

CURSO A DISTANCIA PARA CAPACITAR AL PERSONAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN RESTAURANTES CATEGORIZADOS DE LIMA Y PROVINCIAS

DISTANCE LEARNING COURSE FOR TRAINING THE STAFF OF SERVICE AND CUSTOMER CARE IN RESTAURANTS IN LIMA AND PROVINCES

*Gloria Olivera Alegre**
Escuela de Turismo y Hotelería

Recibido: 29 de octubre de 2012

Aceptado: 07 de noviembre de 2012

RESUMEN

La culinaria del Perú es un potencial turístico con un desarrollo acelerado en la actualidad que se ve perjudicado por la deficiente atención que dan los restaurantes a los comensales en Lima y especialmente en provincias. Sin embargo las Escuelas Técnicas para profesionalizar mozos, cocineros, maitres, anfitrionas, ayudantes, personal de limpieza y administradores no han surgido.

Las universidades a través de sus oficinas de Proyección Social pueden llenar este vacío no cubierto por el Ministerio de Educación a través de la Educación Técnica, ni por las promotoras privadas.

Palabras clave: Atención al cliente, comensales, culinaria, escuelas técnicas, profesionalización.

ABSTRACT

Peruvian cuisine is a touristic attraction with an accelerated development that currently, it is adversely affected by poor customer service that

restaurants give to messmates in Lima and especially in provinces. However, technical schools that professionalize waiters, head waiter, hosts, chefs, cooks, assistants, cleaning staff, and managers have not emerged.

Department of Education has not been covered this need not by Technical Education or private promoters. So, universities can fill it through their offices of social projection.

Key words: Customer care, Messmates, Culinary, Technical schools, Professionalization

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Entendemos por proyecto al conjunto sistemático y estructurado de actividades interdependientes, delimitadas en el tiempo y orientadas al logro de determinados objetivos que supone la generación de un cambio en una realidad actual deficitaria a una mejor y deseable de alcanzar. En educación dicho cambio podría representar una mejoría de tipo cualitativo: más eficacia, más eficiencia, más equidad social, mayores niveles de calidad a nivel nacional, regional, local e institucional.

La definición de proyecto que aparece en el Diccionario de la Real Academia Española (2001) de la lengua es muy amplia, nos dice que es un «primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva» (p. 1257).

Cuando se trata de proyectos educativos se puede decir que es un método en el cual se plantean estrategias encaminadas a mejorar académicamente y humanamente a una comunidad escolar mediante una planeación de actividades.

Los proyectos sociales enmarcan todas las propuestas de actividades sistematizadas que buscan un cambio con fines ya previstos y que están relacionadas con la sociedad humana por ello incluyen a los proyectos educativos.

Los proyectos educativos hacen referencia a la incorporación del ser humano a su medio social, al desempeño de sus actividades en una cultura, sociedad o civilización en un tiempo y espacio determinado. Hacen referencia a la incorporación de determinados conocimientos o actitudes según las necesidades del medio.

Según Sorokin (1962), para satisfacer las necesidades hay que realizar modificaciones que en términos generales pueden ser de 3 clases principales: 1) modificación del medio, 2) modificación de uno mismo, 3) modificación en parte del medio y en parte de uno mismo.

Este punto de vista no incluye la **intensidad** de la modificación, que si es muy grande podría cambiar la naturaleza del fenómeno y la convertiría en una **innovación** que cambiaría la dirección del punto de partida. En el caso de este trabajo, la propuesta que hacemos pretende solo modificaciones en la forma de hacer llegar los contenidos de manera eficaz valiéndose de los recursos de la red virtual, especialmente.

Las necesidades cuando se atienden, implican alterar el producto para conseguir mudarlo hacia algo nuevo introduciendo novedades o cambiarlo radicalmente, resultando un nuevo producto. Todo proyecto es a futuro y constituye un riesgo la inversión de tiempo, dinero y esfuerzo humano por cuanto existen factores intrínsecos y extrínsecos que pueden modificar los resultados, por lo cual todo proyecto es un experimento.

Los factores intrínsecos se denominan **Maduración**, que trata sobre la modificación de sus componentes obedeciendo a un ciclo vital inducido por el tiempo que demora la preparación del proyecto.

Si el tiempo es demasiado largo podría ser que el proyecto pierda vigencia y resulte intrascendente su aplicación.

Los factores extrínsecos son exteriores a los componentes del proyecto y se denominan **Factor Historia**. Está compuesto por acontecimientos sociales, naturales, económicos, etc., que cambian la necesidad de la propuesta, esta pierde vigencia porque surgen otras prioridades.

1.1. Los Modelos Pedagógicos

Los fundamentos teóricos que orientarán este proyecto están basados en la agrupación de modelos pedagógicos reunidos según el énfasis o la importancia que se le otorgue a sus distintos elementos.

Las características de la propuesta planteada involucra los 4 modelos presentados por M. Salas (2011), los cuales para ser desarrollados necesitan previamente un **diagnóstico** que determine los contextos, necesidades e intereses en que estarán inmersos los involucrados en el proyecto.

Los 4 Modelos Pedagógicos a los que hacemos referencia agrupan cada uno diversas variedades:

Modelo

1. **En Atención a los Enfoques**, pueden ser Conductistas, Academista, Constructivista.
2. **Según la centralidad de los Actores**, pueden ser centrados en el Aprendizaje, Enseñanza, Formación.
3. **Según la Modalidad**, pueden ser Híbridos, Bimodal, en Línea, con Componentes TIC.
4. **Según la centralidad en el uso**, tenemos los centrado en la Tecnología, Contenidos, Servicios.

De acuerdo a la **Atención** y los **Enfoques**, se ha optado por el **Constructivista** ya que se pretende que el alumno que se integre a este Curso a Distancia, sea el constructor, ordenador de su propio conocimiento lo cual implicará un esfuerzo guiado por el docente a través de la red pero auxiliado por los recursos Web, la colaboración de los otros alumnos que se hallarán en circunstancias semejantes y que comparten experiencias propias por el quehacer práctico.

Además se supone que la decisión de seguir este curso se debe a que está fuertemente motivado y desea perfeccionar el trabajo de servicio al cliente en restaurantes en que ya se desempeña o tiene experiencia anterior.

El enfoque Socio – Re constructivista da prioridad al participante como un agente para el cambio social y económico. Además considerando que el ser humano es una realidad producto de su propia cultura, también conlleva el cambio cultural en varios aspectos: existencial, costumbres, nuevos compromisos con los semejantes, consolidación de su estatus como persona, miembro de una familia y actitud frente a la empresa en que labora y los clientes.

En resumen, se busca promover el cambio social.

Una segunda agrupación de modelos es en cuanto a la **Centralidad de los Actores**, este curso se centrará en el alumno, en el aprendizaje del correcto quehacer laboral.

