisis FODA del restaurante La Plaza de Surco.....	99
Cuadro N° 36: Diagnóstico del distrito según el Programa de Cultura.....	104
Cuadro N° 37: Capacitaciones.....	115

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Logo del Desayuno Surcano	26
Gráfico N° 2: Banner del Programa Desayuno Surcano y Sello de Calidad Surcana	26
Gráfico N° 3: Logo del Programa Gastronomía Surcana y Sello de Calidad	29
Gráfico N° 4: Banners del Programa Gastronomía Surcana y Sello de Calidad.....	29
Gráfico N° 5: Departamentos del Perú visitados según el Perfil del Turista Extranjero 2011 que viene por vacaciones, recreación u ocio.....	33
Gráfico N° 6: Restaurantes ubicados alrededor de la Plaza de Armas.....	46
Gráfico N° 7: PBI por actividad económica, I trimestre del 2012	53
Gráfico N° 8: Modelo de encuesta	65

1. INTRODUCCION

Con la finalidad de presentar un proyecto del ámbito turístico, social y gastronómico que genere un impacto positivo sobre la comunidad local y trascienda en ella, es que se plantea el tema de la presente tesis: “Estructura de un programa de asesoría empresarial para los restaurantes emblemáticos del distrito de Santiago de Surco que contribuya a impulsar el turismo en el distrito”.

Esta investigación tiene como objetivo primordial crear un programa de asesoría empresarial, que sea exitoso y sostenible en el tiempo y que ayude al empresario gastronómico a crecer profesionalmente, a mejorar su relación con el Municipio y a fortalecer su identidad con el distrito.

Es así que este trabajo se centra en el distrito de Santiago de Surco y específicamente, en los restaurantes localizados alrededor de la Plaza de Armas, por ser éstos los emblemáticos del distrito, por su ubicación estratégica y por contar con un gran potencial turístico que aún no ha sido explotado.

Se podrá entender, a lo largo de la investigación, éste potencial turístico, las diversas opiniones de los entrevistados, así como la importancia de los restaurantes de la Plaza de Armas y su relevancia para contribuir con el impulso del turismo en el distrito.

El contenido del trabajo presenta, en primer lugar, el marco teórico, con iniciativas similares realizadas a nivel internacional, nacional y distrital, información sobre turismo en el Perú así como datos del distrito.

Luego, se muestra la metodología empleada en la investigación, para posteriormente mencionar los resultados obtenidos y así el análisis y discusión de éstos. Con toda la información recolectada, se presenta, al final del documento, la estructura del programa planteado denominado “Gestión de Calidad Surcana”.

Y en último lugar, se muestran las conclusiones y recomendaciones generales a las cuales se llegaron luego de un año de investigación.

Por otro lado, es importante destacar que la tesis se centra en el distrito de Santiago de Surco pero puede ser aplicada a otros, utilizando la estructura del programa como una guía de pautas y adecuándola a las realidades y circunstancias específicas de cada distrito.