



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**EVALUACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA COMO  
ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN DEL RESTAURANTE EL  
ABUELO, CHACHAPOYAS 2018.**

**Autor:**

**Bach. Arthur Antúnes Pizarro Guevara**

**Asesor:**

**Mg. Erik Martos Collazos Silva**

**CHACHAPOYAS – PERÚ 2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN  
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**EVALUACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA COMO  
ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN DEL RESTAURANTE EL ABUELO,  
CHACHAPOYAS 2018.**

**Autor:**

**Bach. Arthur Antúnes Pizarro Guevara**

**Asesor:**

**Mg. Erik Martos Collazos Silva**

**CHACHAPOYAS – PERÚ 2019**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación quiero dedicárselo a mis padres y familiares quienes me han apoyado durante mi formación profesional y como persona.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer en primer lugar a la propietaria del Restaurante El Abuelo, la señora María Picón, quienes me facilitaron la información necesaria para realizar esta tesis.

Mi agradecimiento especial, al Mg. Erik Martos Collazos Silva, asesor de la tesis, quien me orientó en la parte técnica y metodológica para realizar el proyecto e informe de tesis.

Agradezco a todos los trabajadores del Restaurante El Abuelo, quienes me brindaron la información durante los trabajos de campo.

Agradecer también a todas aquellas personas que me apoyaron en los trabajos de campo y de gabinete, lo que me permitió realizar y presentar la investigación de forma oportuna.

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

**RECTOR**

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLÓN

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

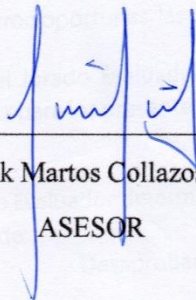
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis titulado: EVALUACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA COMO ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN DEL RESTAURANTE EL ABUELO, CHACHAPOYAS 2018, presentado por el bachiller en Turismo y Administración Arthur Antúnes Pizarro Guevara. dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNTRM – A.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

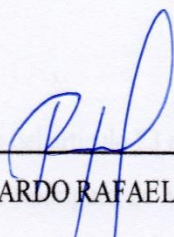


Mg. Erik Martos Collazos Silva

ASESOR

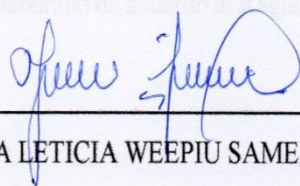
**PAGINA DEL JURADO**

VISTO BUENO DEL ASESOR



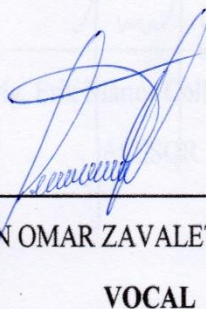
DR. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

**PRESIDENTE**



MG. MILENA LETICIA WEEPIU SAMEKASH

**SECRETARIA**



MG. FRANKLIN OMAR ZA VALETA CHAVEZ ARROYO

**VOCAL**

## DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, Artur Antúnez Pizarro Guevara identificada con DNI..... Bachiller en Turismo y Administración, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada: EVALUACIÓN DE LA OFERTA GASTRONÓMICA COMO ESTRATEGIA EN LA GESTIÓN DEL RESTAURANTE EL ABUELO, CHACHAPOYAS 2018. La misma que presento para optar: El Título profesional de Licenciado en Turismo y Administración.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.



Chachapoyas, 26 de febrero de 2019.

Bach. Artur Antúnez Pizarro Guevara  
Tesisista





ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 30 de mayo del año 2019, siendo las 11:00 am horas, el aspirante Arthur Antón Pizarro defiende en sesión pública la Tesis titulada: Evaluación de la oferta Gastronómica como estrategia en la gestión del restaurante El Abuelo, Chachapoyas, 2018.

para obtener el Título Profesional de Licenciado en Turismo y Administración a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Msc. Ricardo Rafael Alva Cruz  
Secretario: Mg. Milena Leticia Weepu Samekash  
Vocal: Mg. Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:  
Aprobado (  )      Desaprobado (  )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:03 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]  
SECRETARIO

[Signature]  
VOCA

[Signature]  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: Asumió el secretario Mg. Franklin Omar Zavaleta Chávez Arroyo.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES UNIVERSITARIA.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR.....	vi
JURADO DE TESIS.....	vii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO.....	viii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	ix
INDICE DEL CONTENIDO.....	x
INDICE DE TABLA.....	xii
INDICE DE FIGURA.....	xiii
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
II. MATERIALES Y METODOS.....	19
3.1 Objeto de Estudio.....	19
3.2 Variables de estudio.....	19
3.3 Operacionalización de variables.....	19
3.4 Diseño de la investigación.....	19
3.5 Población muestra y muestreo.....	20
3.6 Métodos.....	20
3.7 Técnicas e instrumentos de colecta de datos.....	21
3.8 Técnicas de procesamiento de datos.....	21
3.9 Análisis de datos.....	21
III. RESULTADOS.....	22
Datos Generales.....	22
Gastronomía Chachapoyana.....	23
4.1 Diagnóstico de la oferta gastronómica del Restaurante el Abuelo de la ciudad de Chachapoyas.....	25
4.2 Perfil de los clientes del restaurante el Abuelo de la ciudad de Chachapoyas	

.....	34
4.3 Platos de la gastronomía chachapoyana más demandados en el restaurante El Abuelo .....	43
4.4 Propuesta de plan para mejorar la oferta gastronómica chachapoyana como estrategia de gestión de restaurante .....	46
IV. DISCUSIÓN .....	60
V. CONCLUSIONES .....	62
VI. RECOMENDACIONES .....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	64
VIII. ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Matriz de operacionalización de variables.....	19
Tabla 02: Estrategias de poder de negociación con los proveedores... ..	52
Tabla 03: Perfil de los Colaboradores.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Mapa de ubicación del restaurante el Abuelo.....	25
Figura 02: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según el género.....	26
Figura 03: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según su edad.....	26
Figura 04: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según el lugar de procedencia... ..	27
Figura 05: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según su grado de instrucción.....	28
Figura 06: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo por el área de trabajo... ..	28
Figura 07: Tipo de comida que se oferta en el Restaurant El Abuelo.....	29
Figura 08: costo promedio de los platos que más se venden... ..	29
Figura 09: Tiempo promedio que demoran en preparar los platos que más se venden.....	30
Figura 10: Frecuencia que se prepara platos de comida regional o gastronomía chachapoyana.....	30
Figura 11: Momento en que más se consume platos de comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo... ..	31
Figura 12: Precio promedio platos de comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo... ..	31
Figura 13: Evaluación de la adquisición de insumos para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo.....	32
Figura 14: Evaluación del precio de los insumos para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo... ..	32
Figura 15: Equipamiento y utensilios para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo... ..	33
Figura 16: Evaluación de la infraestructura para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo... ..	33
Figura 17: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según el género .....	34
Figura 18: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo por edad .....	35

Figura 19: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según el lugar de procedencia...	35
Figura 20: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según el grado de instrucción...	36
Figura 21: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según su ocupación.....	37
Figura 22: Tiempo o antigüedad de la clientela del Restaurant El Abuelo.....	38
Figura 23: Tipo de servicio que consumen los clientes del Restaurant El Abuelo.....	38
Figura 24: Evaluación del servicio en general por parte de los clientes del Restaurant El Abuelo.....	39
Figura 25: Tipo de comida que prefieren los clientes del Restaurant El Abuelo.....	40
Figura 26: Frecuencia de consumo de comida regional de los clientes del Restaurant El Abuelo.....	40
Figura 27: Momento en el que consume comida regional los clientes del Restaurant El Abuelo.....	41
Figura 28: Evaluación de la comida regional en función al precio por los clientes del Restaurant El Abuelo.....	42
Figura 29: Platos regionales o gastronomía chachapoyana más consumidos por los clientes del Restaurant El Abuelo.....	43
Figura 30: Apreciación si se debería mejorar el plato de gastronomía chachapoyana que consumen los clientes del Restaurant El Abuelo.....	44
Figura 31: Apreciación en que se debería mejorar el plato de gastronomía chachapoyana que consumen los clientes del Restaurant El Abuelo.....	44
Figura32: Proyección de Inflación en el Perú.....	47
Figura 33: Propuesta de carta.....	53
Figura 34: Diagrama de Flujo de la atención al cliente .....	55
Figura 35: Diseño Organizativo de Nuestra Empresa.....	56

## RESUMEN

La investigación titulada Evaluación de la oferta gastronómica como estrategia en la gestión del restaurante El Abuelo, Chachapoyas 2018, tiene como objetivo evaluar la oferta gastronómica chachapoyana como estrategia en la gestión del restaurante “El Abuelo”. La base teórica de la investigación se sustenta en teorías de la oferta gastronómica y la gastronomía chachapoyana. La metodología que se utilizó en la investigación fue inductiva y deductiva, teniendo como instrumento de recojo de información a la guía de entrevista y el cuestionario, los que se aplicaron al personal que labora en el restaurante y a los clientes. Esta información fue procesada con el software Excel 2013 para obtener tablas y figuras. Dentro de los principales resultados tenemos un diagnóstico situacional de la oferta gastronómica del restaurante El Abuelo, el perfil de los consumidores o clientes del restaurante, los platos más representativos de la gastronomía chachapoyana y una propuesta para mejorar la oferta gastronómica. Finalmente se concluye con un perfil sociodemográfico de los clientes, así como se identificó que el principal plato de la gastronomía chachapoyana es el purtumute, seguido de las humitas y los juanes y finalmente se hizo el planteas estrategias de mejoras a través de un plan.

**Palabras claves:** Evaluación, oferta gastronómica, restaurante.

## ABSTRACT

The research entitled Evaluation of the gastronomic offer as a strategy in the management of El Abuelo restaurant, Chachapoyas 2018, aims to evaluate the Chachapoyana gastronomic offer as a strategy in the management of the restaurant "El Abuelo". The theoretical base of the research is based on theories of the gastronomic offer and Chachapoyana gastronomy. The methodology used in the research was inductive and deductive, taking as an instrument to gather information from the interview guide and the questionnaire, which were applied to the staff working in the restaurant and to the clients. This information was processed with Excel 2013 software to obtain tables and figures. Among the main results we have a situational diagnosis of the gastronomic offer of El Abuelo restaurant, the profile of consumers or customers of the restaurant, the most representative dishes of Chachapoyana cuisine and a proposal to improve the gastronomic offer. Finally, it concludes with a sociodemographic profile of the clients, as well as identifying that the main dish of the Chachapoyana gastronomy is the purtumute, followed by the humitas and the juanes and finally the improvement strategies were made through a plan.

**Keywords:** Evaluation, gastronomic offer, restauran



## I. INTRODUCCIÓN

La comida es uno de los mayores atractivos para el turista cuando visita otros países, sobre todo en un mundo que cada día se encuentra más globalizado donde la búsqueda de la verdadera esencia de cada región se encuentra definida por su oferta gastronómica y cultural. Comidas picantes, vegetarianas o basadas en ingredientes únicos, son el producto de años de mestizaje e intercambio cultural.

La gastronomía peruana representa una gran parte del atractivo turístico del Perú, porque es una de las cocinas más importante en el mundo, la necesidad por explorar sabores desconocidos, exóticos y milenarios lleva a los extranjeros a aventurarse en el turismo gastronómico, ingredientes endémicos de las distintas regiones y provincias del Perú atraen a los turistas a lo inevitable probar los platos tradicionales, como el ceviche, la huancaína, los platos andinos como el cuy, la trucha y selváticos como la cecina y la patarashca. Por otro lado el Perú es aclamado por muchos como el mejor destino culinario del mundo, en 2014 recibió el World Travel Awards por la riqueza, originalidad y diversidad de su gastronomía y por el empeño empresarial que la promueve. Lima, la capital, alberga un buen puñado de reputados restaurantes, pero en cualquier lugar del país se puede disfrutar con las inspiradas recetas peruanas que tienen en el ceviche (pescado crudo y marinado), el ají de gallina y los camarones acaramelados, tres de sus especialidades más tradicionales y a la vez innovadoras.