Se centra en el descubrimiento de que existen mejores formas de hacer las cosas, que las que simplemente se aprenden por la imitación práctica. El alumno será guiado por el docente a través de la red con los materiales y recursos a los que acudirá y que le será proporcionado por la entidad promotora.

El alumno aprenderá a utilizar la información, ponerla en práctica y buscar nuevos recursos según sus propios intereses y ritmo de aprendizaje.

La consecuencia de la Centralización en el Aprendizaje, llevará al alumno a una autoformación en colaboración con sus compañeros de curso y el apoyo docente en forma intensa durante todo el curso, lo cual no quita que se formen círculos de trabajo más duraderos entre los participantes y así mismo con la institución auspiciadora que ofrece otras posibilidades permanentemente en el campo de la hotelería, restauración y gastronomía.

Si revisamos los modelos pedagógicos en cuanto a la **Modalidad**, vemos que tienen graduaciones según la variación en la incorporación de los medios, espacios y recursos tecnológicos en el proceso de Enseñanza–Aprendizaje. El Curso propuesto concede un mayor espacio para los recursos virtuales por cuanto pretendemos diseñar un curso a distancia con intervención de las TIC, los cuales serán seleccionados para un nivel

intermedio, dada la disponibilidad de los servidores, el ancho de la banda, y el conocimiento previo de los alumnos. El curso de esta manera estará lo suficientemente implementado y al alcance de los alumnos de provincias que se lleguen a matricular.

El nivel intermedio incluiría el uso de una plataforma con los recursos de videoconferencia, videos, audios, internet, foros, blogs, biblioteca virtual.

Este nivel también hará uso de clases, talleres y exámenes presenciales, tanto en las sedes de provincias como en Lima.

El curso a distancia convocaría a los interesados de Lima y capitales de provincias que laboran en restaurantes, restaurantes turísticos, bares, cafeterías con puerta a la calle o de centros comerciales así como los que funcionan dentro de hoteles categorizados a partir de 3 estrellas.

En cuanto a la **Centralidad en el Uso**, basándose en el triángulo del E-Learning: **Contenidos, Servicios, Tecnología**, lo virtual tendría preponderancia sobre lo presencial por tratarse de un curso a distancia lo cual está de acuerdo a las necesidades.

A través de la red también se entregarían los contenidos utilizando algunas plataformas por ejemplo, Moodle.

1.2. Tipos de proyectos educativos

Existen varios tipos de proyectos educativos de acuerdo a diferentes índices, así tenemos que según el **Rigor del Cambio** pueden ser:

- 1) proyectos educativos con cambios parciales, se realizan por capacitaciones, actualizaciones, etc.
- 2) proyectos educativos con cambios radicales, se trata de una nueva postura frente a la realidad.

El proyecto de nuestra autoría puede ser tipificado de acuerdo a las tipologías vistas en esta parte del trabajo, como de cambios parciales referidos a los procedimientos de aprendizaje, el docente asume el rol de organizador.

Tabla 1*Tipos de Proyectos Educativos.*

| TIPOLOGÍA | POSIBILIDADES DE SER AFECTADOS |
|---|--|
| Según los Componentes del sistema educativo al que más directamente afecta: | - Objetivos de la educación. - Organización de la institución educativa. - Metodología didáctica. - Relaciones con el entorno, etc. o todo el conjunto. |
| Según el Modo en que se produce | Puede afectar en cuanto a: - La adición (agregar algo nuevo al sistema) - Eliminación - Sustitución - Alteración - Re - estructuración |
| Según la Intensidad del cambio que produce | Puede producir ligeras modificaciones o cambios en el rol del docente (marginales, adicionales o fundamentales). |
| Según la extensión , cantidad, número de elementos del sistema que comprende | Puede afectar a todos los miembros del sistema escolar a los de un solo centro educativo, una región, etc. |

(Basado en Rivas, 2000)

1.3. Calidad de la educación

Una educación de calidad es aquella que promueve:

- La construcción de conocimientos psicológicos, social y científicamente significativos.
- El desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivos que le permitan al sujeto «aprender a aprender».
- La aplicación de los conocimientos para operar sobre la realidad (Gomez, 2000).

Podemos observar que la educación en las instituciones educativas del Perú se encuentra partida en dos: educación privada y educación estatal y esta división la determina el nivel económico, los estudiantes que cuentan con más recursos tiene una mejor educación formal que los menos

favorecidos. Además los niveles de educación EBR, superior técnica y universitaria son esferas bastante independientes que no tienen una suficiente viabilidad entre ellas. El paso de la educación Primaria a la Secundaria es abrupta lo cual produce un desbalance en el aprendizaje sobre todo en el 1er año de secundaria. No hay mayores posibilidades de acceder al nivel Universitario tratándose de estudiantes de Secundaria técnica. La educación universitaria es demasiado conservadora con mucha resistencia a la adaptación de los cambios tecnológicos, está muy arraigada en la enseñanza, en las clases magistrales con desmedro de los talleres, seminarios, prácticas, aprendizaje dirigido, por ello se puede hablar de una desarticulación del sistema educativo que obviamente afecta a la calidad de la educación y sus fines.

1.3.1. Calidad total

La calidad involucra una satisfacción por el servicio o el producto recibido, este punto de vista tiene distintas percepciones de modo que cada persona puede encontrar en una misma situación diferentes graduaciones de calidad, a esto hay que añadir que la aprehensión de la calidad involucra otros aspectos complementarios muchas veces ajenos pero por haber estado presentes son un agregado al servicio o al producto.

Horovitz (1987) dice: «*Cuando un cliente valora la calidad de un servicio, no disocia sus componentes la juzga como un todo. Lo que prevalece es la impresión de conjuntos y no el éxito relativo de una u otra acción específica lo que es peor, el cliente suele detenerse en el eslabón más débil de la cadena de la calidad y tiende, también, a generalizar los defectos a todo el servicio*» (p. 95).

Los fundamentos de la calidad total son los siguientes:

- La competitividad como objetivo básico.
- El trabajo bien hecho.
- La mejora continua con la colaboración de todos.
- Tiene como fundamento el trabajo en equipo.
- Seguimiento de resultados.
- Satisfacer las necesidades del cliente: calidad, precio, plazo.

Los obstáculos son:

- Que la dirección no defina una política sobre la calidad.
- Que se trate de hacer bien las cosas, pero lo principal es que el cliente opine igual y esté satisfecho.
- Que a pesar de conocer el concepto, no le den importancia y no lo lleven a la práctica.

La calidad total es una idea de la filosofía empresarial que busca la satisfacción plena del cliente cuando recibe un producto o un servicio. En el caso de la educación, ésta es un servicio y el producto es el alumno cuando culmina alguna de las etapas de la educación formal.

