

Visión de los cafetines y restaurantes. Universidad Central de Venezuela

Y. Escalona
Guevara ¹

G. Bauce ²

E. Mata de
Meneses ³

RESUMEN - Los servicios de alimentación representan una alternativa para los ucevistas, de allí la importancia de su evaluación. El Objetivo es diagnosticar la situación de los cafetines y restaurantes de la ciudad universitaria de la Universidad Central de Venezuela. Se analizaron tres macro variables: estructura, funcionamiento y aspecto legal. Se estudiaron diez y seis cafetines y restaurantes a través de observación directa, entrevistas a concesionarios y trabajadores de los citados establecimientos. Se entrevistaron 336 usuarios (profesores, estudiantes, empleados y visitantes), seleccionados por muestreo probabilístico. Cuatro modelos de cuestionarios fueron diseñados, previamente validados y posteriormente utilizados. Resultados: los espacios físicos son inadecuados; la administración de los servicios es indirecta, no se aplican los procesos técnico-administrativos para su funcionamiento, entre ellos, la planificación de menús. El 25% ofrecen menús estudiantil. Los usuarios consideran las condiciones de la comida como: buena o excelente (54,5%); del servicio: regular o mala (69%) e higiénico sanitaria como deficiente (47,3%). Conclusión: los servicios de alimentación estudiados no satisfacen las necesidades de la comunidad ucevista. Recomendación: diseñar una Política Alimentaria para la Universidad Central de Venezuela.

PALABRAS CLAVES: SERVICIO DE ALIMENTACIÓN, GERENCIA DE ALIMENTOS, CAFETINES-RESTAURANTES, ALIMENTACIÓN DE ADULTOS.

THE COFFEE SHOPS AND RESTAURANTS' POINT OF VIEW.

ABSTRACT - The feeding services represent an alternative for the ucevistas, because of this the importance of its evaluation. The Objective is to diagnose the situation of the cafetines and restaurants of the university of the Central University of Venezuela. Three macro variables were analyzed: structure, operation and legal aspect. Sixteen cafetines and restaurants were studied through direct observation, were interviews concessionaires and workers of the mentioned establishments. 336 users interviewed (professors, students, employees and visitors), selected by probabilistic sampling. Four models of questionnaires were designed, previously validated and later on used. Results: the physical spaces are inadequate; the administration of the services is indirect, the technician-administrative processes are not applied for its operation, among them, the planning of menus. 25% offers student menus. The users consider the conditions of the foodes: good or excellent (54,5%); of the service: to regular or bad (69%) and hygienic sanitary as faulty (47,3%). Conclusion: the studied feeding services don't satisfy the needs of the ucevista community. Recommendation: to design an Alimentary Politics for the Central University of Venezuela.

KEY WORDS: FEEDING SERVICE, MANAGEMENT OF FOODS, CAFETINES-RESTAURANTS, ADULTS' FEEDING.

INTRODUCCIÓN

Los Servicios de Alimentación, a pesar del paso de los años, realizan los mismos procesos de recibir, almacenar, preparar y/o producir y servir comidas ajustadas a las necesidades de los usuarios; pero se diferencian de los servicios del pasado en una mejor tecnología, planta física, equipos y cuidados nutricionales e higiénicos-sanitarios; han mejorado notablemente debido a la incorporación de conocimientos, métodos y técnicas, producto de la investigación científica y el desarrollo de las sociedades (Tejada, 1990). Sin embargo, el desarrollo de los servicios se ve afectado por factores de tipo social, tales como: hábitos y patrones alimentarios, disponibilidad de alimentos, poder adquisitivo de las personas, regulaciones y motivaciones, entre otras.