La importancia de esta investigación refiere a que en Chachapoyas existe diversidad de oferta gastronómica en su mayoría, gourmet y criolla, sin embargo la mayor parte de los turistas desconocen la cultura gastronómica chachapoyana. En la ciudad de Chachapoyas existen pocos proveedores de la gastronomía chachapoyana debido a que dichos dan su servicio de forma dispersa, sin normas de calidad, ofreciendo poca variedad en lo que se refiere a los platos típicos de esta cultura, no satisfaciendo las necesidades y gustos de los usuarios.

El problema base de esta investigación consiste en la falta de un restaurante que cumpla con la oferta del servicio gastronómico chachapoyano, incluyendo las tradiciones de música y danza de dicha cultura y que a la vez se encuentre bajo las normas de calidad en el servicio que se oferta una estrategia de gestión del restaurante.

Es por esto que se ha formulado la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la oferta gastronómica chachapoyana puede ser una estrategia en la gestión del restaurante El Abuelo, Chachapoyas 2018?; y con ello se contrastó la hipótesis de que, si la oferta de la gastronomía Chachapoyana brindada por el restaurante El Abuelo es de una manera adecuada se logrará una mejor gestión del restaurante.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1 Objeto de Estudio

Clientes y trabajadores del restaurant “El Abuelo” de la ciudad de Chachapoyas

### 3.2 Variables de estudio

<b>Independiente</b>	Oferta gastronómica Chachapoyana
<b>Dependiente</b>	Gestión de restaurante

### 3.3 Tabla 01: Matriz de operacionalización de variables

Variabes	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento
Oferta Gastronómica Chachapoyana	Ofrecer servicio de alimentación	Alimentos y Bebidas	Alimentos y Bebidas de la ciudad de Chachapoyas	N° de platos chachapoyanos que se ofrecen. Tipos y cualidades de los platos ofertados N° de clientes	Cuestionarios Guía de Entrevista Guía de Observación
Gestión del restaurante	Acción de administrar un restaurante	Planeación Organización Dirección Control	Administración del Restaurante el Abuelo en la ciudad de Chachapoyas	Un Plan de mejora de la gestión del restaurante	Cuestionarios Guía de Entrevista Guía de Observación

### 3.4 Diseño de la investigación

El plan o estrategia que se utilizó para obtener la información fue con un diseño no experimental transeccional descriptivo. Este diseño permitió utilizar e indagar la incidencia de modalidades o niveles de una o más variables en una población, situación o fenómeno y así proporcionó su descripción. La investigación con este diseño permitió conocer los perfiles del consumidor y plantear una propuesta para la gestión del restaurante

M → O

### 3.5 Población muestra y muestreo

#### **Población:**

La población estuvo conformada por los clientes y trabajadores del Restaurante El Abuelo.

P1 = Clientes del restaurante que ascienden a 1400 comensales en un mes.

P2 = trabajadores del restaurante

#### **Muestra**

La muestra para la P1 fue establecida mediante el muestreo aleatorio simple donde la fórmula es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

#### **Dónde:**

**n**= tamaño de la muestra.

**Z**= nivel de confianza

**P**= variabilidad positiva

**q**= variabilidad negativa

**N**= Tamaño de la población

**e**= precisión o error

Se aplicara la muestra, obteniendo como resultado:

**M1:** 55 clientes

**M2:** 06 trabajadores

### 3.6 Métodos

**Descriptivo:** Permitió describir todo lo observado en la investigación.

**Deductivo:** Este método permitió llegar a conclusiones partiendo de lo genérico a lo específico de acuerdo a los resultados obtenidos.

**Inductivo:** Aquí se puso énfasis en lo observado debido a que el investigador indujo en el objeto de estudio.

### **3.7 Técnicas e instrumentos de colecta de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos y análisis de los datos colectados**

Se utilizó como técnica para la recolección de datos, encuestas dirigidas a los clientes del restaurant El Abuelo, así como también entrevistas para los trabajadores.

**Encuestas.-** Para obtener información real y precisa de la población en estudio se aplicó un cuestionario de preguntas a los clientes reales.

**Análisis documentado.-** Técnica que se utilizó a través de la revisión de material bibliográfico que permitió la elaboración de lo expuesto en el presente informe de tesis.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Formulario de preguntas que se hizo a los clientes y trabajadores del restaurante

Fichas de análisis e interpretación de datos y diagramas.

### **3.8 Técnicas de procesamiento de datos**

Se sistematizó la información obtenida para procesarlos en tablas, figuras y fichas de resumen, de análisis e interpretación.

### **3.9 Análisis de datos**

De acuerdo a los objetivos del trabajo se empleó la estadística descriptiva, siendo éste una herramienta útil para conocer los datos y a analizar la información sistematizada, y de acuerdo a ello se realizó las respectivas tablas y figuras, con el fin de obtener resultados precisos y concretos; para lo cual se utilizó hojas de cálculo (Microsoft Excel 2013).

### **III. RESULTADOS**

#### **Datos Generales**

##### **Descripción del área de influencia**

Chachapoyas (fundada como San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, el 5 de septiembre de 1538) es una ciudad del norte del Perú, capital de la provincia de Chachapoyas y del departamento de Amazonas. Se yergue en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes, en una planicie de la cuenca del río Utcubamba, afluente del río Marañón.

##### **Toponimia**

Chachapoyas proviene del vocablo nativo sachapuyos que significa ‘hombres de la neblina’, atribuyéndole este nombre por la densa neblina que habitualmente cubre el cerro de Puma Urco, el cual se encuentra en las inmediaciones de la ciudad; aunque otros autores afirman que proviene del Aymara: chacha "gente" y phuyu "nube".

##### **Historia**

Antigua cuna de la cultura Chachapoyas, la ciudad fue sometida al Imperio Incaico en el s. XV y posteriormente, tras la conquista, fue nuevamente fundada por los españoles con el nombre de San Juan de la Frontera de los Chachapoyas por Alonso de Alvarado en 1538, desde esa época datan su plaza de Armas y las pequeñas callejuelas empedradas que se conservan hasta la actualidad. Fue pensada para constituirse como la capital del oriente peruano desde la margen derecha del río Marañón hasta los límites con las naciones fronterizas. En 1821 derrotaron en ella los patriotas peruanos a los realistas, convirtiéndose de inmediato (1832) en la capital de uno de los primeros departamentos. Es sede episcopal. Destaca su memorable biblioteca. La ciudad mantiene aún, en sus construcciones, el carácter colonial de las mismas.

Los descendientes de la cultura chachapoyas fueron divididos en pequeños grupos y llevados a diversos pueblos. El pueblo que se conoce por la historia y por los acontecimientos es el pueblo llamado Jalca. Se dice que en el pueblo de la Jalca había un descendiente del monarca que lleva el apellido chachapoyas o sachapuyo que deriva del quechua (hombre de las nubes). Estos chachapoyas huyeron del

maltrato que recibían de los españoles y fueron al departamento de Cajamarca donde en la actualidad viven en la provincia de Cutervo, distrito de Querocotillo.

## **Fundación**

Chachapoyas fue fundada por el capitán realista Alonso de Alvarado el 5 de septiembre de 1538. Fue pensada para constituirse como la capital del oriente peruano desde la margen derecha del río Marañón hasta los límites con las naciones fronterizas. Es una de las ciudades más antiguas del Perú y una de las pocas que aún mantiene su aire señorial e influencia hispánica. Tierra de orquídeas, de caña de azúcar y café, de peleas de gallos y exquisitas comidas, es capaz de impresionar a todo aquel que la visite.

## **Gastronomía Chachapoyana**

### **Platos Típicos de Chachapoyas**

#### **Tamalitos:**

Su apariencia es similar a los de la costa, pero son más secos y pequeños, apenas alcanza 7 cm. consiste en masa de maíz rellena con carne, envuelta en hojas de achira y cocida al vapor.

#### **Cazuela:**

Sepone a hervir un trozo de gallina, un buen pedazo de pulpa de carne de res y otro de carnero. Se le añade el col, arroz, choclo desgranado, zahoria y una copa de vino blanco.

Unos minutos antes de sacar la olla del fuego, se agrega leche y fideos cabello de ángel. Hay que procurar que la cazuela tenga suficiente caldo o jugo, para poder servir como una sopa.

#### **Carne Arrolada:**

Un delgado filete de lomo de res, limpo de grasa, se extiende en una tabla de cocina y se rellena con carne molida frita, huevos duros, aceitunas de botija y cebolla. Se amarra bien con una pita formando un rollo.

**Purtumute:**

Este es un plato muy popular, sobre todo ante la gente de trabajo. Se prepara a base de frijoles de varios tipos y mote. Todo se cocina junto, con un aderezo a base de culantro. Es un plato muy sabroso, multicolor, alimenticio y barato en las regiones que se producen menestras.

**Humitas:**

Se muele el choclo y se mezcla con manteca, en forma similar a los tamales. Luego se toman pequeñas cantidades y se pone en el centro carne de gallina, queso y aceituna.

En lugar de pollo se puede usar sardinas. Se cubre con otra porción de masa, se amarra con hojas de choclo y se pone a hervir las humitas hasta que estén cocidas.

**Shipasmute:**

Es muy parecido al purtumute. Prácticamente tiene una variante por que en lugar de prepararlo con mote se utiliza choclo, para muchos es mucho mas sabroso que el purtumute.

El shipasmute mezcla choclo con frijoles verdes. Se adereza con culantro y puede echársele maní, el plato puede acompañarse con un ají molido mezclado con queso.

**Cuy con papas:**

Cuy cocido, aderezado y frito, acompañado con guiso de papas y maní tostado. Se sirve con cebolla picada y ají.

**Juanes de yuca:**

Yuca hervida rallada, mezclada con arroz y gallina o cecina de res, todo envuelto en hoja de achira y cocido al vapor.

**Cecina:**

Carne de res o cerdo seca y salada.



## 4.1 Diagnóstico de la oferta gastronómica del Restaurante el Abuelo de la ciudad de Chachapoyas.

### Historia de Creación

La historia del Restaurante “El Abuelo”, empieza como un negocio familiar que su propietaria la señora María Rojas, adquiere vía traspaso de un micro empresario de la ciudad de Chiclayo, este a raíz de viajar a su tierra vende el negocio constituido y localizado en un ambiente pequeño en el centro de la ciudad de Chachapoyas. El negocio empezó con los clientes antiguos, luego poco a poco fue teniendo más clientela atraídos por la sazón y el precio accesible, que hizo que se remodelara el local a fin de ganar más espacio. Ya a finales del año 2014 el negocio se expande y apertura otro local en el parque de Belén.

### Ubicación

El restaurante El Abuelo, cuenta con dos locales en la ciudad de Chachapoyas, estos se ubican en el centro de la ciudad el primero está ubicado en Plaza Principal de la ciudad en el jirón Ortiz Arrieta 580, el segundo está en la plazuela de Belén en el jirón Tres esquinas 175.



Fuente: Imagen Satelital Google Earth.

Figura 01: Mapa de ubicación del restaurante el Abuelo

## Evaluación de la oferta

### Perfil de los colaboradores

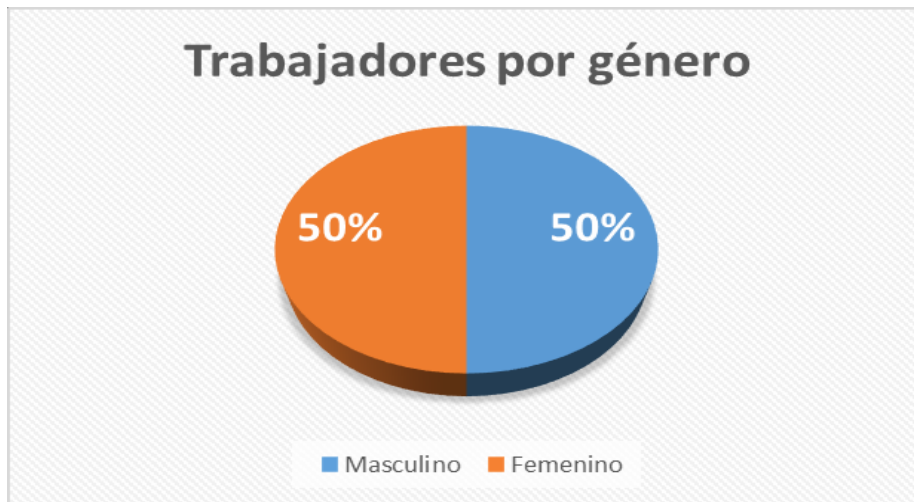


Figura 02: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según el género.