Gestionar la calidad es conducir a un grupo humano hacia el logro de los objetivos institucionales.

Para los docentes, el alumno es un cliente y también lo son los padres de familia y la sociedad que esperan un producto de primera calidad.

Como técnica avanzada de la gestión de la calidad tenemos el **Benchmarking** que es un proceso continuo de gestión y automejora cuyos resultados se incorporan a las operaciones internas de la empresa o institución.

El Benchmarking tiene varios elementos:

- Generación de la competitividad mediante un modelo de prestigio.
- Medición de los avances de la calidad de las propias operaciones teniendo un punto de referencia.
- Estudio de mercado para conocer la aceptación del propio producto y las prácticas de negocio que hacen llegar el producto con satisfacción a los clientes.
- Apertura a nuevas ideas, comprendiendo que hay otras formas y tal vez mejores de realizar las cosas.
- Proceso de gestión y automejora continuo.

Nos preguntamos si es que la educación privada ya adoptó algunos de estos elementos del Benchmarking. Si comparamos la educación estatal y la privada en todos los niveles educativos incluidos el Superior, es posible que no haya competencia en la inmensa mayoría de los casos, la educación privada es mejor porque cumple con más precisión con los estándares de calidad.

La conclusión a este supuesto de ser cierto, es que la educación estatal no tiene la calidad suficiente de acuerdo a los tiempos actuales en que el cliente (los alumnos, los padres de familia, la sociedad) lo sienten como un derecho.

Es obvio que un proyecto institucional tiene que ofrecer objetivos que involucren la calidad en los productos pero los proyectos solo planifican, la implementación y la ejecución son los que lo llevan a cabo.

La Calidad Total es la búsqueda de mejoras en forma permanente con el fin de lograr una progresiva reducción de los fallos, y llegar a lo que se llama «cero defectos» y su meta es la «excelencia». La teoría de la Calidad Total nos da una idea de cuán lejos estamos de ella y que en el medio tan complejo en que están inmersas la educación estatal y privada, el procurar un mayor nivel de calidad en base a pequeñas metas es un logro, pues se pueden convertir en algo mayor si sumamos los esfuerzos. La educación privada tiene a su favor la competitividad entre los establecimientos educativos, que hace que busquen los medios más eficaces para mantener satisfechos a sus clientes.

Adoptar la calidad total como medio para optimizar la labor educativa es una tarea a largo plazo que requiere de conocimiento, decisiones. Un proyecto institucional que adopte como ideas directrices la teoría de la Calidad Total, construiría un nuevo modelo en nuestro medio pero requeriría de directivos que hayan adoptado los principios, técnicas, recursos que están al alcance de todos y ponerlos en práctica.

El Ministerio de Educación tendría que tomar la decisión esencial lo cual no sucede, ya se han hecho varias reformas educativas, todas quedaron inconclusas. Parece que la tarea podría recaer en las universidades

particulares o quizá en las escuelas de Educación Superior Técnica, los cuales serían centros de experimentación más sencillos de observar, corregir errores y buscar la mejora continua antes que esperar las decisiones del Ministerio de Educación respecto a la creación de esta especialidad en las pocas escuelas técnicas estatales que existen actualmente.

2. ESTUDIO DIAGNÓSTICO

Para desarrollar el estudio diagnóstico del curso a distancia que proponemos, hemos utilizado varias técnicas de recolección de información: observaciones, entrevistas, experiencias anteriores en cuanto a la elaboración de cursos que guardan cierta similitud con el que estamos desarrollando. Se ha hecho consultas a expertos en cuanto a servicio de comedor, y a expositores especializados en dar charlas y talleres a personal de cocina, barman, mozos, maitres y anfitrionas.

Este curso tratará sobre la atención al comensal en restaurantes, labor que en la actualidad está casi completamente a cargo de personal informal sin entrenamiento sistematizado por lo cual tienen numerosas deficiencias.

El negocio de restauración ha aumentado considerablemente en el Perú debido a la demanda nacional e internacional por el reconocimiento de la cocina peruana como una de las cinco más importantes en la actualidad. Sin embargo, las escuelas técnicas para profesionalizar mozos, cocineros, anfitrionas no han surgido a pesar de que la gastronomía peruana tiene un crecimiento acelerado desde hace ya casi dos décadas.

Las universidades pueden llenar esta necesidad no cubierta por el Ministerio de Educación ni por las promotoras privadas en educación, a través de las oficinas de extensión universitaria se pueden preparar cursos para llenar este vacío en educación laboral.

2.1. Características socioeconómicas, culturales, laborales de la población objetivo, necesidades, intereses y expectativas.

La población objetivo de este proyecto son el personal del nivel II que labora o espera laborar en restaurantes de categoría 3 tenedores u otros de mayor o menor nivel.

El contexto socio cultural de esta población objetivo es en la mayoría de los casos clase media baja, son fuerza de trabajo que no tiene capacidad de trabajo por falta de formación académica. Hay una excepción dentro del personal y son los jefes del nivel 2 que sí tienen formación universitaria como es el caso de los egresados de la Escuela de Turismo y Hotelería de la USMP, cuyo plan de estudios incluye talleres, prácticas y asignaturas de aplicación que les permiten conocer el manejo del área turística y hotelera desde los servicios manuales hasta las responsabilidades de gerencia de áreas concretas.

Los principales beneficiarios indirectos son los clientes que asisten a los restaurantes, quienes reciben la oferta gastronómica en mejores condiciones dada la calidad del servicio, la preparación y la presentación de los platos. Otros beneficiarios indirectos son el sector gastronómico que es parte del área hotelera, y la industria del turismo en general. Adicionalmente a ello sería importante considerar a los proveedores ya que, de mejorar la atención en los restaurantes como producto de la capacitación, hay muchas probabilidades de un aumento de los clientes y que por consiguiente, se demande más insumos.

La culinaria del Perú es un potencial turístico que se ve perjudicado por la mala respuesta que dan los restaurantes a los visitantes a causa de sus deficiencias. Aunque la restauración ha mejorado en los últimos años, todavía hay mucho por hacer en Lima y especialmente en provincias. Esta situación se solucionaría en parte por una capacitación a nivel nacional a través de cursos a distancia para subsanar una de las deficiencias que obstaculizan el turismo en el Perú.

Actualmente el turismo es uno de los sectores con más potencial de crecimiento. Para el año 2009 el consumo turístico receptivo representó el 1,89% del PBI de la economía peruana; así vemos que el número de turistas que visitan el Perú pasó de 1.5 millones personas en el año 2005 a 2.1 millones en el 2009. A pesar de la crisis financiera internacional, el Perú no ha dejado de recibir un número creciente de turistas, lo que corrobora el atractivo turístico del país, incrementado ahora por el Turismo Gastronómico.