Los expendios de alimentos que funcionan en el recinto universitario de la Universidad Central de Venezuela, se concibieron para brindar un Servicio de Alimentación cónsono con las necesidades de los usuarios, y aunque inicialmente vendían café, jugos, sándwichs, actualmente incluyen comidas completas, debido a las necesidades que surgieron como consecuencia de los cambios de horario de trabajo de los empleados universitarios, profesores y estudiantes,

- 1 Profesor de la Cátedra de Alimentación Institucional, Escuela de Nutrición y Dietética, Facultad de Medicina. UCV.
- 2 Profesor de la Cátedra de Estadística, Escuela de Nutrición y Dietética, Facultad de Medicina. UCV.
- 3 Profesor de la Cátedra de Prácticas de Nutrición Comunitaria, Escuela de Nutrición y Dietética, Facultad de Medicina. UCV.

los cuales imposibilitan que los miembros de la comunidad acudan a sus hogares a realizar el almuerzo, razón por la que este es ofrecido por los mencionados Servicios. Dado ese uso generalizado, resulta útil conocer la situación de los Servicios de Alimentación para la fecha del estudio, en cuanto al servicio que estos ofrecen a los usuarios, cuál es la calidad de los mismos, si estos cumplen con la normativa higiénico-sanitaria (Eshbach, 1985, p. 72) vigente, manipulación de alimentos, organización; con el fin de saber si los alimentos y preparaciones, que ofrecen a los usuarios son sanos y de calidad aceptable; si dichos cafetines cuentan con una infraestructura mínima para brindar una atención adecuada a quienes hacen uso del Servicio de Alimentación, y además si tienen una organización acorde con las necesidades de los usuarios.

El objetivo del trabajo es diagnosticar la situación de los Servicios de Alimentación que ofrecen los Cafetines y Restaurantes ubicados en el área de la Ciudad Universitaria, en funcionamiento para el período comprendido entre enero de 1995 y enero de 1996; con dicho propósito se consultó la opinión de los concesionarios, encargados y usuarios de dichos cafetines y restaurantes, y determinar las variables: condiciones de la alimentación, condiciones del servicio y condiciones higiénico sanitarias de dichos Servicios.

MATERIALES Y METODOS

Tipo de Investigación:

La investigación es de tipo descriptiva, ya que se busca especificar las características importantes de las personas o grupos de usuarios de los Servicios de Alimentación (Sabino, 1986; Hernández, Fernández y Baptista, 1994), y se realizó en varias etapas: en la primera etapa se hicieron las entrevistas con las personas encargadas de las instancias pertinentes. En la segunda etapa se organizó la información previamente obtenida de las entrevistas. En la tercera etapa se diseñaron los cuestionarios dirigidos a cada una de las unidades de observación y se realizaron los trámites correspondientes para solicitar la información requerida. En la cuarta etapa se

procedió a la validación de los cuestionarios diseñados, mediante consulta a expertos y una muestra piloto. En la quinta etapa se realizaron las modificaciones para mejorar los instrumentos, con base a la información y/o sugerencias obtenidas en la etapa anterior, y se decidió el período de recolección de la información; así mismo se diseñó la muestra. En la sexta etapa se aplicaron los diferentes cuestionarios a las unidades de investigación seleccionadas, y se realizó una observación directa en los cafetines y restaurantes. En la séptima etapa se procedió a la revisión, clasificación y transcripción de los datos, así como a la producción de los resultados. En la octava etapa, se analizó la información para hacer el diagnóstico correspondiente y proponer las recomendaciones a que hubiere lugar, con base a los resultados obtenidos.

Universo de Estudio:

El Universo de Estudio, está conformado por diez y seis cafetines-restaurantes que integran el Servicio de Alimentación de la Ciudad Universitaria, clasificados siete de ellos como restaurantes y nueve como cafetines; durante el período de recolección de los datos cerraron dos restaurantes y un cafetín, razón por la cual fue necesario excluirlos del universo inicialmente definido. Así mismo, el Universo de Usuarios lo conforman los obreros, empleados, profesores, estudiantes y visitantes de la Universidad Central de Venezuela; este universo se consideró como infinito, debido a no disponer de la información exacta de cual es el número de usuarios.

