



UNAH-CURLA
CENTRO UNIVERSITARIO REGIONAL
DEL LITORAL ATLÁNTICO



ESTÁNDARES

DE

CALIDAD



**PARA ESTABLECIMIENTOS DE
COMIDA EN SAN FRANCISCO DE
OPALACA INTIBUCÁ, HONDURAS**

ESTÁNDARES

DE

CALIDAD

Los estándares de calidad, son lineamientos y requisitos previamente establecidos en los que se basa un servicio para ser considerado de calidad y que sea destacado o reconocido, tomando como referencia conocimientos y experiencias de un rubro en específico y especializado, como ser el servicio de alojamiento (hoteles) y el servicio de alimentos (restaurantes, comedores). Estos rubros tienen personas y empresas que se dedican a brindar un servicio para los demás, pero para que el servicio que ellos brindan sea mejor, es necesario que cumplan con los estándares de calidad, los cuales están enfocados en fortalecer el servicio en todas sus áreas, ya sea la atención del personal, las características tangibles e intangibles, las condiciones físicas del lugar, entre otras.

Los prestadores de servicios deben dar seguimiento a esos lineamientos o aplicarlos para que su servicio sea de mejor calidad. Cuando un negocio mejora su servicio, los clientes van a preferirlos y gracias a eso obtendrán muchos beneficios a largo plazo.

San Francisco de Opalaca tiene el potencial para desarrollarse en muchas áreas o sectores, como ser la agricultura, la elaboración de artesanías y productos autóctonos, el café y el turismo. Además, es un municipio que tiene una etnia tan importante en Honduras como lo es la etnia Lenca, lo cual hace que sea un lugar privilegiado y atractivo a la vez.

A nivel turístico, Opalaca tiene mucho potencial por desarrollar, tanto por sus recursos naturales como culturales; para lograr convertirse en un destino turístico debe aprovechar sus recursos y prepararse en distintas áreas y fortalecer otras que contribuyen a que se desarrolle el turismo. Por ello es muy importante que las personas, negocios o empresas que prestan algún servicio, estén capacitados y preparados para que su atención sea de calidad. Eso implica tener en buenas condiciones un establecimiento, aplicar buenas prácticas de atención al cliente, mejorar las características del servicio y capacitarse en ciertos temas que son de gran utilidad. Porque a la hora de brindar un servicio, se busca que el cliente quede satisfecho con lo recibió y por lo cual pagó, porque eso es lo que el cliente espera.

Se debe tener muy claro que para lograr un servicio de calidad es necesario pasar por un proceso que requiere organización, capacitación, tiempo, dedicación e inversión (no necesariamente mucha); no es algo que se logre de un día a otro. Si los prestadores de servicios invierten, se organizan, se capacitan, aplican buenas prácticas, trabajan siguiendo los estándares de calidad y son constantes, van a lograr tener ese buen servicio que los distinga.

El hecho de que un establecimiento o negocio no siga los estándares de calidad, no significa que tenga un mal servicio, pero aplicándolos podrá tener uno mejor. Los estándares de calidad no son una obligación o algo estricto que deba cumplir un negocio para continuar trabajando, es una recomendación y ayuda a la vez, para que los prestadores de servicios tengan una mejor perspectiva de lo que hacen y lo que pueden lograr hacer. Los estándares no promueven que los propietarios o administradores hagan algo que no esté a su alcance,

por ello se especifica que son lineamientos o requisitos para que un servicio sea de calidad, pero a manera de recomendación y basándose en lo que tienen, respecto al establecimiento.

Para elaborar la lista de estándares de calidad, se realizó una visita presencial por parte de los practicantes de la carrera de Ecoturismo de la UNAH-CURLA; durante la visita se llenó una ficha, que se elaboró previamente, la cual indicaba en qué aspectos enfocarse a la hora de visitar el establecimiento. La lista está dividida en 4 áreas de enfoque principal creadas en base a las condiciones del establecimiento, la atención del personal, las características del servicio y la manipulación de alimentos.