Según cifras de APEGA, (2007) los turistas gastronómicos dejaron un promedio de US\$ 100 millones, en tanto que en el 2008 esa cifra se incrementó a US\$ 120 millones, siendo los turistas de Ecuador y Chile los principales consumidores ya que les es fácil cruzar la frontera y consumir en restaurantes de nuestro país lo cual sucede cada vez con mas frecuencia.

Dentro de la gastronomía el elemento clave son los restaurantes que del 2005 al 2009 tuvieron un sorprendente crecimiento del 45%, ya que en este periodo se abrieron en Lima cerca de 11,000 restaurantes, y a nivel nacional 21,000. APEGA estima que existe 66,000 restaurantes a nivel nacional que generan 320,000 empleos directos con una tasa de crecimiento de 18% anual, aunque de ellos solo el 20% es formal.

Pese a todo, en el 2009 se estima que 5 millones de peruanos se ven directa o indirectamente beneficiados por la gastronomía ya que esta actividad ha dinamizado a toda la cadena productiva agrícola que brinda los insumos necesarios, así como otras actividades económicas: transporte de alimentos, fabricación de muebles, utensilios y uniformes, publicidad, entre otras. Además existen 120 institutos de formación de cocina en diversas regiones del país, donde estudian cerca de 50,000 personas.

En declaraciones hechas por la funcionaria del Vice Ministerio de Turismo, María del Carmen de Reparaz (2012) se señala que en el 2011 ya había en Lima 7 agencias de turismo especializadas en Turismo Gastronómico y que el 36% de los clientes eran sudamericanos de Chile, Argentina, Brasil, y Colombia. Los tipos de Turismo que gustan más en Lima son el de Negocios y el Gastronómico. Las rutas gastronómicas coinciden en el Barrio Chino, chifa Wa Lock, restaurante Pucllana, Malecón de Miraflores y Larco Mar.

Dentro de los restaurantes el personal se clasifica de la siguiente manera:

Obviamente los ingresos económicos están vinculados con el nivel educativo. El 62% del personal de los restaurantes sólo tiene quinto de secundaria; un 28% tiene estudios técnicos y solo el 10% posee estudios universitarios, lo que evidencia la falta de especialización del personal de servicio, por ejemplo, pues si bien hay una explosión de institutos de cocina no hay escuelas de mozos y personal de servicio. Como podemos apreciar,

Tabla 2

Clasificación del personal y remuneraciones de restaurantes categorizados.

| | |
|------------------|--|
| Nivel IV | Profesional de dirección, como gerentes de operaciones, con ingresos desde s/. 4,700 hasta S/ 6,700. |
| Nivel III | Profesional universitario o técnico, como jefe de cocina, nutricionista, etc, con ingresos desde S/1,000 hasta S/ 1,400. |
| Nivel II | Técnico – operativo como jefes (de operaciones, bar, reservas, de mozos), supervisor, administrador, pastelero, cocinero, barman, recepcionista de pedidos, panadero, auxiliar de cocina, anfitriona, mozo, ayudantes, counter de servicio a l cliente, etc. Con sueldos desde S/ 558 hasta S/ 2,100 que es el caso de los jefes únicamente. El resto del personal tiene un promedio de S/ 800, cifra que disminuye a nivel nacional a S/740. |
| Nivel I | Elemental, como ayudante de cocina, lavadero, repartidor de comida, discjockey, acomodador del autos, etc., con ingresos desde S/500 hasta S/ 700. El discjockey es el que puede ganar hasta S/1,800 dado su carácter independiente y vinculado a la música de moda. |

APEGA (2010)

el nivel educativo es muy bajo es por ello que el presente proyecto tiene como población objetivo a las personas de Nivel II, ya que hay un 61% que requiere de una formación especializada.

Como vemos en la tabla 2, el personal del Nivel II gana un promedio de S/. 800, lo que desde ya los inhibe para estudios en institutos y universidades, donde la mensualidad es de S/. 350 a S/. 800, y más. Si consideramos que muchos de ellos tienen familia, entonces las posibilidades de destinar dinero para el estudio se reducen notoriamente.

Sin embargo, la capacitación es importante porque les permitiría mejorar sus ingresos ya que, al atender mejor al público que asiste a los restaurantes, las posibilidades de recibir ingresos extras por propinas se incrementan. Ciertamente es que el tema económico puede ser un impedimento porque quizás muchos no cuenten con una computadora en casa ni servicio de internet, pero la oportunidad que brindan las cabinas públicas es muy grande. No tenemos datos de las edades del personal de Nivel II pero podemos suponer

que probablemente aunque hayan estado alejados mucho tiempo de las aulas desean y pueden aprender.

Pareciera dificultoso el aprendizaje de esta materia a distancia, lo cual no es tanto, dadas las características de la gente de provincias y de Lima. En primer lugar en provincias hay un gran interés por aprender y toda posibilidad que se les presente es bien recibida. El aislamiento causado por la geografía del Perú se convierte en un factor que favorece la autonomía que necesitará para aprender pues no habrá físicamente un profesor y un aula. La distancia física se complementa o sustituye por otros medios que son los materiales de aprendizaje y las nuevas tecnologías.

Por otro lado, la mayoría de las personas en el Perú están inclinadas a invertir en educación; piensan que si no se capacitan constantemente en nuevas tecnologías se hacen más vulnerables y candidatas a perder su empleo. Por estas razones es posible que el alumno haga esfuerzo por autoaprender, teniendo las posibilidades de consultar con el profesor-tutor y el material didáctico que se le entregará, además las prácticas que efectuará en los hoteles de 4 estrellas de las capitales de provincias que tienen convenios con la USMP. A esta Universidad la tomaremos como **ejemplo de institución promotora**.

2.2. Contexto institucional: características y posibilidades

Teniendo en consideración que el mal servicio es un problema a nivel nacional que nunca fue atendido por medio de institutos particulares y escuelas técnicas del Estado, es necesario solucionar esta necesidad tan apremiante más aún en nuestros tiempos en que la gastronomía peruana tiene un lugar entre las grandes cocinas del mundo. El buen servicio redundará necesariamente a favor del turismo nacional y receptivo.

Los recursos disponibles para revertir el problema que presentamos se pueden hallar en la Universidad de San Martín de Porres, la cual es nuestro modelo.

La Escuela de Turismo y Hotelería de la USMP es la más antigua del país, fue creada a fines de 1980 y su equipamiento en la actualidad es de última generación. Cuenta con laboratorios, talleres de esterilización, cocina,

panadería, bar, comedor, housekeeping, limpieza, almacenes, secciones de frío, logística.

Cuenta además, con una línea editorial que ya lleva publicados más de 60 libros relacionados con el arte culinario, doce de ellos premiados a nivel mundial como mejores libros de gastronomía del mundo. A ello hay que añadir el equipamiento virtual, dispone del uso de la plataforma Moodle, equipamiento virtual para uso de alumnos.