Diseño y tamaño muestral:

El Diseño de Muestreo para el caso de los usuarios, corresponde a un procedimiento probabilístico de Muestreo Aleatorio Simple (Seijas, 1993), asumiendo que se estimaría una *Proporción* por lo que el tamaño de la muestra que cumple con las especificaciones de una confiabilidad del 95%, varianza máxima para la proporción y error máximo admisible o precisión deseada para la estimación de 5,3%, resultó ser de 342 usuarios, los cuales fueron distribuidos equitativamente entre los dieciséis cafetines-restaurantes que se incluyeron en el estudio.

Cuestionarios y/o instrumentos:

Se diseñaron cuatro modelos de cuestionarios identificados como Modelos A,B,C y D, para obtener los datos necesarios de los cafetines-restaurantes (mediante observación directa), de los encargados o dueños concesionarios, trabajadores y usuarios respectivamente. Estos cuatro instrumentos se validaron a través de la consulta a expertos (Nutricionistas de la Universidad Central de Venezuela y de Instituciones Privadas, Licenciados en Educación y Licenciados en Comunicación Social) y un estudio piloto (Tamayo y Tamayo, 1992).

Recolección de la información

La recolección de los datos fue realizada a través de varias técnicas o modalidades como son la observación directa, entrevistas estructuradas y no estructuradas a las unidades de investigación, según el momento de comida ofrecido por los diferentes servicios, durante el período comprendido entre el mes de mayo y el mes de octubre de 1996.

Variables

Las condiciones de la alimentación se evaluaron con base a las características sazón, temperatura, presentación y comida, con puntajes que permitieron elaborar una escala de 4 a 16 puntos, que dieron origen a cuatro categorías: mala (4 a 6); regular (7 a 9), buena (10 a 12) y excelente (13 a 16). Las condiciones de servicio con base a seis características: servicio, atención del mesonero, precios, prestación de servicio, rotación del menú y cantidad de comida servida, con puntajes de 6 a 24 puntos y se definieron las siguientes categorías: mala (6 a 10), regular (11 a 15), buena (16 a 20) y excelente (21 a 24). Las condiciones higiénico-sanitarias de los locales, equipos y manipulación de alimentos, se evaluaron con base a nueve características: condición higiénica del local, condición higiénica de los platos, cubiertos y vasos, condición higiénica de los utensilios y batería de cocina, aspecto personal de los manipuladores de los alimentos, uso de uniformes, condiciones del uniforme, manipulación de los alimentos, ubicación de la basura y frecuencia de recolección de la basura; el puntaje asignado fue de 9 a 36 puntos, y se definie-

ron como categorías: mala (9 a 15), regular (16 a 22), buena (23 a 29) y excelente (30 a 36).

Tratamiento estadístico

Considerando que se trata de un estudio descriptivo, las variables cualitativas con nivel de medición nominal, se determinaron como medidas estadísticas descriptivas: frecuencias, proporciones y porcentajes, para las variables definidas previamente.

RESULTADOS Y DISCUSION

Características de la muestra

La muestra estudiada la conformaron 336 usuarios de los cafetines y restaurantes de la Ciudad Universitaria, de los cuales 9,5% son profesores; 16,4% empleados; 3% visitantes y 71,1 % estudiantes (Figura 1); esta distribución coincide con la estructura del Universo de Estudio y lo afirmado por Córdova y col. (1993), quienes encontraron que el segundo sitio preferido por los profesores para realizar sus comidas, son los cafetines y la comida que realizan con mayor frecuencia es el almuerzo. Según opinión de los usuarios, 51,5% considera que el número de cafetines y restaurantes que funcionan en la Ciudad Universitaria es insuficiente, lo cual se evidencia por el total de usuarios atendidos diariamente, que se estima sea de sólo el 25% de la demanda total, según datos

Figura 1
Usuarios de cafetines y restaurantes.
Universidad Central de Venezuela.
1995-1996



suministrados por los concesionarios. Esta situación es conocida por la Comisión de Actividades Comerciales de la Universidad Central de Venezuela, cuando expresa en documentos internos de la institución, "la calidad general del servicio está disminuyendo, debido a las desigualdades de la oferta y la demanda" (UCV, 1985).