Como se observa en la figura, los colaboradores del restaurante “El Abuelo” de la ciudad de Chachapoyas el 50 % son del género femenino y el 50 % son masculinos; de lo que se puede deducir que el género está equilibrado, y ello es de mucha importancia ya que en la oferta está presente el toque femenino y masculino.



Figura 03: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según su edad.

Como se aprecia en la figura existe un total de 6 colaboradores, de los cuales 3 están en el rango de edades entre 18 y 30 años 1 de ellos oscilan entre las edades de 31 a 45 años y 2 son menores de 18 años, de esto se deduce que los colaboradores en su mayoría son jóvenes lo que se convierte en una fortaleza para el restaurante.



Figura 04: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según el lugar de procedencia.

Como se aprecia en la figura del total de colaboradores 3 son de la ciudad de Chachapoyas, 03 proceden de la región. De lo que expresa la figura se puede deducir que si los colaboradores en su mayoría son de la región y de la ciudad saben prepara gastronomía chachapoyana.

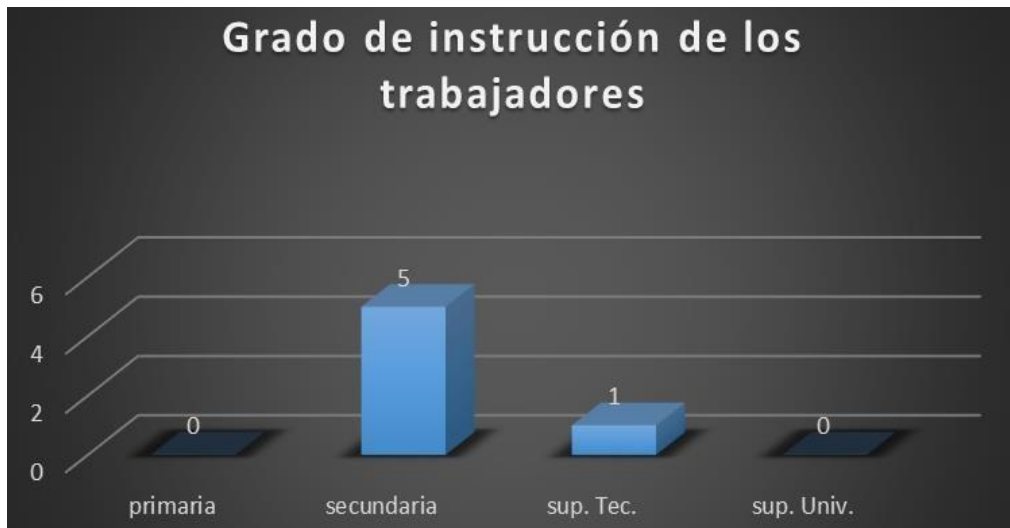


Figura 05: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo según su grado de instrucción.

Del total de trabajadores o colaboradores del Restaurante El Abuelo, 5 tienen secundaria completa y sólo uno tiene superior técnico; de lo observado en la figura podemos inferir que como es un servicio de mandos medios no necesita de mucha preparación por parte de los colaboradores; sin embargo se debe complementar su capacitación del personal con formación técnica en atención al cliente y gastronomía.

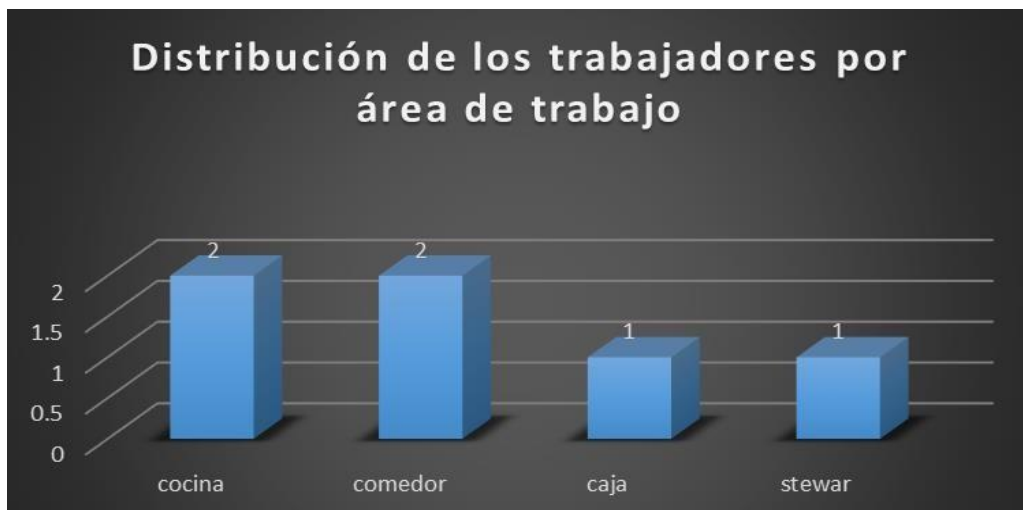


Figura 06: Distribución de los colaboradores del Restaurant El Abuelo por el área de trabajo.

Como se aprecia en la figura observamos tres áreas definidas: el área de comedor, cocina y la administración. Contando con 2 colaboradores en el área

de comedor encargados de la atención al público, 2 colaboradores en el área de cocina siendo un cheff y un ayudante de cocina, 1 personal en caja y 1 personal como steward encargado de la limpieza.



Figura 07: Tipo de comida que se oferta en el Restaurant El Abuelo.

Los tipos de comida que se ofertan en el Restaurante El Abuelo son: comida local, regional, nacional e internacional; sin embargo de estas comidas las que más se venden según los colaboradores es la comida regional y la comida local con 3 respuestas, seguida de la local con 1 respuesta y finalmente la comida internacional que se vende solo cuando lo piden.

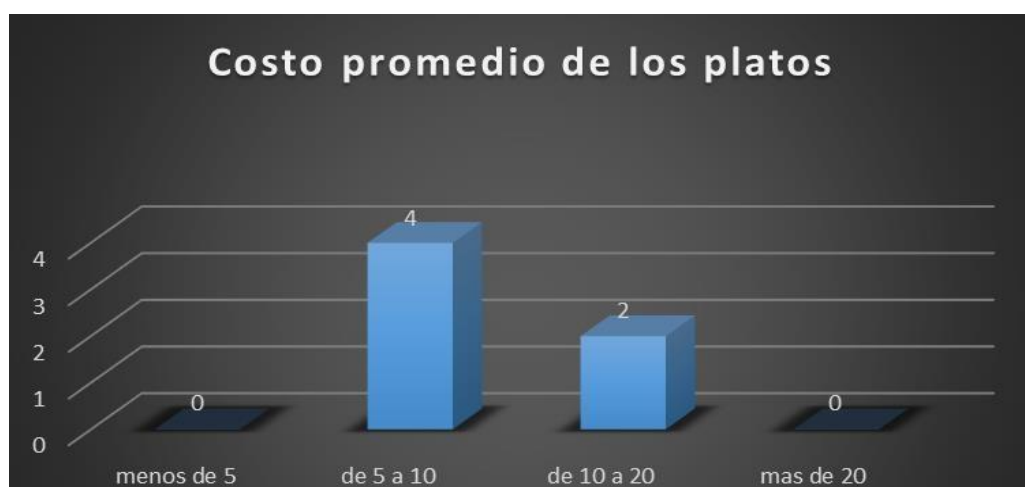


Figura 08: costo promedio de los platos que más se venden.

Los platos que más se venden según los colaboradores, son los platos que oscilan en un costo de 5 a 10 soles con 4 respuestas de los encuestados, luego lo siguen los que cuestan en promedio de 10 a 20 soles con dos respuestas; los platos que están sobre los 20 soles son los que menos se venden al igual que los platos cuyo costo es menor de 5 soles, estos generalmente son cafés e infusiones y otros como sanguches y humitas.

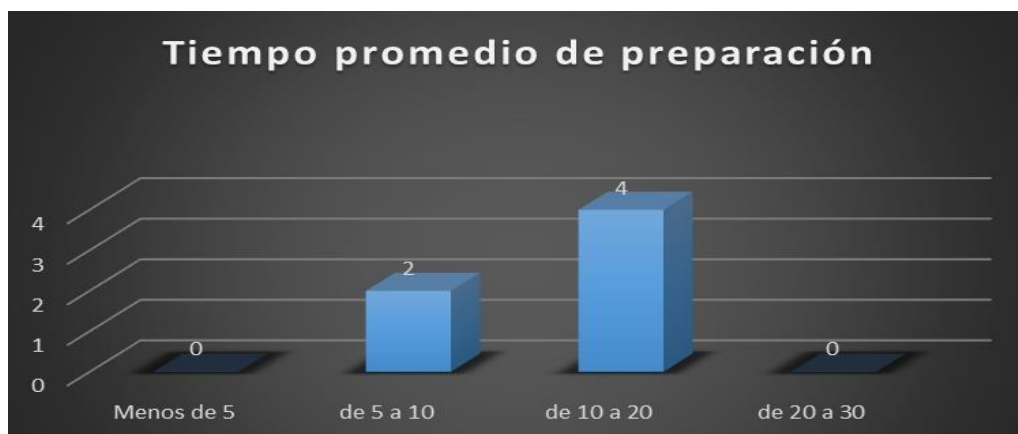


Figura 09: Tiempo promedio que demoran en preparar los platos que más se venden.

El promedio de tiempo que se demoran en preparar los platos es entre 10 a 20 minutos esto lo manifestaron 4 trabajadores, de 5 a 10 minutos manifestaron 2 trabajadores. Los platos tienen este tiempo de demora debido a que son preparados al instante y por el proceso de atención al cliente.



Figura 10: Frecuencia que se prepara platos de comida regional o gastronomía chachapoyana.

De acuerdo a lo que expresa la figura, 4 de los entrevistados contestaron que se prepara a diario, 2 contestaron que se prepara solo cuando lo requieren, cabe destacar que este la comida regional se oferta como plato principal o como plato que acompaña, por ello que la frecuencia es mayor de consumo.



Figura 11: Momento en que más se consume platos de comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo.

Según lo que muestra la figura el momento en que más se consume la gastronomía local es durante los almuerzos con un puntaje de 517, luego está la cena con 210 puntos, le sigue el desayuno con 168 puntos, el lonche con 118 puntos y a media mañana con 121 puntos. De lo dicho se puede decir que el almuerzo es el momento en que más clientes asisten al restaurante.

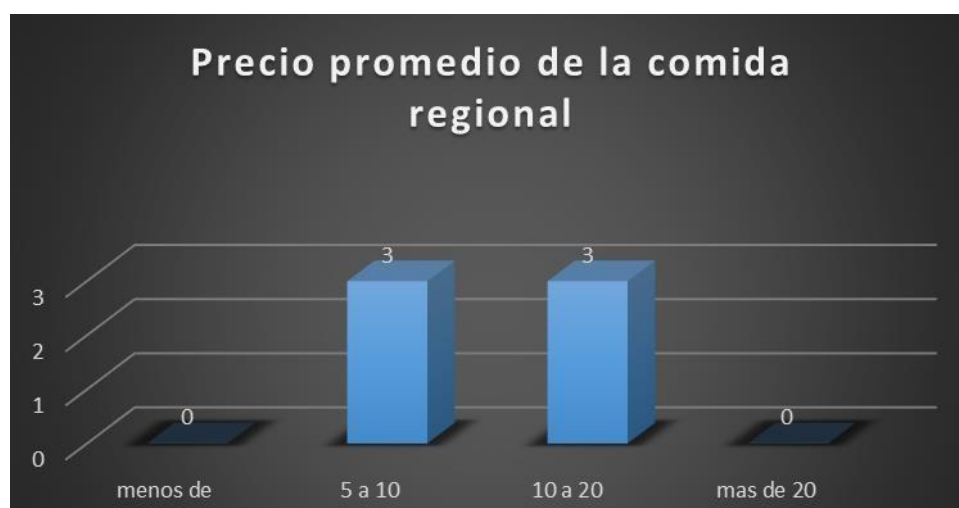


Figura 12: Precio promedio platos de comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo.