OBJETIVOS DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

1	Proporcionar las pautas, lineamientos o requisitos que se deben cumplir para brindar un servicio de calidad y de mayor rango.
2	Concientizar a propietarios y administradores sobre la importancia de la calidad en los servicios y el impacto positivo que tiene en los clientes y en el establecimiento.
3	Orientar a los prestadores de servicio para que puedan atender a visitantes y futuros turistas que lleguen de otros lugares del país.
4	Lograr que los prestadores de servicio tengan una mejor perspectiva de las funciones que desempeñan y de los resultados que pueden obtener de acuerdo a su trabajo.
5	Promover la aplicación de buenas prácticas en todas las áreas involucradas en el funcionamiento de un negocio.
6	Ayudar a corregir errores o malas prácticas que se estén realizando y evitar que se repitan en el futuro.
7	Fortalecer y mejorar la calidad de los servicios que brindan los establecimientos de comida en San Francisco de Opalaca.
8	Motivar a los prestadores de servicio para que en el futuro puedan aspirar y aplicar a certificaciones que comprueben y den garantía de la calidad de sus servicios.
9	Contribuir a la preparación y desarrollo de los prestadores de servicios en San Francisco de Opalaca.

BENEFICIOS DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD

1. Mejoras en las condiciones físicas del establecimiento, lo cual favorece a brindar un mejor servicio, pero también a tener más comodidad, sobre todo si el establecimiento también es una casa de habitación.



Fuente: Posist

2. Ayuda a que el establecimiento tenga una buena reputación, es decir, que reciba buenas opiniones y sea recomendado por las personas que ya lo han visitado.



Fuente: Hablemos de Empresas

3. Contribuyen a que los establecimientos mejoren notablemente sus servicios, fortaleciendo todas las áreas involucradas.



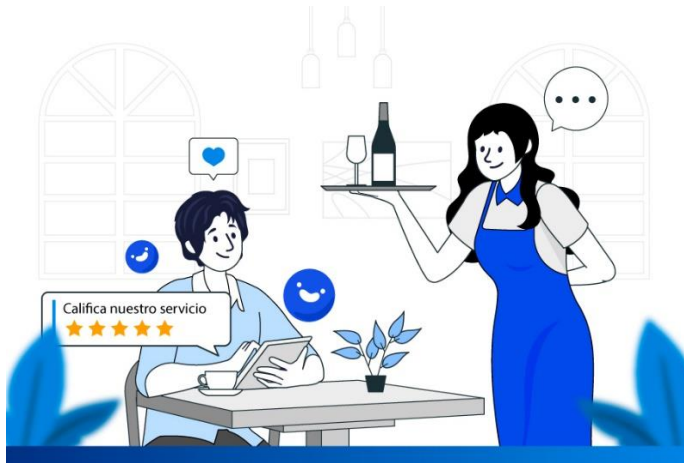
Fuente: Diego Coquillat

4. Genera mayor atracción e interés en los clientes, tanto los locales como los visitantes.



Fuente: PQS

5. Brindan más confianza a los propietarios a la hora de brindar un servicio y a los clientes a la hora de pagar por él.



Fuente: Question

6. Fomentan la preparación y capacitación del personal que labora en el establecimiento.



Fuente: Arabuko

7. Logran que los clientes estén satisfechos por el servicio recibido.



Fuente: ESAN

8. Obtienen más visitas y solicitan más su servicio debido a la calidad que tiene.



Fuente: L'Addition

9. Progresivamente contribuye a tener más ingresos económicos.



Fuente: El Blog Salmón

10. Mejora la calidad de vida de las personas que dependen directa o indirectamente de los ingresos que tenga el establecimiento.



Fuente: EDIPRO

11. Permite que puedan aplicar y obtener certificaciones por parte de instituciones que promueven la calidad en los servicios.



Fuente: CANATURH

12. Acceso a financiamientos por parte de instituciones privadas.



Fuente: ION Financiera

13. Contribuye a generar empleos, debido a que aumentan los clientes y necesitan de más personas para atender las solicitudes de ellos.