Clasificación de los Servicios

Por otra parte, el 75% de los usuarios consultados, clasifica los servicios como cafetines, 12,5% como restaurantes y un porcentaje igual lo clasifica como cafetines-restaurantes; lo cual difiere del criterio dado por los concesionarios y los investigadores, quienes consideran que 9 servicios (56,2%) son restaurantes y 7 servicios (43,8%) son cafetines, según la Dirección de Planeamiento (6), esta oferta de servicio no logra satisfacer el crecimiento abrumador de la población ucevista; situación que es del conocimiento de las autoridades, concesionarios, usuarios e investigador, evidenciando el déficit de la oferta de servicio con relación a la demanda.

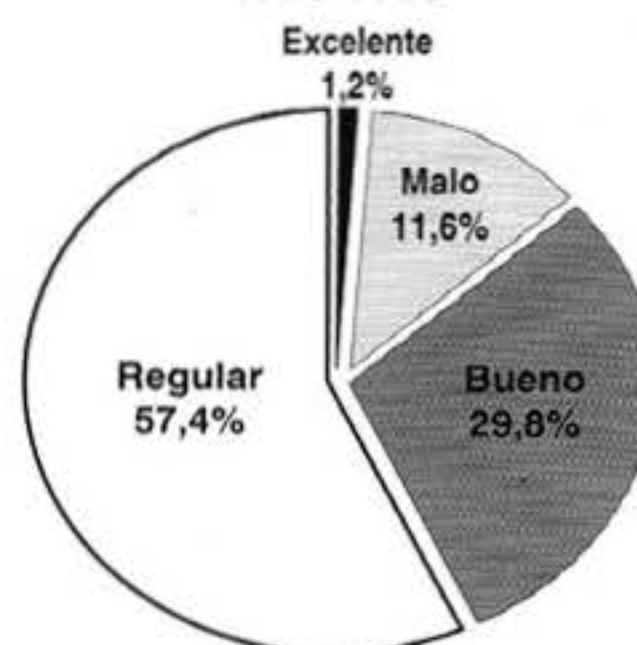
Características de los Servicios

Las condiciones de la alimentación, evaluadas con base a sazón, temperatura, presentación y comida, 165 (49,1%) de los usuarios opinaron que es buena; 134 (39,9%) regular; 19 (5,6%) mala y 18 (5,4%) la ubican como excelente (Figura 2).

Figura 2
Condiciones de la comida.
Cafetines y restaurantes.
Universidad Central de Venezuela.
1995-1996



Figura 3
Condiciones del servicio.
Cafetines y restaurantes.
Universidad Central de Venezuela.
1995-1996



Las condiciones del servicio, de acuerdo a la opinión de los usuarios, son: el servicio es malo (11,6%); regular (57,4%); bueno (29,8%) y excelente (1,2%) (Figura 3).

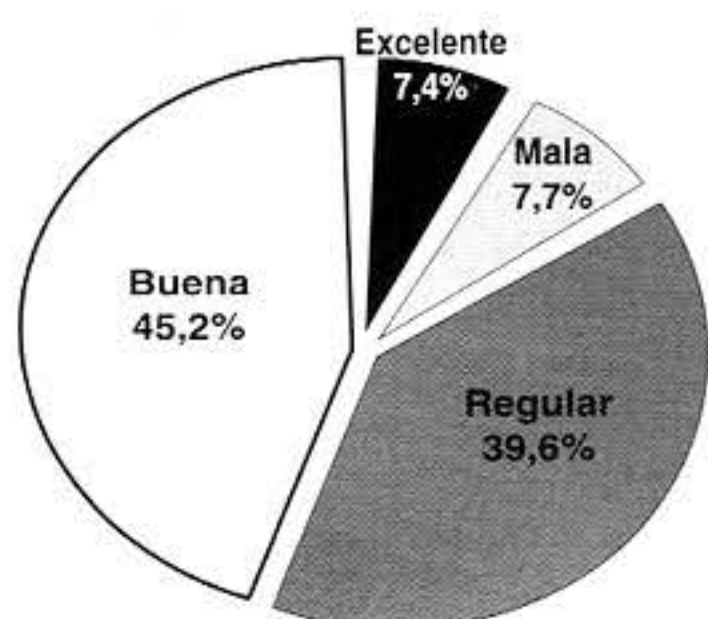
La atención al cliente, es calificada regular (14,28%); buena (71,43%) y excelente (14,28%) en los cafetines, y regular (12,5%); buena (62,5%) y excelente (25,0%) en los restaurantes.