Como muestra la figura los precios oscilan entre 5 a 20 soles por plato; ya que 3 de los entrevistados contestaron que los platos cuestan entre 5 a 10 soles y otros 3 contestaron que oscila entre 10 a 20 soles. Estos platos tienen mayor precio en función a lo sofisticados y cantidad de insumos que son utilizados en su elaboración.



Figura 13: Evaluación de la adquisición de insumos para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo.

Como se muestra en la figura la apreciación de la adquisición de insumos para preparar la comida regional es fácil con un total de 4 respuestas de los encuestados, para 1 colaborador es moderadamente fácil y sólo para uno de los colaboradores es difícil, esto se debe a que los insumos para la gastronomía chachapoyana generalmente se preparan con productos locales.



Figura 14: Evaluación del precio de los insumos para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo.



Para los trabajadores del restaurante el abuelo el precio de los insumos es un precio justo y razonable ya que 5 de ellos contestaron que este no es barato ni caro y 1 contestó que el precio es barato. De lo que se muestra la figura se puede decir que los insumos locales son más accesibles.

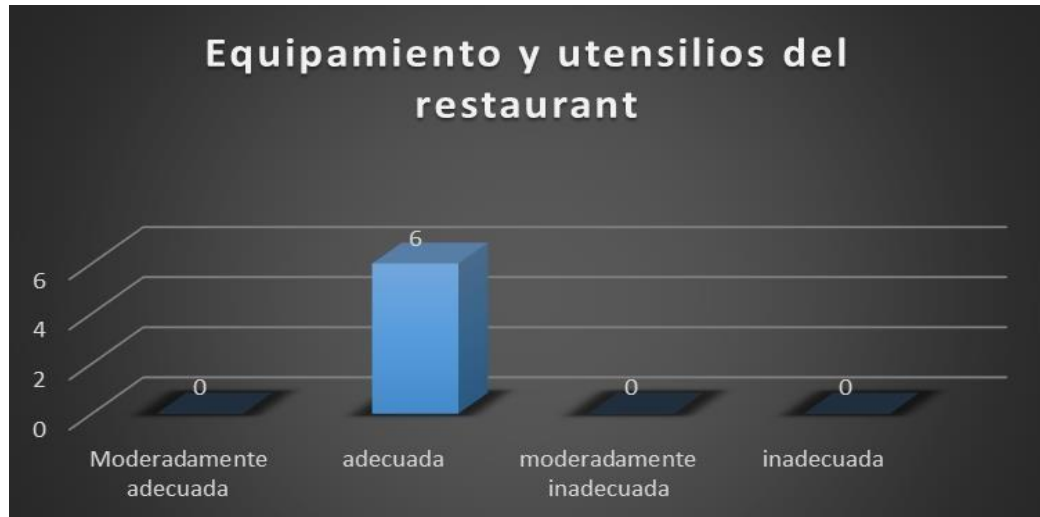


Figura 15: Equipamiento y utensilios para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo.

Los trabajadores del restaurante consideran que este cuenta con equipos y utensilios adecuados para la gastronomía regional o chachapoyana, esto ya que los platos no son muy sofisticados y no requieren de mucha decoración o presentación.

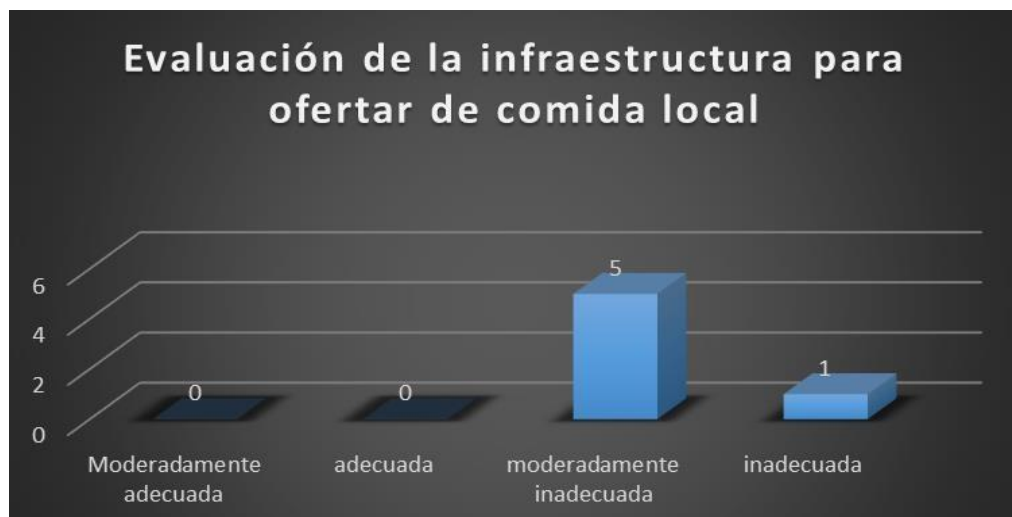


Figura 16: Evaluación de la infraestructura para preparar comida regional o gastronomía chachapoyana en el Restaurante El Abuelo.

La mayoría de colaboradores, cree que la infraestructura del restaurante El Abuelo es moderadamente adecuada con un total de 5 de los 6 encuestados y 1 considera que la infraestructura es inadecuada, esto se debe a que los locales donde funciona el restaurante no han sido diseñados para restaurante sino que han sido adecuadas de acuerdo a la necesidad del Restaurante El Abuelo.

#### 4.2 Perfil de los clientes del restaurante el Abuelo de la ciudad de Chachapoyas

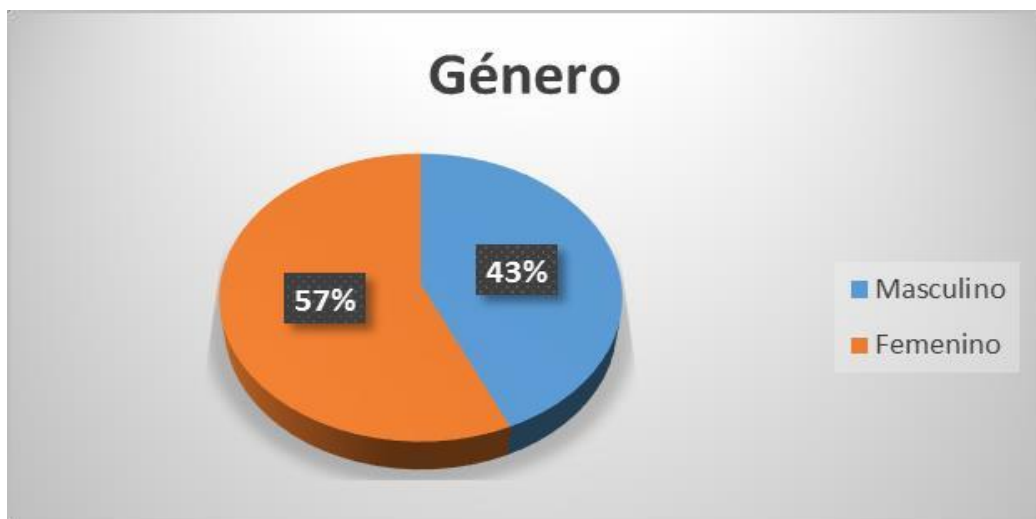


Figura 17: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según el género.

Como se observa en la figura, los clientes del restaurante “El Abuelo” de la ciudad de Chachapoyas el 57 % son del género femenino y el 43 % son masculinos; de lo que se puede deducir que el género esta casi equilibrado con una pequeña diferencia para las mujeres.

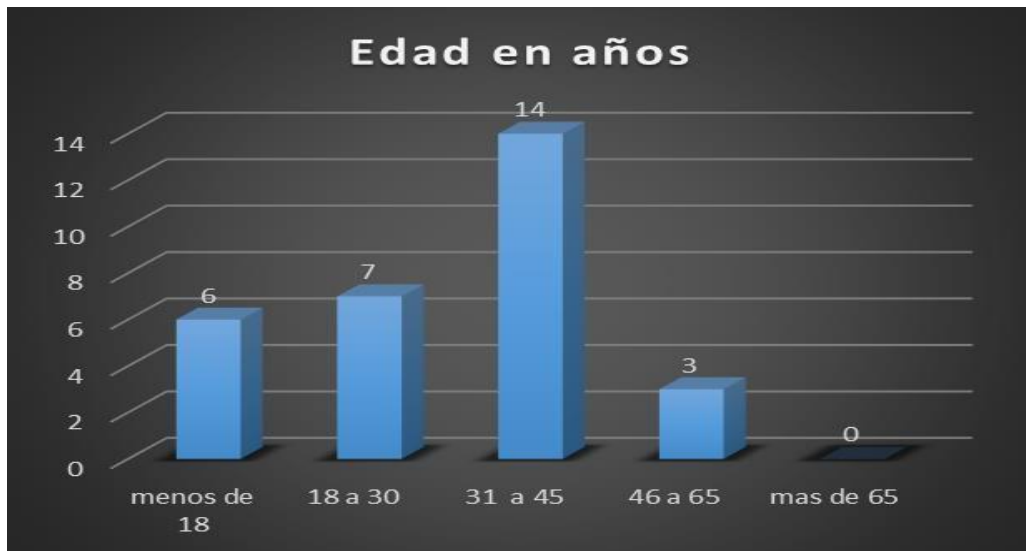


Figura 18: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo por edad.

Como se aprecia en la figura del total de encuestados 14 de ellos oscilan entre las edades de 31 a 45 años, 7 entre 18 y 30 años, 6 menos de 18 años, 3 entre 46 y 65 años y ninguno sobrepasa los 65 años, de esto se deduce que los clientes en su mayoría son adultos.



Figura 19: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según el lugar de procedencia.

Como se aprecia en la figura del total de clientes encuestados 13 son de la ciudad de Chachapoyas, 11 proceden de otra región del país, 5 proceden de otro lugar de la región Amazonas y sólo 1 es extranjero. De lo que se puede inferir que los clientes en su mayoría son locales, sin embargo existe un gran porcentaje de clientes que proceden de otra región, esto puede hacer que la gastronomía chachapoyana tenga una gran aceptación.

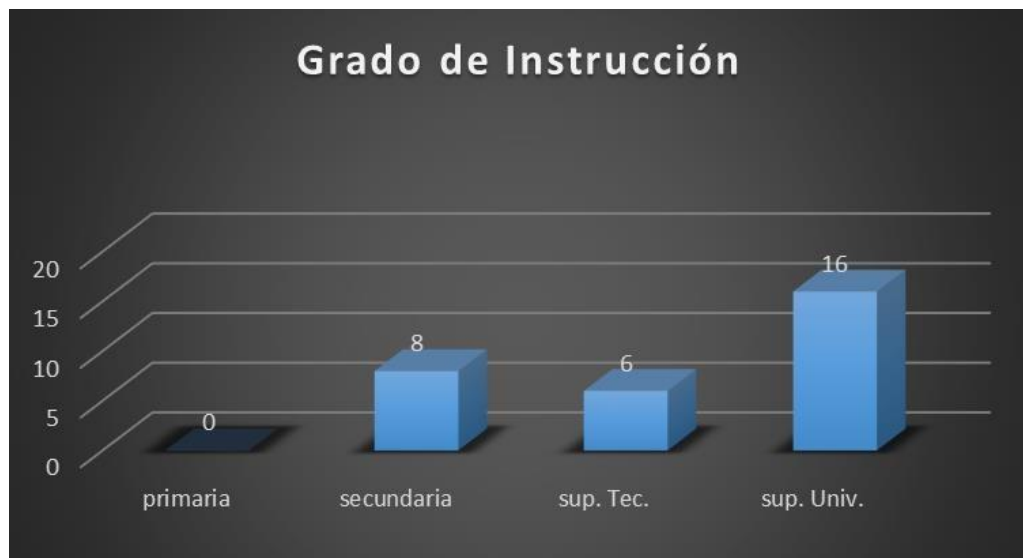


Figura 20: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según el grado de instrucción.