Fuente: MAPAL OS

ESTÁNDARES



DE CALIDAD



CONDICIONES FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO



1. Rotular el negocio. Es necesario que el establecimiento (comedor) esté identificado para los clientes. Puede elaborar un rótulo de madera u metal con el nombre y colocarlo afuera del establecimiento para que lo miren las personas que transitan y los que van hacia el comedor y no conocen exactamente. Otra alternativa es pintar el nombre en una de las paredes, de un tamaño considerable, ni muy grande ni muy pequeño.
2. Tener en buen estado las instalaciones de energía eléctrica y agua potable; que no haya tomacorrientes sin funcionar, encendedores quebrados, focos quemados, llaves descompuestas y tubos rotos.
3. Mantener las puertas que utilizan los clientes en buenas condiciones, para que no se dificulte salir o entrar.
4. Ampliar los espacios del comedor para que atiendan a más personas al mismo tiempo y que se sientan más cómodos. Pueden utilizar un espacio al aire libre o un espacio techado fuera de la casa para que tengan la posibilidad de colocar más mesas y sillas.
5. Evitar que haya objetos en el suelo que obstruyan a las personas cuando caminan (sacos, bolsas, leña o juguetes).
6. Cuando el clima no proporcione mucha luz natural, se pueden encender las luces y así proporcionar más iluminación a los clientes mientras comen.
7. Si no es posible tener un sanitario exclusivo para los clientes, es necesario asegurarse que el sanitario que usan esté en buenas condiciones y aseado permanentemente, que tenga agua al alcance y que tenga artículos de higiene.

8. Asegurarse que el techo, ventanas y las paredes estén limpias, libres de telarañas u hojas secas de árboles que caen por el viento.
9. Asegurarse que las mesas y sillas estén limpias y en buen estado siempre, cuando no lo estén, se deben cambiar para evitar incidentes o accidentes. Cuando las sillas no se están usando se pueden recoger, pero deben estar al alcance por si se necesitan.
10. No usar estufas que están en mal estado, es mejor evitar los accidentes.
11. Al usar hornilla de leña se debe asegurar que la chimenea no esté tapada para que no regrese el humo y se quede dentro de la casa o establecimiento, ya que el humo puede afectar a cualquier persona.



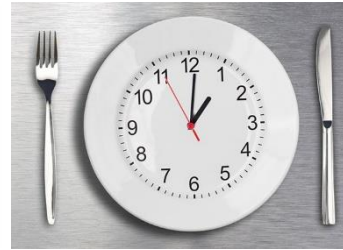
ATENCIÓN DEL PERSONAL



1. Siempre debe estar una persona que atienda a los clientes de forma inmediata, para abrirle las puertas y ofrecerle un asiento, puede ser cualquier persona de las que viven o trabajan en el establecimiento.
2. Evitar que las personas estén afuera tocando y hablando sin que alguien los atienda.
3. Evitar distracciones que pueden provocar que no atienda de la mejor forma a los clientes.
4. Recibir y saludar a las personas amablemente, llevarlos adentro para que puedan sentarse y pedir su comida.
5. Retirar los utensilios de la mesa con amabilidad y con calma, hasta que las personas se hayan levantado o se les puede preguntar si ya puede retirar los utensilios mientras permanecen sentados.
6. Nunca se debe atender a prisa a los clientes, déjelos que tomen el tiempo necesario para comer.
7. Defina un precio justo y moderado para su servicio, que no sea caro, pero tampoco barato.
8. Valorar su trabajo, esfuerzo y el servicio que ofrece.
9. Es muy importante despedirse amablemente de los clientes, agradecerles por su visita y desearles un buen día, tarde o noche.



CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO



ANTES

1. Establecer horarios de atención y los días que se trabajará, para que los clientes sepan si pueden ir desde la mañana y hasta que horas de la noche se les puede atender.
2. Hacer saber a los clientes si pueden preparar comidas para eventos privados y servicio a domicilio, para que tenga un servicio más completo.
3. Asegurar que todo el establecimiento esté limpio (el piso, mesas, sillas, baño, etc.)
4. Lo ideal es que tener un menú impreso, sin importar si son pocos los tipos de comida que ofrezca. Al no contar con menú impreso, se le debe explicar al cliente qué tipo de comida tienen durante el día y qué comidas pueden prepararle si él quiere.
5. Siempre es necesario ofrecer platos típicos del lugar, ya sea que los tengan preparados durante el día o cuando el cliente lo pida.
6. Si no hay muchas opciones de comida, se puede preparar el mismo plato cada 3 días o agregar otros ingredientes y hacer que se vea un poco diferente.
7. Explicar al cliente detalladamente los precios de la comida y las bebidas.
8. No tardar en decirle al cliente qué tipo de comida tiene y en tomar su orden, es decir la cantidad de platos y bebidas que desea.
9. Siempre se deben de tener un área para lavarse las manos y se le debe decir a las personas desde que piden su comida.
10. Se debe explicar al cliente lo que lleva el plato de comida, qué tipo de bebidas tiene (café, jugo, limonada, etc.)
11. Establecer un tiempo para llevar la comida a la mesa y díglele a la persona cuánto tiempo tendrá que esperar.
12. Preguntar a la persona si desea la bebida antes de la comida o hasta que tenga su plato de comida.