La cantidad de comida, según la opinión de los usuarios, es muy poca (2,9%); poca (22,8%); suficiente (71,4%) y abundante (2,9%) (Figura 4). Así mismo, es mala (5,6%); regular (39,9%); buena (49,1%) y excelente (5,4%).

Figura 4
Cantidad de comida servida.
Cafetines y restaurantes.
Universidad Central de Venezuela.
1995-1996



Figura 5
Condiciones higiénico-sanitarias.
Cafetines y restaurantes.
Universidad Central de Venezuela.
1995-1996



Las condiciones higiénico-sanitarias de los locales, equipos y manipulación de alimentos, se encontraron como mala (7,7%); regular (39,6%); buena (45,2%) y excelente (7,4%) (Figura 5).

De igual manera, se tiene que todos los servicios realizan limpieza rutinaria, tanto en locales como en equipos, mientras que sólo 73,3% realiza limpieza en baterías y utensilios, ya que el resto utiliza utensilios plásticos desechables. Por otra parte se obtuvo que en opinión de los empleados, todos los cafetines y restaurantes tiene un programa de limpieza para equipos y locales, y 75% lo tiene para baterías y utensilios; el mismo es realizado semanalmente por todos y diariamente es realizado por el 93,8% de dichas instituciones.

El Menú

Todos los servicios publican el menú, en diferentes modalidades, con preferencia a una lista (37,5%) que incluye los precios y cartelera (31,3%) y en menor preferencia carta (12,5%) y carta más lista (12,5%). De igual manera todos los servicios venden comida rápida, confites y café, aunque presentan diferencias los cafetines de los restaurantes, ya que estos últimos expendían almuerzos. Los servicios clasificados como restaurantes poseen mesas y sillas, mientras que los servicios clasificados como cafetines, carecen de estos, con excepción de un cafetín que si posee mesas y sillas. Por otra parte, se tiene que de

los nueve restaurantes, sólo 3 (33,3%) tienen servicio de mesoneros y el resto (66,7%) prestan atención en barra o autoservicio a la mesa.

Condiciones higiénico – sanitarias

Se pudo determinar que tan sólo 8 de los servicios de alimentación dispone de baños para empleados y ninguno dispone de baños para los usuarios, así como tampoco tienen lavamanos en el área de servicio.

Debido a las condiciones señaladas, está latente la posibilidad de contaminación de los alimentos, por cuanto al no disponer de lavamanos, los empleados, quienes manipulan los alimentos no pueden lavarse las manos con la regularidad necesaria como para evitar la contaminación de los mismos. Los conocedores de los Servicios de Alimentación se preocupan por la asepsia durante la preparación, manipulación, conservación y distribución de los alimentos, de la limpieza y sanidad general de los locales e instalaciones, y de la salud de los empleados, a fin de prevenir la ocurrencia de enfermedades de origen alimentario, cuya incidencia es alta en este tipo de establecimiento (Tejada, 1990; Frazier, 1981; Moosel y col., 1981; Coltman, 1995). Existe una similitud en los hallazgos realizados en este trabajo con los arrojados por el estudio de "Las Condiciones sanitarias de los expendios de alimentos y comidas en la Ciudad Universitaria" (Zambrano, 1991); situación que preocupa, dado que las fallas se mantienen en el tiempo y, en otros casos, se agravan, por lo cual deben tomarse las medidas necesarias para solventar estas deficiencias y de esta manera garantizar la calidad microbiológica de los alimentos que se expendían.