Como se aprecia en la figura el más representativo son los clientes que tiene como grado de instrucción superior universitario con un total de 16 comensales, 8 clientes tienen grado de instrucción secundaria, 6 clientes tienen superior técnico y ningún comensal tiene solo primaria, de lo dicho se puede afirmar que los clientes del restaurante El Abuelo son preparados por lo que se asume que tengan algún tipo de conocimiento de servicio a la hora de hacer uso del servicio de alimentación.



Figura 21: Distribución de los clientes del Restaurant El Abuelo según su ocupación.

La ocupación de los clientes del Restaurante El Abuelo de la ciudad de Chachapoyas es en su mayoría son empleados públicos con 13 del total de los encuestados, 9 son estudiantes, 1 es comerciante y 1 obrero, mientras que 5 son de otra ocupación entre ellos independientes, amas de casa, agricultores, taxistas, etc. Lo expresado por la figura se debe a que un gran porcentaje de la población en Chachapoyas trabaja para el sector público y la ubicación estratégica y cercana de los locales del restaurante a Instituciones Públicas como es El Poder Judicial y la Municipalidad Provincial de Chachapoyas.



Figura 22: Tiempo o antigüedad de la clientela del Restaurant El Abuelo.

La figura muestra el tiempo que es cliente del Restaurante El Abuelo, donde del total de clientes encuestados 9 manifestaron ser clientes un mes, 7 manifestaron ser clientes más de un mes, 5 manifestaron que por primera vez habían ido a Restaurante El Abuelo, 5 son clientes una semana y 4 son clientes en promedio dos semanas. De la figura se deduce que la mayoría de personas encuestadas son clientes permanentes del restaurante.

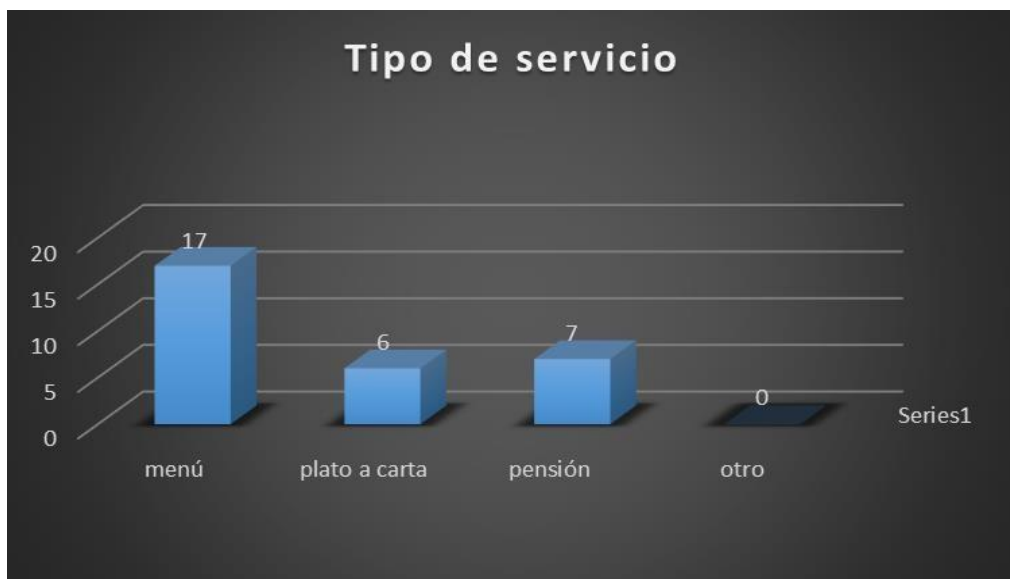


Figura 23: Tipo de servicio que consumen los clientes del Restaurant El Abuelo.

Los servicios que más se consumen en el Restaurante El Abuelo, es el servicio de menú con 17 del total de personas encuestadas, 7 consumen pensión y 6 consumieron plato a la carta; de lo que se percibe en la figura se deduce que el menú es el servicio de que más se vende debido a que este servicio consiste en una entrada un plato de fondo y un refresco.



Figura 24: Evaluación del servicio en general por parte de los clientes del Restaurant El Abuelo.

El servicio ha sido evaluado por os clientes del restaurante de la siguiente manera: 18 clientes consideraron que el servicio recibido es bueno, 6 clientes manifestaron que el servicio recibido es regular, 5 comensales manifestaron que el servicio es muy bueno y sólo 1 manifestó que el servicio es malo. De lo que se aprecia se puede deducir que el servicio del restaurante el abuelo es considerado como bueno.



Figura 25: Tipo de comida que prefieren los clientes del Restaurant El Abuelo.

La figura muestra el tipo de comida que prefieren los Clientes del Restaurante El Abuelo donde, 13 clientes prefieren comida local, 11 clientes prefieren comida regional, 5 clientes prefieren comida nacional y 2 clientes prefieren comida internacional. De lo expresado se deduce que la mayor preferencia es hacia la comida local o regional; por lo tanto se asume que esto está relacionada a la gastronomía Chachapoyas, esto se debe a que los clientes en su mayoría provienen del ámbito regional.



Figura 26: Frecuencia de consumo de comida regional de los clientes del Restaurant El Abuelo.



Como se aprecia en la figura del total de clientes encuestados, 13 consumen comida regional o Chachapoyas dos veces por semana, 9 consumen solo 1 vez a la semana, 7 consumen 1 vez al mes y sólo 1 cliente consume a diario comida regional o de Chachapoyas. De lo que muestra la figura se deduce que la gastronomía Chachapoyana tiene bastante demanda en los clientes del Restaurante El Abuelo.

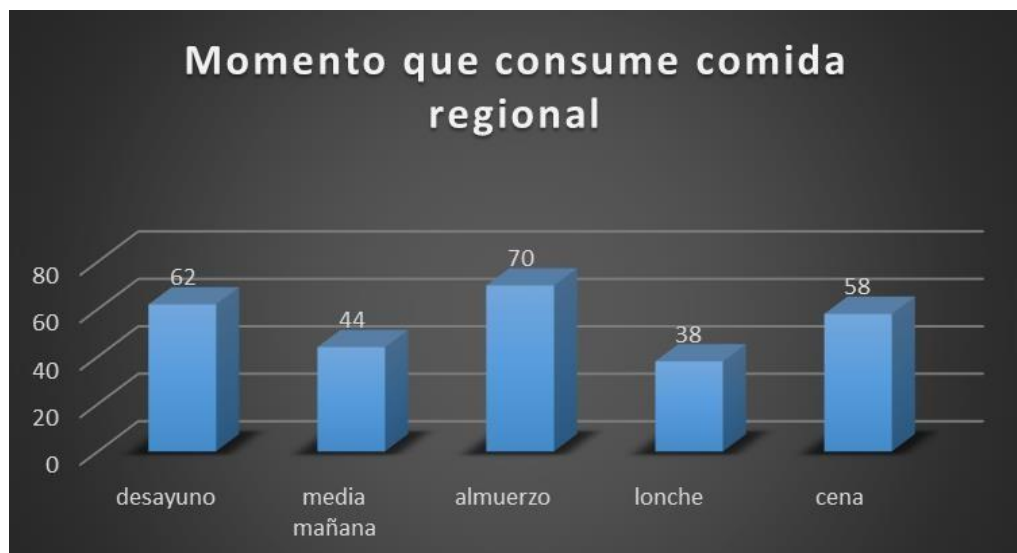


Figura 27: Momento en el que consume comida regional los clientes del Restaurant El Abuelo.

Para la evaluación en esta parte de la encuesta los clientes han considerado una puntuación del 1 al 10 de acuerdo a la prioridad del momento de consumo de comida regional, por ello vemos que el consideran que el momento en el que más se consume comida regional es durante el almuerzo en un total de 70 puntos, 62 puntos es considerado para el desayuno, 58 puntos es considerado para la cena, 44 puntos es para la media mañana y 38 puntos para el lonche. De lo expresado se deduce que esto se debe a que la mayoría de clientes consume menú y este servicio generalmente es brindado durante los almuerzos en el Restaurante El Abuelo.



Figura 28: Evaluación de la comida regional en función al precio por los clientes del Restaurant El Abuelo.

17 clientes del Restaurante El Abuelo, consideran que la comida regional o gastronomía chachapoyana ofertada no es ni barata ni cara, es decir un precio justo; 7 manifestaron que es cara la comida y 4 manifestaron que es muy cara. De lo que se expresa se deduce que si bien cierto que existe el mayor número de clientes que opina que la comida es de precio justo; sin embargo también existe un gran número de clientes que está considerando a esta comida como cara por lo que se debería hacer algunos ajustes en el precio y la calidad del servicio.

### 4.3 Platos de la gastronomía chachapoyana más demandados en el restaurante El Abuelo.



Figura 29: Platos regionales o gastronomía chachapoyana más consumidos por los clientes del Restaurant El Abuelo.

Para la evaluación de la gastronomía chachapoyana más consumida en el Restaurante El Abuelo, se tuvo en cuenta una valoración asignada del 1 al 10 para cada uno de los platos donde se obtuvo que el plato más consumido son las humitas con 89 puntos, los juanes de yuca y arroz con 88 puntos, el purtumute 88 puntos, los tamales con 76 puntos, el chicharrón con mote obtuvo 71 puntos, la cecina de res obtuvo 65 puntos, los locros y el dulce de Chiclayo ambos obtuvieron 58 puntos, el cuy chactado con papas y maní 48 puntos, el escabeche de gallina 46 puntos y otros platos 29 puntos. De lo expresado se deduce que los platos más consumidos son ligeros y generalmente son consumidos como una guarnición de alguna carne.



Figura 30: Apreciación si se debería mejorar el plato de gastronomía chachapoyana que consumen los clientes del Restaurant El Abuelo.

Una de las preguntas importantes hechas a los clientes de Restaurante El Abuelo fue que si desearían que mejore el plato de la gastronomía Chachapoyana, a lo que contestaron de la siguiente manera: el 60 % de clientes está de acuerdo a que se debería mejorar, y el 40 % está conforme con la forma de presentación, preparación y servicio de la gastronomía chachapoyana brindada en el restaurante.



Figura 31: Apreciación en que se debería mejorar el plato de gastronomía chachapoyana que consumen los clientes del Restaurant El Abuelo.

Del total de clientes encuestados 16 consideran que se debería mejorar la combinación es decir se debe de acompañar de otro plato de fondo, entrada, carne o guarnición; 10 consideran que se debe de mejorar la presentación del plato es decir hacer que sea una comida más gourmet, 4 clientes consideran que se debe de mejorar la sazón, es decir en cuanto a la textura, los condimentos y la cocción.

#### **4.4 Propuesta de plan para mejorar la oferta gastronómica chachapoyana como estrategia de gestión de restaurante**

##### **Misión:**

Somos un restaurante de comida criolla y Chachapoyana situado en la ciudad de Chachapoyas, que prepara a sus clientes comida preparada a base de insumos peruanos y regionales que supera ampliamente las expectativas no solo de sabor sino también de servicio y calidad, teniendo como valores compromiso, respeto y servicio.

##### **Visión:**

Convertirnos en la cadena de Restaurantes de Comida Criolla y Chachapoyana más innovadora y reconocida de Chachapoyas, por nuestra excelencia en la calidad del servicio y sabor en cada uno de nuestros platos.

##### **Objetivos:**

- a) Implementar al 100% nuestro negocio de restaurante de comida tradicional chachapoyana al año 2020.
- b) En el primer año de implementación del plan ocupar el 10 % de la participación de mercado.
- c) En un plazo de 2 años, inaugurar otro local con la misma idea de negocio en la ciudad de Chachapoyas.
- d) Mejorar la productividad reduciendo el tiempo de preparación de comida.
- e) Reducir los costos en un 10% mediante la utilización de insumos locales y la capacidad de negociación con proveedores para finales del primer año de implementado el plan.