DURANTE

13. Entregar la comida en el tiempo establecido. Si hay retrasos, tratar de que sean de muy poco tiempo y se le debe comunicar al cliente.
14. Mantener sobre la mesa los utensilios para comer (cucharas, cubiertos, servilletas) o llévelos inmediatamente al servir la comida.
15. Si hay más de 1 persona en la misma mesa, se debe llevar la comida al mismo tiempo. No haga esperar más a otras personas.
16. Preguntar con respeto y amabilidad si la persona necesita algo adicional: agua, café, más tortilla, chile o cualquier otra cosa que pueda necesitar.
17. Evitar que haya personas caminando o hablando innecesariamente cerca de donde están comiendo los clientes.

DESPUÉS

18. Preocuparse por entregarle al cliente exactamente lo que ofreció.
19. Ser paciente y esperar que las personas se levanten; no apresurarlas en ningún momento.
20. Tener dulces o mentas para darles de cortesía a los clientes cuando terminen de comer.
21. Cobrar hasta el final para que no toquen dinero antes de comer, sobre todo si la persona que cobra es la misma que cocina.
22. Tratar de tener suficiente dinero en efectivo para dar cambios cuando se requiera.



MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS



1. Separar adecuadamente los alimentos en la cocina para evitar que estén almacenados junto a productos que pueden dañarlos o que estén directamente en el suelo, en el caso de las verduras y frutas. Para separarlos puede usar cajas de madera o cajón resistente, estantes plásticos que pueda mover con facilidad.
2. Lavar frecuentemente las verduras y frutas, sobre todo cuando llevan muchos días guardadas.
3. Tener en el establecimiento todos los alimentos necesarios para preparar la comida del día, para que no tenga que comprarlos a última hora.
4. No usar alimentos que no estén buenos o que quedaron abiertos por mucho tiempo luego de usarlos.
5. Controlar y eliminar los insectos que pueda haber en la cocina y evitar que los alimentos tengan contacto con algún veneno o insecticida.
6. Asear completamente todos los espacios de la cocina (estufa, hornilla, lavador, pilas, estantes) y lavar los utensilios que utiliza (ollas, frideras, cucharones, cucharas, cuchillos, tablas de picar, etc.) de preferencia realice el aseo al iniciar el día, antes de empezar a preparar alimentos.
7. Mantener el debido orden dentro de la cocina para que se le facilite trabajar, coloque todos los utensilios al alcance y en un lugar visible.
8. Normalmente solo son mujeres las que cocinan, por ello es recomendado que usen el cabello recogido o que usen un gorro para evitar que puedan caer pelos en los alimentos o en el área donde cocina; también es muy importante mantener un constante aseo de manos con agua y jabón que no tenga mucho olor.

9. Evitar tocar objetos que no necesita mientras está cocinando como ser: el celular, dinero, zapatos, cajas, ropa, etc. Si por fuerza los toca, lava nuevamente sus manos.
10. Evitar tocar directamente los utensilios que le dará al cliente al momento de servir la comida. Puede entregárselos en una servilleta o tenerlos en una panita plástica en la mesa, para que sea la persona que los agarre directamente.
11. Evitar hablar constantemente cuando está preparando los alimentos. Si es necesario, hágalo, pero usando una mascarilla para cubrir su boca.



RECOMENDACIONES EXTRAS



1. Evitar que haya ruidos internos en el comedor, si tiene encendido un televisor o un equipo de sonido, procure que el volumen no sea alto. También puede preguntar de forma amable a los clientes si quiere ver televisión por mientras espera o come.
2. Si tiene mascotas, que normalmente son perros, manténgalos alejados de la entrada (sobre todo si son bravos) para que los clientes no tengan miedo. Tampoco permita que entren a la cocina o en el área donde están comiendo las personas.
3. Recordemos que estamos en una pandemia por el COVID-19 y es muy importante seguir las normas o protocolos de bioseguridad para reducir los contagios. Fomente el uso de mascarilla y uso de alcohol gel en todo momento. Puede tener un bote disponible para los clientes en la entrada principal.
4. Opalaca es una comunidad Lenca, a los visitantes les llama la atención ver cualquier objeto que sea perteneciente a la cultura como ser vasijas de barro, manteles, etc. Si es posible coloque algún artículo de esos como decoración o para uso, por ejemplo: un manta de tela lenca para envolver las tortillas, un mantel para la mesa o tazas de barro para servir el café.