Cabe señalar que el 75% de los establecimientos está construido dentro de la estructura universitaria y el restante 25% está conformado por quioscos, construidos en una estructura de acero inoxidable y/o bloques de cemento. De igual forma, todos cumplen con las fumigaciones periódicas establecidas en el contrato de arrendamiento y 93,7% tiene permiso sanitario vigente, esto es, que sólo uno de los establecimientos no tiene permiso vigente. En lo relativo a funcionamiento, se tiene que el número de empleados

varía entre 2 y 17, para un total de 124 empleados en todos los servicios; de estos, 91,9% tiene certificado de salud vigente y uno sólo de los establecimientos, se da el caso, que de los 10 empleados, 9 no tienen certificado de salud vigente.

Usuarios atendidos

En opinión de los concesionarios, el número de usuarios atendidos se estima en 20.420 personas y corresponde el mayor número de usuarios (4000) al cafetín de Ingeniería, seguido del número de usuarios atendidos en el restaurante de la Piscina (3000); mientras que los establecimientos que atienden menos usuarios son los de Medicina Tropical y del Instituto Anatómico, los cuales atienden aproximadamente 400 usuarios cada uno.

Otros aspectos considerados

Todos los servicios funcionan de lunes a viernes y atienden cualquier tipo de usuarios; además ofrecen comidas en el desayuno, almuerzo y meriendas, a excepción de los restaurantes AVP y Educación, y los cafetines de Economía y Administración, que ofrecen servicio nocturno.

En relación al aspecto administrativo, se tiene que los concesionarios manifestaron no tener en forma escrita la organización administrativa del servicio. No existen organigrama estructural y funcional, pero en opinión del 60% de los concesionarios, tienen una línea de autoridad, jerarquizando a sus empleados en forma tácita e informándole a ellos.

Para todos los concesionarios, es suficiente organizar los servicios mentalmente y anotar en un cuaderno algunos aspectos, tales como: fecha de ingreso del personal, cargo que desempeña, horario a cumplir, entre otros. De igual manera, al ser consultados con relación a las tareas que cada uno de los empleados debía realizar según área de servicio, estas no están representadas en ningún flujograma, así como tampoco hacen uso de Manuales y Normas de Procedimiento ni Manuales de Personal.

Para Eshbach (1985) "La ineficiencia en la cocina es causa de un gasto mayor al necesario en la opera-

ción, ya que una disposición deficiente requiere personal adicional y un exceso de tiempo", se observó que el 87,5% de los servicios tiene un flujo de trabajo inadecuado, que puede mejorar si existiera una planeación ajustada a la unidad; pero la realidad encontrada presenta condiciones negativas en cada servicio. A manera de ejemplo, se pueden mencionar: la inexistencia de objetivos y metas, los espacios pequeños y mal distribuidos, menús no ajustados al tipo de servicio, no respetar la capacidad máxima de producción de los servicios, tipos de servicios no ajustados a la gran demanda existentes, entre otras. Al ser consultados sobre los objetivos y metas del servicio, el 100% respondió que no lo tienen en forma escrita; sin embargo, a pesar de ello el 62,5% manifestó que tienen objetivos y destacan con mayor frecuencia: mejorar el servicio, hacerlo más rápido, mejorar la calidad de la comida y la higiene del ambiente donde funcionan.

Por otra parte, 56,3% expresó con relación a las metas que se proponen: aumentar la clientela, satisfacer la demanda que se está ofreciendo, mayor variedad en las preparaciones y mejorar la calidad de la comida y el servicio.

Administración

La administración de los servicios de alimentación, cafetines y restaurantes, en la UCV, es indirecta y se da en concesión a una empresa para que opere los servicios; sin embargo, tal como afirma Colman (1995), "... las empresas concesionarias deben conocer el negocio de restaurantes, que le permita ofrecer un buen servicio ...", en vista de ello, se permite plantearle a la Comisión de Actividades Comerciales de la UCV, hacer una evaluación de la capacidad y trayectoria de las empresas concesionarias.