## ANÁLISIS PESTEL

### Político:

La estabilidad política del país con el gobierno de Martin Vizcarra, muestra un panorama favorable para las inversiones y para el desarrollo de negocios. Hasta el momento se especula buenas señales para este nuevo gobierno, sin embargo, se tendrá que esperar los primeros años de gobierno para poder entender el comportamiento de los mecanismos políticos. Hasta el momento nuestro país ha experimentado estabilidad política y económica que se ha traducido en inversión privada y en mayor consumo nacional. En un plano local, en Chachapoyas se vienen otorgando licencias para aperturas de restaurantes sin mayores problemas, existe una tendencia positiva que refleja el emprendimiento para iniciar negocios propios.

### Económico:

De acuerdo al Reporte de Inflación presentado por el BCRP, se tiene que: “La inflación el año (2016) cerró con una tasa de 2,8 por ciento. La tendencia decreciente continuó en 2017, cerrando dicho año con una tasa alrededor de 2,04 por ciento. La convergencia de la inflación durante el horizonte de proyección es consistente con una caída sostenida en las expectativas de inflación durante el periodo; consecuencia de las medidas de política monetaria, la ausencia de choques de oferta sobre los precios de alimentos, y a un crecimiento económico sin presiones inflacionarias de demanda.



Figura32: Proyección de Inflación en el Perú:

Fuente: Reporte de Inflación Septiembre 2017 BCRP.

Esta estimación de finalizar el 2017 con 2.04% hace que los costos aumenten en esa proporción, y de igual forma este incremento se reflejara en las ventas. Esta estimación favorece al negocio, ya que al proyectarse una caída de inflación hasta 2% este incrementaría el margen de ganancia sin alterar los precios de venta.

### **Social:**

En este punto se quiere resaltar nuevamente que se ha dejado de lado la comida tradicional por la comida de alto nivel que es la gourmet y la comida rápida. En este sentido no hay muchas oportunidades de inclusión para jóvenes que quieren incursionar en el mundo de la cocina, ya que se requiere mucha experiencia, estudios y reconocimiento. Este plan apunta a apoyar a jóvenes que están cursando estudios de cocina y egresados para contratarlos y así impulsar el sentido regional de nuestra cocina. Con esta idea se generara más empleo y se dará oportunidad a personas de bajos recursos, impulsando el desarrollo de la cocina peruana y la cocina regional Chachapoyana, explotando insumos de la zona que son recursos propios.

### **Tecnológico:**

Para optimizar la gestión del negocio, se implementara un software que permitirá controlar todos los aspectos desde la toma de pedido de los clientes hasta la facturación. Actualmente hay una gran oferta de programas que ayudan a la gestión de restaurantes, los más conocidos y accesibles son Hardsoft Peru y E-resto. Con el uso de estos programas se puede controlar los pedidos de las mesas, las ordenes generadas en cocina, la cobranza y hasta ofrecer descuentos.

### **Ecológico:**

Los principales aspectos ecológicos que pueden tener impacto son la emisión de gases y el manejo de desperdicios producto de las operaciones diarias. En el país y aún más en la ciudad de Chachapoyas recién se están tomando medidas para el manejo de residuos y control de gases que se emiten en las diferentes industrias. Para ello se quiere desarrollar un plan de control de gases durante el funcionamiento del restaurante. Así mismo se trabajara de la mano con la



Municipalidad Provincial de Chachapoyas para establecer un mayor control con los productos que se pueden reciclar para contribuir con un medio ambiente sostenible y también no perjudicar el lugar donde se encuentre ubicado el Restaurante El Abuelo.

### **Legal:**

Desde el punto de vista legal se puede mencionar que cada vez más el cliente final cuenta con información para evitar “ser sorprendido” por parte del vendedor, estableciendo una venta transparente. Además el restaurante va a contar con todas las medidas legales como trámites de licencias, así mismo ante inspecciones de salubridad contamos con todas las medidas y protocolos necesarios para evitar multas y sanciones.

### **ANÁLISIS FODA**

En este acápite se definirá los aspectos internos: fortalezas, debilidades y aspectos externos: amenazas y oportunidades.

#### **Fortalezas:**

- ✓ Personal idóneo para la preparación de la comida y adicionales, con amplia experiencia en este rubro.
- ✓ Diseño y decoración diferente a la competencia, para dar a conocer la cultura Chachapoya a turistas nacionales y extranjeros.
- ✓ La ubicación es en el centro de la ciudad de Chachapoyas, donde convergen instituciones públicas y privadas, de servicios, comerciales, etc., además de la afluencia del público en general, con afluencia de turistas nacionales y extranjeros.
- ✓ Explotación de insumos, recursos y recetas tradicionales de la región Amazonas y la ciudad de Chachapoyas.

#### **Oportunidades:**

- ✓ Situación económica del país estable y favorable para el desarrollo e inversión.
- ✓ Incremento de la demanda (mayor demografía).

- ✓ Oportunidad de ser encontrado en el sitio web TripAdvisor, para captar otro segmento de mercado (turistas nacionales y extranjeros).
- ✓ Explotar la comida típica Chachapoyana.

### **Debilidades:**

- ✓ No contamos con local propio.
- ✓ Posibles retrasos en los pedidos en horas de mayor afluencia.
- ✓ Presupuesto limitado.
- ✓ Falta de reconocimiento por ser una marca relativamente nueva y poco difundida
- ✓ Poca experiencia en la cadena de suministros: proveedores, compras, almacenes.
- ✓ Los insumos perecibles pueden afectar la rentabilidad del negocio.

### **Amenazas:**

- ✓ Demora en los trámites en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas para obtener las licencias y permisos correspondientes.
- ✓ Competencia con precios por debajo de los nuestros.
- ✓ Cambios en la inflación que impacten directamente en el costo de los insumos.
- ✓ Productos sustitutos como la comida vegetariana, comida light, rápida, etc.
- ✓ Incremento de restaurantes en la zona.

## **ESTRATEGIA DE MARKETING**

Este acápite se encuentra enfocado en acciones directas que permitan lograr los objetivos que se planteó. Para ello será necesario alinear la estrategia de marketing a la estrategia corporativa de la empresa, a través de las FUERZAS COMPETITIVAS DE MICHAEL PORTER, este modelo es un método de análisis muy utilizado para formular estrategias.

**Poder de Negociación de Los Clientes:** Cuando los clientes están concentrados en un lugar, son muchos o compran por volumen, su poder de negociación representa una fuerza importante que afecta la intensidad de la competencia en una industria. Para el análisis, los clientes son muchos, y pueden influir en el precio, la rentabilidad dependerá de los consumidores directamente, para ello es necesario dejarlos satisfechos al 100%. Los comensales siempre buscaran calidad en todos los sentidos, por eso en fuerza se considera que es alta.

**Rivalidad entre Empresas Competidoras:** Las estrategias que sigue una empresa tienen éxito solo en la medida que proporcione una ventaja competitiva sobre las estrategias que aplican las empresas rivales, y la intensidad de la rivalidad tiende a aumentar conforme aumente el número de competidores. Esta fuerza es alta en el sentido que existen muchos restaurantes denominados “menús” y comida rápida, que abarcan a la gran mayoría de comensales donde la gente concurre, lo que sería otra alternativa más para los clientes. Por lo tanto se considera que esta fuerza es alta.

**Entrada potencial de Nuevos Competidores:** En el mercado hay un gran número de competidores. Todos ellos con mucha experiencia (economías de escala, lealtad de clientes, requerimiento de capital, ubicación). Por otro lado hay establecimientos de baja calidad, variedad, servicio, ubicación, etc., lo que hace que no tengan clientes leales, poniendo en riesgo el negocio, cambiando de rubro en el mediano plazo, abriendo la posibilidad de que aperturen otros negocios de comida similares, generando competencia. Es por eso que se considera esta fuerza alta.

**Desarrollo de Productos Sustitutos:** Se considera como sustitutos los restaurantes vegetarianos y las pollerías. Los primeros son de baja penetración

ya que es un mercado muy reducido (comida vegetariana) y los segundos si agrupan una gran cantidad de mercado, pero con la diferencia de que el producto final (comida) es perjudicial para la salud. El producto que se ofrece producto es de alta calidad y variedad, por ello se considera que esta fuerza es baja.

**Poder de Negociación de los Proveedores:** En el negocio que se desarrolla, las compras por volumen son indispensables para atender la gran cantidad de platos que se vende. Es así que existen proveedores de distintos tipos, los hay para las carnes, papas, bebidas, etc. También se tiene centros de abastos mayoristas, donde se pueden adquirir directamente a los productores verduras frescas, entre otros. También se considera que el formar alianzas estratégicas fortalecería nuestra relación con los proveedores y reduciría el riesgo de estar desabastecidos. Pero al haber mucha oferta se considera que esta fuerza es baja.

Estrategia Competitiva De acuerdo a Michael Porter, estas estrategias son acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria, creando en el largo plazo una determinada posición y desempeño.

Estas estrategias son:

Tabla 02: Estrategias de poder de negociación con los proveedores

Liderazgo en costos	Producción eficiente
Diferenciación	Servicio, marca
Enfoque	Nichos de mercado, generación de necesidades

Fuente: Elaboración propia

Luego de analizar las Fuerzas Competitivas, se puede determinar qué estrategia seguir. El negocio que se desarrollara se enfocara en la estrategia de Diferenciación por precio y sabor. Por un lado los precios serán menores en comparación a la competencia. Para esto se analizara dos restaurantes de comida similar que se encuentran cerca al nuestro. Estos restaurantes son: La Real Cecina y Restaurante Chacha.

Por otro lado se diferenciara en sabor, por lo que se contratara a un chef de experiencia, el mismo que aportara el sabor deseado para nuestros platos. En esta parte se desarrollaran pruebas en vacío para degustar el sabor de la comida que se ofrecerá y la percepción de los clientes del servicio, sabor y ambientación del local, ofreciéndolo a grupos de trabajadores de diferentes empresas de la zona.

## Estrategias del Negocio

### Producto:

El producto final son los platos de comida Chachapoyana que servirá durante el horario de atención, acompañados del servicio de calidad que ofrezcamos. Dentro de la carta de comida chachapoyana o regional podemos encontrar las siguientes partes: entradas, que pueden ser ensaladas, sopas, causas, entre otros, platos de fondo, cuya elaboración se mostrara en el anexo correspondiente, postres y bebidas. Adicionalmente se ofrecerá los locros regionales además de las entradas que a continuación se muestra, a fin que los comensales puedan encontrarlas en el local sin ninguna dificultad. Estos platos son:

### Nuestra carta:



<i>Platos Criollos</i>	
Regional Cuisine	
CECINA DE RES .....	S/ 17.00
<i>Cecina de res</i>	
<i>Smoke meat served with fried yucca, fried bananas, rice and a criolla salad.</i>	
CHORIZO DE CHANCHO .....	S/ 18.00
<i>Homemade Pork Sausage</i>	
<i>Smoke meat served with fried yucca, fried bananas, rice and a criolla salad.</i>	
CALDO DE GALLINA (DOMINGOS) .....	S/ 14.00
<i>Peruvian Hen Soup (only on Sundays)</i>	
LOMO SALTADO .....	S/ 21.00
<i>Lomo Saltado</i>	
<i>Stir-fried beef, tomatoes and onions mixed with French fries and served with rice.</i>	
SALTADO DE POLLO .....	S/ 18.00
<i>Saltado de pollo</i>	
<i>Stir-fried chicken, tomatoes and onions mixed with French fries and served with rice.</i>	
LOMO SALTADO A LO POBRE .....	S/ 23.00
<i>Lomo Saltado a lo pobre</i>	
<i>Stir-fried beef, tomatoes and onions mixed with French fries, fried bananas, a fried egg and rice.</i>	
PATO GUISADO .....	S/ 21.00
<i>Stewed Duck</i>	
<i>Served with rice, boiled yucca and a criolla salad.</i>	
1/2 CUY CON PAPAS AL MANÍ .....	S/ 31.00
<i>Half Cuy with potatoes and peanuts</i>	
<i>Served with rice and a criolla salad.</i>	
1 CUY CON PAPAS AL MANÍ .....	S/ 56.00
<i>One Cuy with potatoes and peanuts</i>	
<i>Served with rice and a criolla salad.</i>	

Dirección  
jr. ortiz arrieta 512  
jr. tres esquinas 128  
chachapoyas.  
tlf. 941939078

Figura 33: Propuesta de carta  
Fuente: Elaboración propia

## **Precio**

La propuesta de precio va a estar acorde con los resultados de la encuesta, ya que son los precios promedio que los clientes están dispuestos a pagar. De acuerdo a la encuesta el promedio va desde S/.10 a S/. 30. Pero nuestro restaurante está orientado a ser aún más accesible a todos los comensales, ya que más de un 50% gasta menos de S/. 20.00.

