



Iniciativa “Excelencia Gastronómica” y su inminente impacto en la calidad de los restaurantes del Centro Histórico de Lima

Por los alumnos del curso Calidad de los Servicios Turísticos,
VIII semestre 2021-2

Docente del curso: Sylvia Malpartida Olivera



Angela Ortiz Pachas



Frank Torres Quiroz



Fiorela Ramírez

Lima representa el destino con mayores arribos de turistas a nivel nacional, de los cuales más de la mitad, el 63,6%, visita al Centro Histórico de Lima (CHL); convirtiéndose en uno de los lugares con mayor afluencia turística de la ciudad. Adicionalmente, la gastronomía no pasa desapercibida en cuanto a los atractivos que más se valoran, especialmente en Lima que es reconocida como la Capital Gastronómica de América Latina y es la razón principal de agrado de los turistas que visitan este destino, representando un 39,6%. (Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía, 2019 p. 15, 17).

Frente a lo presentado, consideramos que la oferta gastronómica en el Centro Histórico de

Lima debe contar con altos estándares de calidad que permitan cumplir con las necesidades, expectativas y posterior satisfacción de los visitantes. Tema de interés que fue abordado por la Municipalidad de Lima al desarrollar un gran proyecto de iniciativa denominado Excelencia Gastronómica, el cual se basa en potenciar este tipo de oferta turística a través de los restaurantes demarcando para ello una zona de aplicación y convocando a aquellas empresas de restauración interesadas en elevar la calidad, sostenibilidad e inclusividad del servicio que brindan. Característica indispensable para aplicar a este proyecto fue la formalidad empresarial, algo que vemos conveniente resaltar, ya que, la informalidad es una amenaza latente para la calidad turística de

nuestro país, que conlleva estragos que afectan enormemente a la imagen turística de todo el país, y afectando la integridad de los turistas. Colocado ello como primer requisito, por lo que se incita significativamente y de manera indirecta a apostar por una empresa formal.

Gracias a la constante colaboración de la Escuela de Turismo, Hotelería y Gastronomía de la Universidad Ricardo Palma con diferentes actores del sector, un representante de la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad de Lima logró contactarse con nuestra escuela profesional, para solicitar la participación y ayuda en la etapa de evaluación a los restaurantes del Centro Histórico de Lima, es por ello que los alumnos de octavo y noveno ciclo académico tuvimos la oportunidad de conocer de primera mano cómo se está desarrollando este proceso, qué se está evaluando y darnos luces acerca de los resultados que esta iniciativa tendrá en la mejora de la calidad de los servicios de cada uno de los restaurantes.

Cabe resaltar que esta iniciativa no busca realizar la evaluación única y directa de los restaurantes, sino que propone toda una serie de etapas con las cuales no solo se busca calificar su rendimiento y estado actual, sino que también ser agentes que contribuyan a la mejora de sus servicios. Para ello, se empleó una herramienta que tiene como base 5 componentes divididos en 188 criterios, estos componentes de evaluación son: formalidad, sanidad y ecoeficiencia, infraestructura y accesibilidad, servicio de calidad e identidad e innovación.

Asimismo, los organizadores de la iniciativa, para poder evaluar la calidad de los restaurantes en su totalidad, no solo se centraron en aspectos de infraestructura, legalidad, sostenibilidad y diferenciación mediante la identidad sino que consideraron un elemento de suma importancia, que es el recurso humano, punto que tocaron dentro de su componente de servicio. Según el Modelo Servqual (1988) citado por Matsumoto (2014), la calidad se puede medir en 5 dimensiones: fiabilidad,

sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; de los cuales podemos señalar que 4 de las 5 dimensiones están estrechamente relacionadas con el desempeño del recurso humano. Aplicando lo mencionado en el caso de los restaurantes, mediante la herramienta de evaluación se tomaron en consideración las habilidades duras de los trabajadores con mayores cargos, como la experiencia profesional del chef y también las habilidades blandas del personal encargado de la atención al cliente, como la eficiencia, la capacidad de solución a problemas, el conocimiento de la carta y la amabilidad en el servicio.

La primera evaluación de la que fuimos parte la realizamos en un período de dos semanas, es las cuales pudimos darnos cuenta de las diferencias abismales que presentaban algunos restaurantes frente a otros, un hecho lógico pues para la convocatoria no existían requisitos fuera de la formalidad por lo cual nos encontramos con una oferta de servicios de diferentes categorías, tamaños y características. En vez de tomar esto como una debilidad opinamos lo contrario, pues le da la oportunidad a estos negocios más pequeños de alcanzar los mejores estándares e igualarse en cuanto a prestación de servicios de calidad con otras marcas mucho más conocidas y reconocidas; pues se les brindó una retroalimentación según los criterios que se consideraron necesitan mejora. Se realizará una segunda evaluación, después de un tiempo pertinente, para que la calificación final se haga en base a la mejor versión posible de los establecimientos con las recomendaciones atendidas.

Toda la iniciativa fue programada para realizarse desde el 22 de enero hasta el 19 de agosto. Siendo, la etapa final un acto público que se realizará con el objetivo de premiar a los restaurantes con Excelencia Gastronómica. Para ello, se tomará en cuenta a los 20 restaurantes con mejor puntaje. Además, de este reconocimiento se premiará a estas empresas con programas de visibilización y

promoción, mediante los distintos canales de distribución de la Municipalidad de Lima. Es importante mencionar que esta es la primera edición de este programa, por ende, se espera que pueda generar una réplica que motive a otros restaurantes del Centro Histórico, a participar y colaborar con los organismos públicos que buscan el desarrollo de la calidad del destino.

Para culminar, como futuros profesionales del sector turístico, nos sentimos con el gran compromiso de ser aportantes a la mejora continua de la calidad que conforma la imagen turística de nuestro país, por ello elogiamos la iniciativa adoptada por la Municipalidad de Lima y agradecemos su consideración y compromiso por ir aportando a esta meta que nos involucra a todos los peruanos como una sola unidad. La calidad turística actualmente es un gran reto que tiene un sinfín de elementos por los cuales trabajar arduamente, sin embargo, por cada proyecto que se plantee, sea a pequeña, mediana, o gran escala, se van a ir deslindando cambios significativos.

En esta oportunidad Excelencia Gastronómica es el protagonista de poder impactar en la calidad de los restaurantes del CHL, pero en un futuro, se espera que sean cada vez más los que decidan tomar estas riendas de ser considerados como un destino que presenta competitividad y brinda servicios turísticos de calidad en todo el sentido de la palabra.

Referencias

Dirección General de Investigación y Estudios sobre Turismo y Artesanía. (2019). Nivel de satisfacción del turista nacional y extranjero que visita Lima, 2019. Viceministerio de Turismo. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1021388/Lima-NivelSatisfaccion-Turista-2019.pdf>

Matsumoto. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas n.34 Cochabamba. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.

Municipalidad de Lima. (2022). *Excelencia Gastronómica*. Subgerencia de Turismo.