Así mismo, Tejada (1990) señala que "lo importante es comprender que la práctica de la administración de estos servicios a causa de su carácter científico y artístico, ya no pueda confiarse a personas incompetentes. Hoy, más que en ninguna otra época, se requiere que sea ejercida por individuos de grandes capacidades y conocimientos, que asuman las responsabilidades que impone su práctica. Indudablemente, en el momento

actual, cambiante y complejo, y en futuro a estos Servicios de Alimentación, se les hace difícil adaptarse al medio". Por ello, es necesario detenerse, analizar la situación y comenzar en función de un plan bien definido.

"La moderna administración se basa en la definición de sistema, el análisis formal de decisiones, el reconocimiento del elemento humano en la organización y la conciencia de que la responsabilidad va más allá de la propia empresa, la responsabilidad social" (Tejada, 1990). Se proponen alternativas variadas, unas que recomiendan para servicios, es el proceso de estrategia empresarial de Drukert, citado por Tejada (1990); esta incluye misión, análisis ambiental, diagnóstico, objetivos, estrategias, decisiones empresariales y acciones. Otra alternativa es la Planeación Estratégica, la cual incluye: un plan donde surgen las interrogantes ¿Dónde nos encontramos? ¿A dónde queremos llegar? ¿Podemos llegar hasta allí? ¿Cuáles estrategias lograr? ¿Cuáles metas? ¿Cuáles restricciones?

Para 1988 se habla del gran vacío que existe en la mentalidad gerencial por la falta de un modelo consistente para manejar el servicio; los autores Albrecht y Zemke (1990) proponen el concepto de Gerencia de Servicio, en el cual la función de la gerencia dentro de una empresa de servicio consiste en incrementar la cultura, crear expectativas de calidad, propiciar un clima de motivación, suministrar los recursos necesarios, ayudar a resolver los problemas, eliminar obstáculos y estar convencidos de que la ejecución de un trabajo de alta calidad da buenos resultados.

Por esta razón, visualizar los Servicios de Alimentación bajo la concepción de sistema, proporciona un método lógico para ver la organización en su totalidad, examinar las interrelaciones entre sus elementos y subsistemas; así como analizarlos con relación a un medio ambiente cambiante.

Está claro que no existe para la Universidad Central de Venezuela, un plan estratégico que permita administrar este tipo de servicio; se requiere de estrategias innovadoras para la introducción de nuevas tecnologías de productos, servicios o procesos y mejoramiento continuo de los ya existentes. El ente que debe asumir esta tarea es la Comisión de Activi-

dades Comerciales, la cual deberá estar basada en una Política bien definida y con fundamentos legales que le permitan llevar a cabo los grandes cambios a que diera lugar, para lograr el correcto funcionamiento de dichos servicios, mediante una supervisión continua, realizada por personal capacitado que desarrolle el procedimiento y los instrumentos de recolección necesarios para tener una información estadística al día para monitorear el desarrollo de las actividades. Por otra parte, aquellos concesionarios que deseen permanecer en la administración de los servicios de alimentación, deberán adaptarse a las nuevas tecnologías y procesos técnicos-administrativos según las exigencias de los nuevos tiempos.

Con base a los resultados obtenidos, se deduce que los servicios de alimentación no tienen una administración adecuada, debido a que una empresa que no defina sus metas y no opere con criterios administrativos de Planificación, Organización, Dirección y Control de sus actividades, no puede saber a donde se dirige; en vista de ello difiere considerablemente de lo afirmado por varios autores (Tejada, 1990; Eschbach, 1985; Albrecht y Zamke, 1990), quienes definen servicio como "la combinación de los equipos para preparar, ensamblar y distribuir los alimentos para ser ofertados a los clientes"