## **Plaza**

No se contará con distribuidores ni intermediarios entre la comida y el cliente, ya que el consumo es inmediato, lo que si se podrá atender con pedidos a delívery.

## **Promoción**

El negocio buscara impartir un mensaje que combine buen sabor y ambiente agradable. Para ello tendremos las siguientes promociones:

**Inauguración del nuevo local:** Invitaciones a personas del entorno gastronómico, contactos comerciales y grupos de interés, para que a través de recomendaciones puedan asistir a este evento

**Almuerzo ejecutivos:** Dirigido a aquellas personas con el tiempo exacto para disfrutar de un apetitoso almuerzo en nuestro local.

**Almuerzos institucionales:** Ofreceremos invitaciones a colaboradores de diferentes instituciones para que puedan visitar el local, se ofrecerá combinaciones y ofertas agradables.

## **Publicidad:**

Para hacer publicidad del negocio crearemos la marca y logo del restaurante El Abuelo, basados en temas Regionales y Locales que realcen la gastronomía Chachapoyana. Los propietarios se encargaran de la promoción por redes sociales donde se revisaran los comentarios que recibe el restaurante acerca de la atención y la calidad de la comida, absolviendo dudas y tomaremos esta información como feedback para reforzar la promesa del negocio.

## Plan de

## Producción:

## Proceso de

## Atención

A continuación mostraremos mediante un diagrama de flujo, como será el proceso de atención de nuestro negocio:

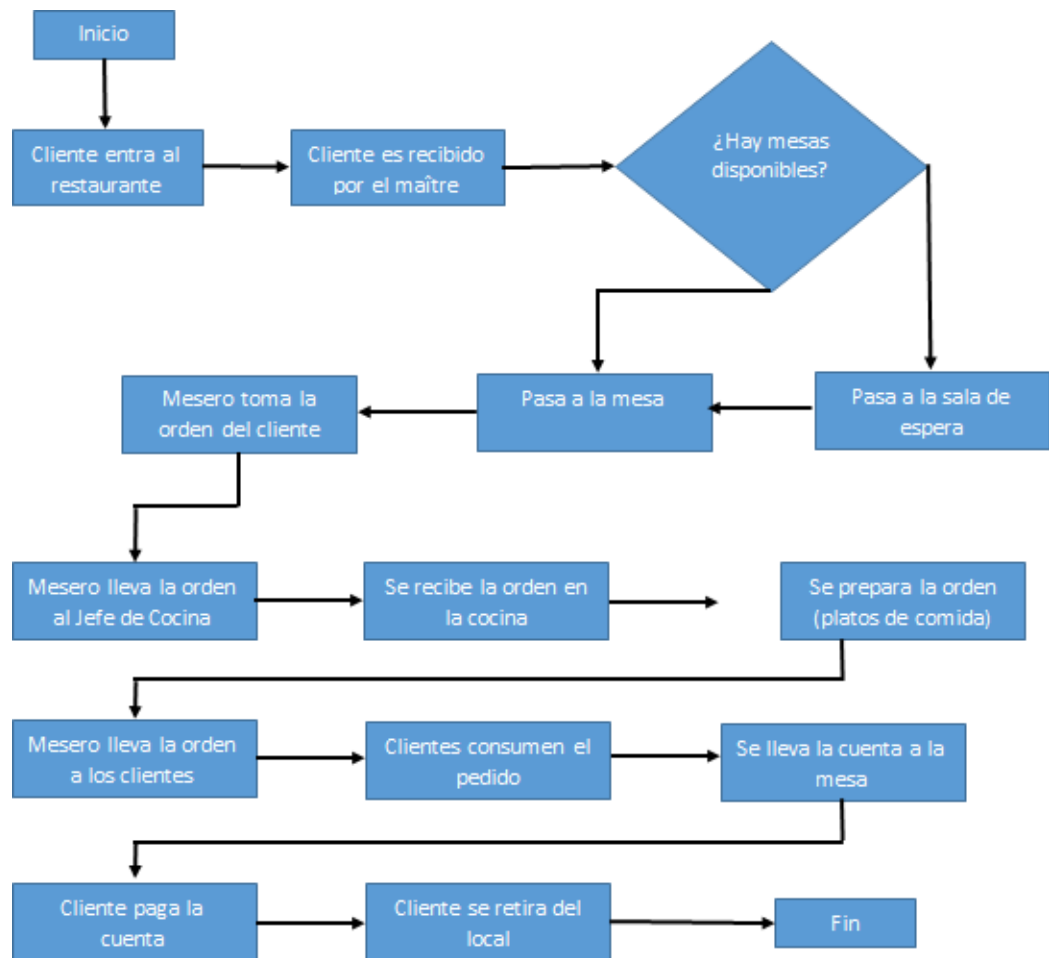


Figura 34: Diagrama de Flujo de la atención al cliente

## Organigrama

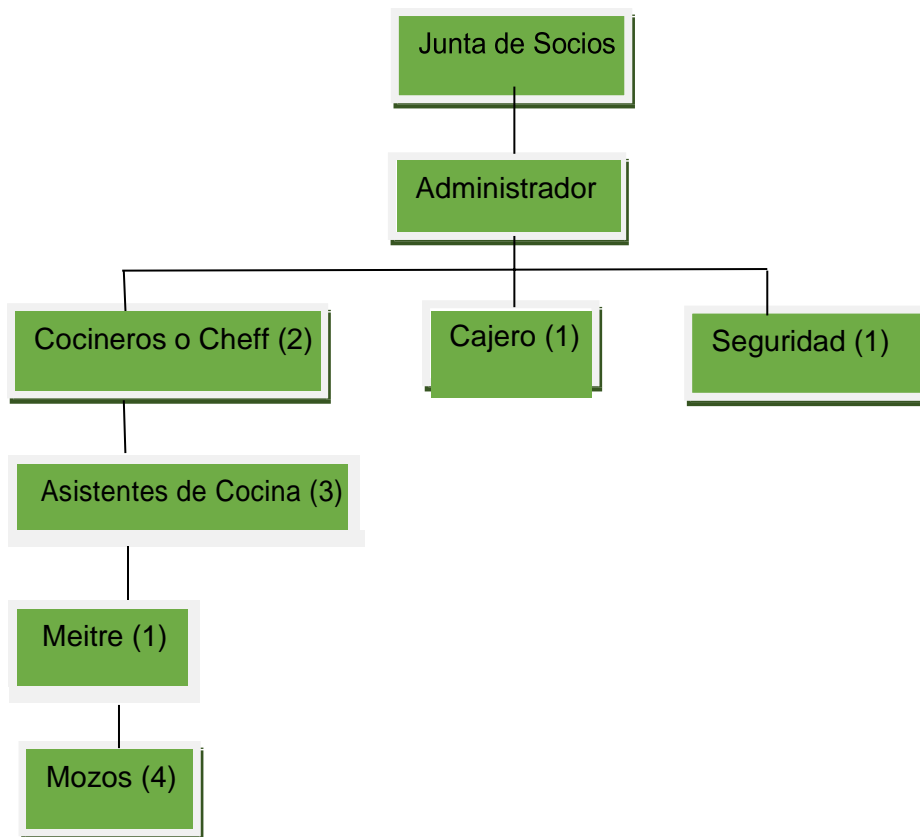


Figura 35: Diseño Organizativo de Nuestra Empresa

### Descripción de Funciones

**Junta de Socios:** Conformada por tres inversionistas del negocio.

- ✓ Fija el monto de los dividendos y las formas de pago.
- ✓ Se reunirán una vez al mes para analizar la situación de la empresa y el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Trazan los planes de acción y objetivos para el administrador.
- ✓ Contratan y despiden a los empleados.

**Administrador:**

- ✓ Jefe del área de Operaciones (cocineros, meseros, mozos, asistentes, seguridad y personal de limpieza).
- ✓ Elaborar el presupuesto.



- ✓ Elaborar el plan de capacitación del personal.
- ✓ Supervisar, dirigir y coordinar las actividades de la empresa.
- ✓ Controlar y autorizar las compras requeridas.
- ✓ Firmar y autorizar permisos, certificados, cheques y pagos (proveedores, empleados, impuestos, etc.).
- ✓ Control de la contabilidad.
- ✓ Realizar funciones de cajero.

### **Cocinero**

- ✓ Manejar el inventario de la cocina.
- ✓ Preparar el pedido y mantener la calidad de la comida.
- ✓ Elaborar el pedido de insumos y entregarlo al jefe de operaciones.
- ✓ Encargado de la higiene de la cocina. Asistentes de cocina
- ✓ Personal de ayuda a los cocineros en la elaboración de todos los productos

### **Meitre**

- ✓ Tiene que ser observador, tener don de gentes, detallista, amable, saber estar en todo momento y resolver cualquier problema lo más rápido posible.
- ✓ Hacer que el personal se sienta motivado.
- ✓ Ser diplomático.
- ✓ Ser un buen mediador entre cocina y sala hacer que el comensal se sienta especial sabiendo satisfacer los gustos del cliente e incluso recordar los mismos.

## **Mozos**

- ✓ Recibir pedidos de los clientes
- ✓ Presentar los pedidos en la zona de despacho de las comidas.
- ✓ Completar la ficha de pedido, y realiza el control al final de la jornada.
- ✓ Entregar el pedido al cliente.
- ✓ Mantener la limpieza permanente en el lugar (mesas).

## **Seguridad**

- ✓ Controlar el ingreso de clientes.
- ✓ Cuidar que no existan disturbios e inconvenientes dentro del local.
- ✓ Elaborar estrategias de seguridad del local.

## Perfil de los Colaboradores:

A continuación se detallará el perfil de los empleados que se requiere en el negocio. Estos perfiles servirán de guía durante todo el proceso de selección y evaluación de los postulantes a los distintos puestos:

Tabla 03: Perfil de los Colaboradores

PUESTO	PERFIL
ADMINISTRADOR	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Bachiller o Licenciado en Turismo y Administración.</li> <li>✓ Experiencia no menor a 1 año administrando restaurantes.</li> <li>✓ Capacidad de liderazgo</li> <li>✓ Capacidad de planificación</li> <li>✓ Habilidades interpersonales</li> <li>✓ Conocimiento intermedio de Excel y Word.</li> <li>✓ Actitud emprendedora</li> </ul>
COCINERO	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudios de Gastronomía</li> <li>✓ Experiencia mayor a 1 año en restaurantes</li> </ul>
ASISTENTE DE COCINA	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estudios técnicos Gastronomía.</li> <li>✓ Experiencia no menor de 6 meses trabajando en restaurantes.</li> <li>✓ Alta capacidad de comunicación.</li> <li>✓ Habilidades interpersonales.</li> </ul>
MOZOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia no menor a 1 año en el área de servicio al cliente.</li> <li>✓ Persona proactiva</li> <li>✓ Alta capacidad de relaciones interpersonales</li> <li>✓ Alta capacidad de comunicación</li> <li>✓ Actitud emprendedora</li> <li>✓ Capacidad de Trabajo en Equipo</li> </ul>
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Experiencia no menor a 2 años en seguridad de negocios.</li> </ul>

#### IV. DISCUSIÓN

La gastronomía es difícil de definir; las raíces que integran esta palabra provienen del griego, donde *gastros* era estómago y *nomos* ley o conocimiento. El término se acuña por primera vez en 1801 cuando el autor francés Jacques Berchoux, citado por Fernando (2014) titula su Poema: “La Gastronomie ou l’homme des champs à table”, traducido al español “La Gastronomía, o el hombre del campo en la mesa”. La palabra se hizo famosa en 1835 y se incluyó en el diccionario de la academia francesa como el arte del buen comer. Este arte del buen comer se ve reflejado en la investigación realizada ya que en esta se plantean estrategias que permitan mejorar la gestión del restaurante El Abuelo, haciendo cada vez mejor el servicio que se brinda teniendo como base la gastronomía chachapoyana.