La Escuela de Turismo y Hotelería y la Escuela de Ciencias de la Comunicación son parte de la Facultad de CC.CC., Turismo y de Psicología, que es una facultad con más de 7,000 alumnos, de los cuales alrededor de 3,000 estudian la especialidad de Turismo y Hotelería.

La Escuela de Comunicación cuenta con talleres, laboratorios, medios de difusión que pueden ser utilizados para lograr el éxito en la convocatoria de participantes a nivel de la ciudad de Lima y de provincias y también para el mantenimiento de las comunicaciones con los alumnos que están llevando el curso que preparamos, se trata de los Talleres de Publicidad en el cual hay creativos, y diseñadores gráficos para armar las campañas publicitarias, cuentan con un periódico de distribución gratuita que publica noticias de actualidad referentes al trabajo universitario. La Facultad cuenta con una radio propia y también prepara programas de radio y TV que se transmiten por radio Miraflores, radio San Borja y Canal 11.

Todo este equipamiento además de la Biblioteca Virtual puede coadyuvar al éxito del curso en mención y lograr los objetivos propuestos en beneficio del turismo del Perú.

El rector de la USMP, en el Plan Anual (2011), de funcionamiento y desarrollo de la Universidad menciona la existencia de una Plan de Expansión que plantea:

- La necesidad de ofrecer nuevas modalidades educativas, liderar la creación y puesta en marcha de la universidad virtual en el Perú.
- El incremento de nuestra relación con el mundo empresarial para aumentar el potencial de empleo de nuestros egresados.

- La creciente demanda insatisfecha por una educación superior de calidad en el interior del país.
- La descentralización establecida como objetivo nacional.

En cada una de nuestras actividades la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería se asegura una posición de liderazgo a través de la excelencia en las siguientes áreas:

- Atención personalizada al estudiante y al docente.
- Calidad enfocada en el proceso enseñanza aprendizaje.
- Sostenibilidad y protección ambiental.
- Tecnología de la información y comunicación.

2.3. Análisis y sistematización de los datos en relación a la elaboración del proyecto

El análisis que se puede realizar a partir de la descripción de las características de la población objetivo y del contexto institucional que son las principales partes involucradas en este trabajo, tendrá dos partes: a nivel del macro ambiente y del micro ambiente.

2.3.1. Análisis a nivel del macro ambiente

La situación planteada que es la deficiencia del servicio a los comensales en los restaurantes de todo el país puede ser analizada considerando los siguientes factores:

- La Educación Técnica Estatal se imparte a través de la educación secundaria técnica y los institutos superiores tecnológicos, en los cuales hay especialidades laborales.
- Actualmente existen muy pocos institutos técnicos que tengan la especialidad de gastronomía (cocineros) y ninguno la de mozos o maitres.
- El sector privado ha incursionado con éxito en la formación de chefs, pasteleros y barmans del segmento de la población de clase media y media alta, pero también desatiende la profesionalización de los mozos.

- A nivel macro también podríamos considerar a las municipalidades, asociaciones, cooperativas y fundaciones que promueven actividades de bien social para los interesados, pero igualmente no hacen programas o capacitaciones, aunque sea de muy corta duración para los niveles C y D de la población.
- Por último, consideramos en este nivel, a la población objetivo que involucra a todos los trabajadores de atención al cliente como son los empleados administrativos, maitres, mozos, anfitrionas, barmans, cocineros, ayudantes, personal de limpieza de restaurantes de categoría B o tres tenedores, también incluimos a los que aún no trabajan en este sector pero desean hacerlo. Toda esta población es el mercado con que cuenta el curso propuesto.
- Como se puede observar, la preparación de este personal nunca fue atendido por las instituciones a nivel macro y si esta carencia siempre fue notoria, ahora con el auge de la gastronomía peruana a nivel internacional, se hace aún más urgente por cuanto los servicios de alimentación son un medio de poner a disposición de los comensales la variedad de platos de la culinaria nacional e internacional.
- Los restaurantes convencionales, turísticos, etc. que no tengan un servicio de calidad a la mesa, perjudicarán la imagen del establecimiento ya que el cliente juzgará, todo el conjunto por el lado débil.

2.3.2. Análisis a nivel del microambiente

Puede tener dos dimensiones:

Análisis sobre la organización interna de la institución responsable de la gestión del proyecto y de los servicios que ofrece, ya lo hemos visto en la descripción de la USMP.

La otra dimensión son los recursos humanos, sobre esto se puede decir que dada la antigüedad de la EPTH, sus mismos exalumnos tienen gran experiencia en servicio de comedor, el profesorado actual es en un 70% conformado por exalumnos.

3. PROYECTO PRELIMINAR DEL CURSO A DISTANCIA

3.1. *Introducción*

El Curso de Educación a Distancia que planteamos en este trabajo propone la intervención de la USMP, Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y de Psicología como **modelo**. Será descrito en este capítulo para conocer los requerimientos de recursos físicos y virtuales para su ejecución, así como la acción que se pretende aplicar a la población objetivo con el fin de que logre una profesionalización en el campo del servicio al cliente en restaurantes.

El servicio en restaurantes está unido a la gastronomía de manera correlativa. Entendemos por gastronomía al conjunto de conocimientos y actividades relacionadas con la preparación y degustación de la comida.

Restaurante es un establecimiento mercantil que sirve al público mediante precios fijos, comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local en servicio menú o de carta.

El restaurante consta de comedor, cocina, economato, bodega, almacén, administración. Otros servicios son bar, cafetería, etc.

Camarero es un empleado de los departamentos de restauración, bar, cafetería de un hotel o restaurante encargado de prestar el servicio de preparación y distribución de comidas y bebidas a los clientes en servicio de mesa o barra.

Economato y Bodega, es el área que planifica, dirige, organiza, y realiza la coordinación central de los bienes de uso de comidas y bebidas, además del personal operacional adscrito.

El comedor es un departamento del establecimiento que presta un servicio de manutención al cliente (desayuno – almuerzo – comida). Atiende el pedido del cliente, sirve el menú, asesora y sirve vinos, lleva la facturación a la caja. El maitre es el jefe del comedor.

La cocina es la sección que prepara los platos, de los menús o las cartas previamente encargadas por la comanda.

Entendemos por técnicas gastronómicas a los procedimientos que se deben seguir para obtener un buen servicio en todo lo relativo al arte culinario desde la preparación de platos hasta su entrega al cliente en la mesa.

Personal técnico es aquel que trabaja a un nivel operacional, en el caso de restaurantes, hace más referencia a los camareros, mozos, cocineros, ayudantes de cocina. También incluye otros establecimientos como bares y cafeterías, (Montaner, 1994).