CONCLUSIONES

- ❖ Los Servicios de Alimentación de la Ciudad Universitaria, funcionan en espacio físico insuficiente.
- ❖ La operatividad de los Servicios está afectada por la inapropiada distribución de las áreas.
- ❖ La administración es indirecta, a través de un concesionario, quien no aplica los procesos técnico-administrativos.
- ❖ Falta de criterios técnicos en la planificación del menú, lo cual se traduce en una limitada oferta, ya que este permanece invariable todo el año, debido entre otras cosas a que no existen recetas estandarizadas, así como tampoco definición de porciones.
- ❖ En términos generales, la condición de la comida es considerada por los usuarios, como buena (49,1%)

- ❖ La condición del Servicio es catalogada como regular por la mayoría (57,4%) de los usuarios.
- ❖ La condición higiénico-sanitaria es relativamente buena (45,2%), con una alta tendencia a regular (39,6%).
- ❖ Se recomienda la formulación de una Política dirigida a:
 - una producción de calidad nutricional, organoléptica y microbiológica,
 - un servicio de calidad,
 - satisfacción de los usuarios,
 - control continuo y eficiente.

TABLA 1
DISTRIBUCION DE LOS CAFETINES Y RESTAURANTES, SEGÚN AREAS DE SERVICIOS Y CONDICIONES.
UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA. AÑO 1995-96

Area de Servicio	Existe				Condiciones					
	No	%	Si	%	Mala N	%	Buena N	%	Regular N	%
Recepción	3	20	12	80	1	8.3	2	16.7	9	75.0
Almacenamiento	3	20	12	80	2	16.7	4	33.3	6	50.0
Prepreparación	1	6.7	14	93.3	0	0.0	4	28.6	10	71.4
Preparación	4	26.7	11	73.3	0	0.0	3	23.7	8	72.7
Servicios	1	6.7	14	93.3	0	0.0	4	28.6	10	71.4
Lavado vajillas	5	33.3	10	66.7	0	0.0	1	10.0	9	90.0
Disposición basura	1	6.7	14	93.3	2	14.3	0	0.0	12	85.7
Total	18	17.2	87	82.8	5	4.8	18	17.1	64	60.9

BIBLIOGRAFIA

1. ALBRECH, K. y ZAMKE, R. (1990) Gerencia de Servicios. Fondo Editorial Legis. Bogotá. Colombia.
2. COLTMAN, M. (1995) Como iniciar y administrar un restaurante. Grupo Editorial Norma. Colombia.
3. CORDOVA, Y.; MALAVE, M. y SANCHEZ, S. (1993) Condiciones y Calidad de Vida del Profesor Ucevista y su Familia. UCV. Caracas.
4. ESCHBACH, C. (1985) Administración de Servicios de Alimentación. Edt. Diana. México.
5. FRAZIER, W. (1981) Microbiología de los Alimentos. Edt. Acribia. España.
6. MOOSEL, D. y MORENO. (1981) Microbiología de los Alimentos. Edt. Acribia. España.
7. SABINO, C. (1986) El Proceso de Investigación. Edt. Panapo. Caracas.
8. SEIJAS, F. (1993) Investigación por Muestreo. Ediciones FACES. UCV, Caracas.
9. TAMAYO y TAMAYO. (1992) El Proceso de Investigación Científica. Edt. Limusa. México.
10. TEJADA, B. (1990) Planificación de locales y equipos en los servicios de alimentación. Como aumentar la calidad y la productividad. Edt. Universidad de Antioquia. Colombia.
11. UCV. (1985) "Comisión de Actividades Comerciales. Políticas de Actividades Comerciales en la UCV". Asociación para el Avance de la Ciencia. XXXV Convención Anual. ULA. Mérida.
12. UCV. (1985) "Normas de Funcionamiento Interno de la Comisión de Actividades Comerciales". UCV. Caracas, (Mimeo).
13. ZAMBRANO, Y. (1991) "Condiciones Sanitarias de los Expendios de Alimentos y Comidas en la Ciudad Universitaria". Trabajo de Ascenso. Escuela de Nutrición y Dietética. Facultad de Medicina. UCV. Caracas.