(Marín, 2015) en su tesis titulada Evaluación de la Oferta Gastronómica Afro-Ecuatoriana en la Ciudad de Guayaquil para el Diseño de un Restaurante Temático, concluye que no existe un establecimiento que brinde un ambiente folclórico con variedad e innovación de productos turísticos, contando con todos los servicios apropiados para satisfacer las necesidades del cliente. Finalmente realiza un estudio para determinar la viabilidad económica financiera del proyecto para considerar la factibilidad logrando estrategias y promociones de mercado en el campo de oferta y demanda. De igual forma en el estudio realizado se hizo un análisis de la oferta y la demanda gastronómica del restaurante El Abuelo de la ciudad de Chachapoyas, encontrando el perfil del cliente y planteando una propuesta de mejora en función de estos aspectos.

(Navarro y Vásquez, 2017) en su tesis: Modelo de gestión organizacional para contribuir a que los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas sean considerados como turísticos, Chachapoyas 2016, los autores como parte de sus conclusiones muestran que los restaurantes de la ciudad en un 94 % desconocen y un 100% no cumple el reglamento para ser considerados turísticos en su totalidad, a pesar de esto ellos se consideran como tal, por su decoración, oferta gastronómica, tipo de cliente que les visita en este caso turistas. Aunque la percepción que tienen estos no es la correcta, la mayoría muestra interés por la categorización y en implementar el modelo de gestión organizacional. Por su parte en la investigación realizada en el Restaurante el Abuelo se hizo una evaluación de la oferta gastronómica donde la

comida Chachapoyana hace que este restaurante aunque no sea considerado turístico brinde un tipo de comida local y regional como parte del menú que más se vende y al igual que en la tesis planteada por Navarro y Vásquez se observa que la infraestructura del local ha sido acondicionada para el funcionamiento del mismo. Según Espejo, Marquez y Manrique, (2016) en su tesis de grado titulada Plan de Negocios para la puesta en marcha de un restaurante de comida criolla en la ciudad de Arequipa; en su investigación los autores después de un estudio de mercado, recalcan que los potenciales clientes tienen apego hacia la gastronomía local; del mismo modo que en el restaurante El Abuelo de la ciudad de Chachapoyas los clientes contestaron que lo que más consumen es la comida local como las humitas, juanes y los tamales. Otro de los puntos evaluados por Espejo, Marquez y Manrique, fue el precio de los platos, los mismos que oscilan en un promedio de S/. 20.00 a S/. 60.00; a lo que en la investigación hecha en el Abuelo, también se evaluó el precio de los productos y en este caso éstos están en promedio de S/.10.00 a 20.00; esta discrepancia se debe a que la comida Arequipeña es más valorada por los comensales; esto debido a la cantidad de insumos que se utiliza a su reconocimiento y al posicionamiento de los locales donde se oferta esta comida; sin embargo en Chachapoyas y en especial en el restaurante El Abuelo la comida se consume como parte del desayuno o un intermedio de comida.

Según Cabañas (2014) en su blog titulado Amazonas Cultura y Turismo hace mención de la gastronomía Chachapoyana, dentro de esta menciona como los platos más representativos a los tamales, las humitas, el purtu mote y otros como la cecina de res. Igualmente después de haber realizado la tesis se contrastó que los comensales del restaurante el Abuelo identifican como platos de la gastronomía chachapoyana a los arriba mencionados además complementa el estudio siendo estos los platos más consumidos en el restaurante. Por otro lado

## V. CONCLUSIONES

- ✓ Con el diagnóstico de la oferta gastronómica del restaurante El abuelo, se pudo identificar el estado real en el que se brinda el servicio de alimentación en este establecimiento, donde se resalta los tipos de comida que se ofertan, los momentos en que se brinda el servicio, un análisis detallado del personal que labora, costos promedios de los platos de comida que se ofertan así como un análisis macro del entorno mediante la metodología del PESTEL.
- ✓ El perfil de los clientes del restaurante El Abuelo de la ciudad de Chachapoyas lo constituyen personas que tienen en promedio edades que oscilan desde los 20 a 45 años, personas que generalmente se dedican a la empleocracia o empleados públicos, cuya procedencia en su mayoría son de la ciudad de Chachapoyas y otras regiones del país, además estas personas por consiguiente tienen un grado de instrucción superior universitario.
- ✓ Los platos de la gastronomía chachapoyana más demandados son: Las Humitas, los juanes y el purtumute; éstos generalmente son consumidos durante el almuerzo el desayuno y la cena; sin embargo también se consumen a media mañana o durante los loches de media tarde; por esta razón son los más representativos de la ciudad de Chachapoyas. Sin embargo requieren de algún tipo de mejora como en su presentación y en su combinación con otros platos de la comida gourmet.
- ✓ Se plantea un plan de marketing y un plan de operaciones para mejorar la oferta gastronómica de la ciudad de Chachapoyas, en este se plantea la propuesta de Misión, Visión y las estrategias del marketing mix como son la plaza, la promoción, precio y el producto.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda a futuras investigaciones tener como base la investigación y complementarla a la misma abarcando más restaurantes y teniendo en cuenta un plan financiero.
- ✓ Se recomienda a los propietarios del restaurante El Abuelo, tener en cuenta la presente investigación para mejorar el servicio en función al aprovechamiento de la gastronomía chachapoyana, ya que esta es más factible preparar por el uso de insumos locales en su composición.
- ✓ Se recomienda a los clientes el consumo de productos locales ya que estos son elaborados con insumos locales que son producidos en la zona sin mucha utilización de productos químicos y que a su vez generan fuentes de empleo de comunidades aledañas a la ciudad como es el distrito de Taquia y Levanto; abastecedores principalmente de verduras para los restaurantes de la ciudad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cabañas, M. (2014). *Blog Amazonas Turismo y Cultura*. Gastronomía Chachapoyana. Recuperado en. <http://adonde.com/peru-peru/cronicas-escritas-joven.html?pagina=2>. Mayo 2019.
- Castaño, M. (2013) *Modelo de Gestión Administrativa para el Restaurante Charly Granada en la Ciudad de Cali*. Universidad Autónoma de occidente. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Departamento de Ciencias Administrativas. Administración de Empresas. Santiago de Cali, Colombia. 118 pp.
- Espejo, A; Marquez, C y Manriquez, A. (2017). *Plan de negocios para la puesta en marcha de un restaurante de comida criolla en la ciudad de Arequipa*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Programa de Master Bussines Administration. Arequipa. Perú. 118 pp.
- Fernando, A. R. (2014). *Gastronomía para aprender hacer feliz*. Desclee de Brouwer.
- Franquicia, H. e. (2014). *Restaurante temático*. El Diaria Montanes.
- Flores. (1995). [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco\\_teorico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco_teorico.html).
- Gallego. (2002). EUMED. From EUMED: [http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco\\_teorico.html](http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco_teorico.html)
- Lara, K. (2013). *Restaurante Temático*. Cooperacion Universitaria Ises.
- Leguisamon, D. C. (2010). *Plan de negocios para el desarrollo de un café restaurant temático*.
- Marín, A. (2015). *Evaluación de la oferta gastronómica Afro- Ecuatoriana en la ciudad de Guayaquil para el diseño de un Restaurante Temático*. Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Carrera de Hotelería y Turismo. Ecuador. 109 pp.
- Navarro, D y Vasquez, Q. (2017). *Modelo de gestión organizacional para contribuir a que los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas sean considerados como turísticos, Chachapoyas 2016*. Escuela Profesional de Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y



Administrativas. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Perú. 105 pag.

Vásquez, M. (2015). *Clima Laboral en el restaurant La Tushpa y su incidencia en la calidad del servicio Chachapoyas*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Chachapoyas. Perú. 70 pp.

## VIII. ANEXOS

### ENCUESTA PARA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL RESTAURANTE EL ABUELO

Nº.....

La presente encuesta busca recoger información para la elaboración de la investigación titulada Evaluación de la oferta gastronómica como estrategia en la gestión del restaurante El Abuelo, Chachapoyas 2018, por lo que se sugiere responder con veracidad las interrogantes ya que dicha información será utilizada exclusivamente con este fin.

#### I. DATOS GENERALES

1. Sexo  
Masculino                      Femenino
2. Edad (en años)  
a) Menos de 18              b) de 18 a 30              c) de 31 a 45              d) de 46 a 65              e) más de 65
3. Procedencia  
a) Chachapoyas              b) de la región              c) otra región              d) otro país
4. Grado de instrucción  
a) Primaria                      b) secundaria              c) superior técnico              d) superior universitario
5. Área de trabajo  
a) Cocina                      b) comedor              c) caja                      d) steward

#### II. RELACIONADO A LA OFERTA

6. Qué tipos de comida se ofertan en el restaurante El Abuelo.  
a) Local              b) regional              c) Nacional              d) Internacional
7. Cuánto es el costo promedio de los platos de comida en soles.  
a) Menos de 5              b) de 5 a 10              c) 10 a 20              d) más de 20
8. Cuánto es el tiempo que se demora en la preparación del plato de comida (en minutos)  
a) Menos de 5              b) de 5 a 10              c) de 10 a 20              d) de 20 a 30

#### III. RELACIONADO A LA GASTRONOMÍA REGIONAL

9. Cuál es la frecuencia que se prepara comida regional en el restaurant El Abuelo  
a) Todos los días              b) de 2 a 3 veces por semana              c) una vez a la semana              d) solo cuando lo requieren
10. En que comidas del día se consumen más los platos (con números de acuerdo a la importancia)

Momento	Nº
desayuno	
media mañana	
almuerzo	
lonche	
cena	

11. Cuál es el precio promedio que tienen el plato de comida regional en soles
  - a) Menos de 5
  - b) de 5 a 10
  - c) 10 a 20
  - d) más de 20
12. Los insumos que se utilizan en la elaboración de la comida regional son fáciles de adquirir
  - a) Fáciles
  - b) moderadamente fáciles
  - c) difíciles
  - d) muy difíciles
13. Como califica el precio de la comida
  - a) Baratos
  - b) relativamente baratos
  - c) ni barato ni caro
  - d) caro
  - e) muy caro
14. La infraestructura del local es adecuado para ofertar la gastronomía regional
  - a) Moderadamente Adecuada
  - b) Adecuada
  - c) moderadamente inadecuada
  - d) inadecuada
15. El restaurante cuenta con el utensilio y equipo adecuado para ofertar la gastronomía regional.
  - a) Moderadamente Adecuada
  - b) Adecuada
  - c) moderadamente inadecuada
  - d) inadecuada
16. De los siguientes platos en orden importancia cuál de los siguientes platos es el que más se consume

Nombre del plato	N°
Purtumote	
Tamales	
Juanes	
Humitas	
Cecina	
Locros	
Chicharrón con mote	
Escabeche de gallina criolla	
Dulce de Chiclayo	
Cuy chactado	
Otros	



12. Qué plato de comida regional es la que más consume

Nombre del plato	N°
Purtumote	
Tamales	
Juanes	
Humitas	
Cecina	
Locros	
Chicharrón con mote	
Escabeche de gallina criolla	
Dulce de Chiclayo	
Cuy chactado	
Otros	

13. Cómo evalúa usted el precio que pagó por el plato regional en el Restaurant El Abuelo

- a) Baratos b) relativamente baratos c) ni barato ni caro d) caro e) muy caro

b) Cree que se debe mejorar el plato regional para ofertarlo

- a) Si b) no

Si respondió que si en qué.

- a) En la presentación b) sazón c) en la combinación

**Gracias....**

## Fotos

Foto de la fachada del Restaurante El Abuelo ubicado en el Jr. Tres Esquinas Parque del Niño de Belén.



Foto de la entrevista a los trabajadores del Restaurante El Abuelo.



Ambiente del área de comedor del Restaurante El Abuelo ubicado en el Jr. Tres Esquinas



Entrevista a un cliente del Restaurante El Abuelo ubicado en el Jr. Tres Esquinas