3.2. Descripción del proyecto

Título: Curso a distancia para capacitar al personal de servicios de atención al cliente en restaurantes categorizados de Lima y provincias.

Institución promotora: USMP – Escuela de Turismo y Hotelería. Oficina de Extensión y Proyección Universitaria.

Duración del Curso: 6 meses

Población objetivo: Trabajadores de hoteles, restaurantes y afines, interesados en trabajar en este sector.

Lugar: El Curso se ofrecerá a nivel nacional: Lima y capitales de provincias en la modalidad a distancia.

Título que se otorgará: Especialista técnico en atención al cliente de restaurantes.

Problema a solucionar: Deficiente atención por parte del personal de atención al cliente en restaurantes debido a su falta de preparación, técnica para las labores que desempeña.

OBJETIVOS

Generales:

- Lograr que el personal del servicio (mozos, camareros, cocineros, personal auxiliar) capacitado por el programa brinde un servicio de calidad al comensal en establecimientos de restauración.

Específicos:

- Elaborar un programa a distancia semipresencial para trabajadores del servicio de restaurantes que quieran profesionalizarse en la atención al comensal.
- Implementar el programa con TICs y talleres presenciales para optimizar el proceso de aprendizaje.

Metas

De atención. Se atenderá a un total de 1,600 trabajadores en 2 años del nivel II de restaurantes de categoría 3 tenedores u otras categorías (800 por edición, 2 ediciones al año).

De ocupación. Se contratará a 6 docentes de las especialidades, personal técnico para elaborar los recursos TICs, o se encargará al personal estable: un coordinador de programa 4 tutores-monitores y 12 profesionales universitarios técnicos en cocina, y atención al comedor que serán contratados para las sedes de manera temporal para dirigir los talleres presenciales del programa establecido en las sedes de provincia.

De implementación y/o producción. Los materiales que se producirán para el programa consistirán en separatas virtuales para cada asignatura, videos especialmente preparados y seleccionados de YouTube, diapositivas, mapas conceptuales, pruebas de entrada y de salida; softwares que se instalarán en la plataforma educativa y que se utilizarán para estos servicios, asimismo se producirán videos y programas de radio.

Material y recursos de estudio. Los recursos TICs previstos para el presente programa se incorporarán en la plataforma Moodle. Los recursos TICs son los siguientes:

- Separatas virtuales con lecturas, especialmente diseñados para la población objetivo con tratamiento pedagógico considerando su nivel educativo.
- Correo electrónico.
- Uso de celulares.
- Aula virtual por cada curso.
- Redes sociales en grupos cerrados (Facebook). Twitter.
- Biblioteca virtual.
- Foros.
- Chats.
- Videos preparados ad hoc.
- Videos de You Tube especializados en el tema.
- Programas radiales especialmente grabados.
- Talleres presenciales transmitidos en vivo en circuito cerrado.
- Ayudas audiovisuales en Power Point y Prezi.
- Mapas conceptuales.
- Videoconferencias.
- Web quest.
- Apoyo de programas de radio y periódicos digitales.

Tabla 3*Presupuesto tentativo del proyecto*

**ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA – FACULTAD CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN,
TURISMO Y PSICOLOGIA UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
PROGRAMA SEMIPRESENCIAL PARA PERSONAL NIVEL II DE RESTAURANTES
PRESUPUESTO AÑO ACADEMICO 2012 (miles de soles) Dos Ediciones del Programa**

| EGRESOS | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|----------------|
| PARTIDA/ MES EJECUCIÓN | Enero | Febr. | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agost. | Setie. | Oct. | Novie. | Dicie. | Total Anual |
| VIATICOS Viáticos para 4 profesores: 1 a Cusco, 1 a Trujillo, 1 a Iquitos y 1 a Tarapoto x 2 días | -- | -- | 2,080 | 2,080 | 2,080 | 2,080 | | 2,080 | 2,080 | 2,080 | 2,080 | | 16,640 |
| CONTRATOS ADMINISTRATIVOS DE SERVICIOS Honorarios 1 Coordinador General 1 Secretaria 3 Jefes/Tutor docente S/.1,500 c/u | -- | -- | 4,500 | 4,500 | 4,500 | 4,500 | | 4,500 | 4,500 | 4,500 | 4,500 | | 36,000 |
| SERVICIOS PROFESIONALES Y TECNICOS: PERSONA NATURAL Honorarios 6 profesores diseño y tratamiento metodológico y didáctico con ilustración y aplicativos de 6 cursos c/u costo total S/. 3,720 | 11,160 | 11,160 | | | | | | | | | | | 22,320 |
| Honorarios 6 profesores, dictado 6 cursos c/u 7 hrs, presenciales + 40 hrs. distancia c/u costo total S/. 890 | | -- | 5,340 | 5,340 | 5,340 | 5,340 | | 5,340 | 5,340 | 5,340 | 5,340 | | 42,720 |
| Honorario maitre de apoyo/Jefe comedor de hotel local clase presencial 4 sedes | | -- | 400 | 400 | 400 | 400 | | 400 | 400 | 400 | 400 | | 3,200 |

| EGRESOS | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------|----------------|
| PARTIDA/ MES EJECUCIÓN | Enero | Febr. | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Setie. | Oct. | Novie. | Dicie. | Total Anual |
| PASAJES Y GASTOS DE TRANSPORTE Pasajes nacionales 4 profesores: 1 a Cusco, 1 a Trujillo, 1 a Tarapoto, 1 a Iquitos (ida y vuelta) | | -- | 1,320 | 1,320 | 1,320 | 1,320 | | 1,320 | 1,320 | 1,320 | 1,320 | | 10,560 |
| SERVICIO DE TELEFONIA TRANSMISION DE DATOS E IMAGEN Internet, Cable, grabación, videos, teleconferencia, teléfono, luz. | | -- | 800 | 800 | 800 | 800 | | 800 | 800 | 800 | 800 | | 6,400 |
| PUBLICIDAD Y DIFUSION Avisos periódicos, radio y televisión (canje publicitario) | | 10,000 | | | | | 5,000 | | | | | | 15,000 |
| TOTAL EGRESOS | 11,160 | 21,160 | 14,440 | 14,440 | 14,440 | 14,440 | 5,000 | 14,440 | 14,440 | 14,440 | 14,440 | 0 | 152,840 |

INGRESOS: Curso de 6 meses (2 ciclos)

POR ALUMNO:

Matricula: 50 Nuevos Soles (2 matriculas) = S/. 100.00

Pensión: 150 Nuevos Soles (6 meses) = S/. 900.00

Estimado de participantes: 400 por semestre

400 matriculados x 6 meses (a 1,000 por alumno) = S/. 400,000.00

INGRESO BRUTO POR SEMESTRE = S/. 400,000 Nuevos Soles

SUMILLAS DE LAS ASIGNATURAS PROGRAMADAS

Cursos a dictarse:

1) Administración de establecimiento de restauración

La empresa de restauración. Características. La organización de la empresa de alimentos y bebidas. Clasificación, principios de la organización, la contabilidad y control de gastos. Planificación de servicios, tipos de oferta gastronómica. Aspecto físico de las ofertas gastronómicas. Formato de la carta. Administración de Recursos Humanos.

2) La atención al cliente y la Calidad Total

Funciones del maitre, mozos, anfitrionas. La calidad del servicio. Calidad total. Técnicas de atención de comedor: cubiertos, platos clasificación, formas de preparación de mesas. Técnicas para la atención de banquetes. La comanda. Presentación del camarero, formas de atención al cliente.

3) Seguridad e higiene

Objetivos específicos, instrucciones para el personal, salud general, higiene personal. Los alimentos: calidad, almacenaje, tipos de alimentos, leche y derivados, carne y derivados, pescado, grasas, harinas, pan, pastelería, tratamiento higiénico de productos animales y vegetales, locales, instalaciones y utillaje. Manipulación de alimentos – conceptos. Limpieza de pisos, escaleras y baños. Químicos a utilizar.

4) Prelaboración y conservación de alimentos

El cocinero: cualidades del profesional. Maquinaria básica, generadores de calor, maquinaria básica, generadores de frío, batería de cocina, maquinaria básica, material mecánico o electromecánico, material neutro, material neutro de uso generalizado. Cuchillería profesional y accesorio de cocinero, calidad de utensilios.

Prelaboración de hortalizas y géneros varios: hortalizas de hoja, raíces y tubérculos, cereales leguminosas, cucurbitáceas y hortalizas, condimentos, frutas, la leche, los huevos, las harinas, pastas alimenticias, edulcorantes, grasas comestibles, las carnes.

Preelaboración de carnes: valores nutritivos, tipos de carnes; pescados: introducción, objetivos, clases de pescados; mariscos, introducción, clases de mariscos. Técnicas culinarias: introducción, términos culinarios, terminología utilizada en la producción culinaria. Técnicas de cocción, tipos de cocción, elaboraciones básicas, fondos, salsas, ligazones, decoración en cocina, como tornearse y decorar con vegetales.

5) Procesos de cocina – los potajes representativos de la cocina internacional, peruana y repostería

Cocina Internacional: recetas de entradas frías, entradas calientes, sopas, platos de fondo.

Cocina Peruana: entradas frías, entradas calientes, sopas, platos de fondo.

Técnicas de repostería y panadería, elaboraciones básicas, el azúcar y sus puntos. Procesos de elaboración de pan.

6) Almacén y economato de bodega

Organización, funciones y actividades. Sistemas de Planificación: manejo de proveedores y control de distribución. Relaciones interdepartamentales: organizadoras, abastecedoras, administradoras, sistemas de valoración de existencias de productos y géneros. Evaluación de existencias. Técnicas de elaboración de precios en restauración. Objetivos específicos, política de precios, selectiva de introducción, de imitación, de precio adecuado. Método de fijación de precios en el restaurante. Presupuesto de los gastos, concepto de costos, clasificación de los costos.

Talleres presenciales a dictarse:

- 1) Técnica de comedor
- 2) Técnica de desinfección y limpieza
- 3) Manipulación, pre – elaboración y conservación de alimentos
- 4) Preparación de Potajes y Repostería

3.3. Estrategia Operativa del Proyecto

El programa semipresencial se dictará 2 veces al año, y cada edición tendrá 6 meses de duración, tiempo en el que se dictarán 6 cursos y 4 talleres presenciales. Para cubrir todo el país se han considerado 4 sedes principales (Tarapoto, Cuzco, Chiclayo y Lima), que concentrarán a los participantes de las demás regiones del país para las sesiones presenciales. Dichas sedes han sido elegidas considerando su potencial turístico. La sede de Chiclayo es el campus de la USMP en esa ciudad.

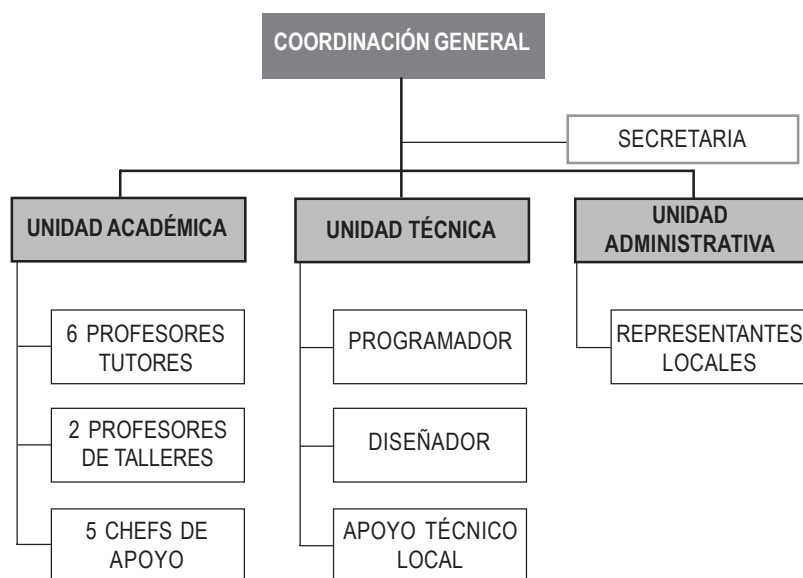


Figura 1. Personal componente del Proyecto.

3.3.1. Etapas, componentes, trayectorias y resultados esperados

Se han considerado 4 etapas. La **primera**, es la **Implementación** considerada como la puesta en marcha del proyecto que se realizará 6 meses antes del dictado de clases; la **segunda** es la **Ejecución**, que es el dictado en sí de los cursos; La **tercera** es el **Monitoreo**, que es el seguimiento a la puesta en marcha y la **cuarta**, es la **Evaluación** que permitirá medir si se cumplieron los objetivos.

En cuanto a los componentes, se han considerado una Coordinación General, Secretaria, y 3 unidades, cada una de las cuales estará a cargo de

un jefe. Los recursos humanos serán altamente especializados y capacitados para este tipo de cursos. Se utilizará la implementación virtual con que cuenta la EPTH, además la entidad promotora tiene convenios con cadenas hoteleras de provincias para prácticas y capacitaciones (como se vio en el punto 2.3). Los alumnos de Lima tendrán como sede la Escuela de Turismo y Hotelería ubicada en Surquillo, que tiene módulos de cocina, comedor y bar con equipos de última generación.

A estos recursos humanos hay que agregar el personal de las oficinas de administración que atenderá la parte contable del curso, docentes y diseñadores que crearán los cursos con la supervisión del coordinador del curso y la asesoría en educación a distancia brindada por USMP Virtual; además de las áreas de audiovisuales de la Facultad que apoyarán en la elaboración de los videos instructivos que se incluirán en los materiales.

3.3.2. Rol de los actores según cada etapa. Gestión del capital humano, conocimiento e información en cada etapa

Los aspectos referidos a la gestión del capital humano prioritarios son la selección del personal y la asignación de responsabilidades. Para todos los procesos planteados en el programa se necesita contar con cuadros idóneos que cumplan las responsabilidades asignadas. Aparentemente puede parecer sencillo si hay suerte, pero esa posibilidad es incierta y en un trabajo serio y metódico se tiene que acudir a las normas, técnicas y estrategias para disminuir, en lo posible, el margen de error en la selección del personal.

La asignación de responsabilidades tiene 2 partes: una que se da en la implementación del programa y consiste en la preparación anterior de tareas a desempeñar, y otra cuando el personal ya ha sido seleccionado. En este momento es de interés para el programa realizar un monitoreo específico para ajustar las responsabilidades según las cualidades mostradas por el personal, pues no siempre se le puede conocer lo suficiente a través de entrevistas o por el resumen escrito de su trayectoria anterior. La evaluación que surja servirá para reajustar las responsabilidades de los miembros para una mejor productividad del equipo de trabajo.

En el caso del proyecto presente, implica al capital humano que lo está elaborando y a quienes lo llevarán a cabo. Según el pensamiento organizativo de Kliksberg la selección del personal tradicional estaba inspirada en un único criterio: la eficiencia para cumplir la tarea concreta, de allí se deriva la asignación de la responsabilidad a cumplir, pero la eficiencia no es suficiente, el capital humano también debe escogerse por el grado de «adaptabilidad» a la tarea a realizar el personal que esta bien seleccionado puede lograrlo.

3.3.3. Instancias responsables del monitoreo o evaluación del proyecto

Momentos y finalidad del monitoreo o evaluación del proyecto. Sin duda el sistema de información tiene que ver con el monitoreo y la evaluación, por cuanto «una evaluación debe proporcionar información que sea creíble y útil para permitir la incorporación de la experiencia adquirida en el proceso de decisiones. El propósito del monitoreo consiste en proporcionar de manera oportuna las fortalezas y deficiencias de los procesos de ejecución (Mokate, 2003: 23).

Los cambios que se espera introducir en la realidad actual del servicio de restaurantes van desde el punto de vista observable y los cambios actitudinales; desde el punto de vista observable se puede partir desde la presentación física del mozo y del ayudante, quienes deben tener orden y pulcritud en la vestimenta, cuidado de la higiene personal, además de la rapidez en el servicio para tomar la comanda, colocar y retirar platos, cubiertos y presentar la cuenta. En los aspectos actitudinales los cambios se manifestarán en la cordialidad, calidad, finura y espíritu de cooperación para atender al cliente en sus necesidades de información y selección de la oferta gastronómica que presenta el establecimiento.

CONCLUSIONES

El problema que dio origen a esta investigación es el deficiente servicio que se presta a los comensales en los restaurantes de todo el Perú, lo cual se debe a la inexistencia de Escuelas Técnicas de Capacitación en técnicas de comedor, cocina, limpieza, administración, logística entre otras especialidades afines.

La responsabilidad de esta situación recae en el sector público porque la profesionalización técnica es para los jóvenes de bajos recursos económicos que necesitan de la enseñanza gratuita para obtener un oficio. En la educación técnica también invierte el sector privado, pero no lo hace en el nivel requerido ya que han creado escuelas de chef, reposteros y barmans, donde acuden jóvenes de los estratos económicos A y B que actualmente están incrementando los restaurantes de lujo. Es evidente que estas escuelas cobran pensiones de estudio inalcanzables para estratos económicos bajos, además que no solucionan el problema planteado.

En vista de esta situación sin solución por el momento, se trata de abrir una posibilidad de capacitación para los trabajadores o jóvenes que aspiran laborar en este sector. Los promotores podrían ser las universidades a través de sus oficinas de Extensión Universitaria. En Lima existen 18 universidades que tienen facultades de Turismo, Hotelería y Gastronomía y están en capacidad de ofrecer cursos de extensión para Lima y provincias valiéndose del Internet.

Se ha diseñado un curso a distancia semipresencial teniendo en consideración que los más necesitados de capacitación son los trabajadores de restaurantes de provincias quienes no pueden acudir a escuelas presenciales porque no existen y porque sus pocos ingresos no les permiten dejar de trabajar.

La solución al problema es un curso a distancia semipresencial con recursos TIC a través de las Oficinas de Extensión Universitaria, pero cualquier proyecto para que logre sus objetivos tiene que ser implementado y ejecutado. Esta es una tarea de grande envergadura nacional y por consiguiente los resultados se verían a largo plazo.

El Estado se encarga de la redistribución de los ingresos para llegar a los mas pobres y además tiene que gastar sus propios recursos, siendo el Turismo una de las mayores fuentes de ingreso de divisas para el país, no existe razón para que hasta la fecha no halla medidas correctivas en este aspecto de capacitación para sostener el crecimiento del turismo y la gastronomía que son fuentes monetarias que el gobierno recauda a través de los impuestos.

Referencias

- ASOCIACIÓN PERUANA DE GASTRONOMÍA (2012). *El boom de la gastronomía peruana*. Consultado el 3 de agosto del 2012 en <http://www.apega.pe/el-boom-de-la-gastronomia-peruana.pdf>. Autor.
- Gómez, A. (2000). *Un aporte para la calidad en educación*. Consultado el 3 de agosto del 2012 en <http://www.educar.org/articulos/calidadeducacion.asp>.
- Horovitz, J. (1987). *La calidad del servicio*. Madrid: Mc GrawHill.
- Kliksberg, B. (1993). *Pobreza: Un tema impostergable: Nuevas respuestas a nivel mundial*. Caracas: CLAD-FCE-PNUD
- Montaner, J. (1998). *Diccionario de turismo*. Madrid: Síntesis.
- Mokate, K. (2003). *La evaluación como herramienta de la gerencia social*. Consultado el 20 de Octubre del 2012 en <http://www.bdp.org.ar/facultad/catedras/cp/analisispp/Mokate%20evaluaci%F3n.pdf>
- de Reparaz, María del Carmen (2012). Lima la Guapa. *Caretas*, 2241, 29-30.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001). *Diccionario de la lengua española*. España: Autor
- Salas, M. (2011). *El modelo pedagógico y la integración curricular de las TIC en la educación superior*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES (2011). *Plan Anual de Funcionamiento y Desarrollo de la USMP*. Lima. Documento de trabajo: Autor.