



Abril 2018 - ISSN: 1696-8352

TITULO: LA ACTIVIDAD DE LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE GASTRONOMÍA DE GUANTÁNAMO.

TITLE: THE LOGISTIC ACTIVITY AND THE SERVICE QUALITY IN THE MUNICIPAL GASTRONOMY EMPRES OF GUANTANAMO.

Autor:

**Yordanis Maturell
Montoya¹**

Universidad de Guantánamo.
yordanimm@cug.co.cu. Guantánamo, Cuba.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Yordanis Maturell Montoya (2018): "La actividad de la logística y la calidad de los servicios en la empresa municipal de gastronomía de Guantánamo", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2018). En línea:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/empresa-gastronomia-cuba.html>

RESUMEN.

Teniendo en cuenta como una de las principales tareas del comercio y la gastronomía en Cuba está orientada hacia el aumento progresivo de la calidad de los servicios según lo expuesto en los **LINEAMIENTO del PCC** en el número 286 el cual estipula lo siguiente: *"Diseñar una política de abastecimiento del país, que tenga en cuenta la participación de los productores nacionales y la eficiente gestión de las importaciones que se realicen....."*

Se presentan los resultados alcanzados en las acciones desarrolladas en las unidades gastronómicas escogidas donde el nivel de la calidad de los servicios fue evaluado de *"mala"*. Se utilizaron métodos empíricos como la observación, la entrevista y la encuesta así como técnicas Diagrama Ishikawa, y experto combinado con los que se obtuvo los resultados que pudieron demostrar la relación directamente proporcional entre la ineficiencia de la actividad de la logística y la mala calidad de los servicios en las diferentes unidades gastronómicas estudiadas.

Palabras claves: Logística, calidad de los servicios, eficiencia.

ABSTRACT:

Considering how one of the main tasks of commerce and gastronomy in Cuba is oriented towards the progressive increase of the quality of the services as set forth in the PCC's LINEAMIENTO in number 286 which stipulates the following: "Design a policy supply of the country, which takes into account the participation of domestic producers and the efficient management of imports that are carried out" The results achieved in the actions developed in the selected gastronomic units are presented where the level of quality of services was evaluated as "bad." Empirical methods such as

¹Licenciado en estudios socioculturales .graduado de administración superior. Especialista en logística de almacén y logística de las FAR .Profesor instructor de la Facultad de Ingeniería y Ciencias Técnicas de la Universidad de Guantánamo, Cuba

observation, interview and survey as well as Ishikawa diagram techniques were used, and expert combined with those who obtained the results that could demonstrate the directly proportional relationship between the inefficiency of the activity of the logistics and the poor quality of the services in the different gastronomic units studied.

Keywords: Logistics, quality of services, efficiency.

INTRODUCCION.

A partir de los resultados evaluados en la asamblea de balance de la empresa municipal de gastronomía y los servicios del municipio Guantánamo en el año recién concluido referente a la desfavorable situación de la calidad de los servicios existente en algunas de las unidades gastronómicas perteneciente a dicha empresa se realizó un diagnóstico en 10 unidades de esta entidad arrojando como resultado ,entre las diferentes deficiencias detectadas ,las siguientes:

- ❖ Poca exigencia y control administrativo a los principales parámetros que determinan la calidad del servicio.
- ❖ Deterioro progresivos de insumos y medios que no han podido ser renovados e inciden en la calidad de la prestación de los servicios.
- ❖ Inestabilidad en la entrega de los abastecimientos de algunos proveedores, la cual nos permita ofertas sostenibles con el máximo de calidad.
- ❖ Poca profundidad de las visitas efectuadas a las unidades por los Especialistas que atienden esta especialidad.

Para ello se realizó una investigación la cual tuvo como **objetivo** determinar las causas que desde el punto de vista de la actividad de la logística influyen e inciden directamente en el logro de una calidad de los servicios de excelencia en la empresa municipal de gastronomía y recreación de Guantánamo.

La importancia de la investigación descansa en que nos permitió conocer las causas objetivas y subjetivas que desde el punto de vista de esta actividad que inciden en el lograr una mayor calidad de los servicios que se prestan en las unidades escogidas y teniendo en cuenta que la misma tienen un carácter descriptivo y a su vez exploratorio lo que servirá de base para otros procesos de investigación más específicos.

Para ello se escogió de forma aleatoria 10 unidades gastronómicas lo cual conforman la **muestra** clasificadas en 5 cafeterías 3 restaurantes y 2 puntos de ventas disgregados en diferentes puntos de la ciudad.

Por lo que para el análisis del tema nos planteamos el siguiente **problema de investigación**:

“La deficiente actividad de la logística en la empresa municipal de gastronomía de Guantánamo inciden de forma negativa en la calidad de los servicios que se prestan en las diferentes unidades gastronómicas pertenecientes a esta entidad..”

Se utilizarán los métodos de la investigación del paradigma cualitativo dentro de los que se encuentran:

La observación: Por esta vía nos permitirá ver de forma directa, en las unidades gastronómicas seleccionadas, las diferentes deficiencias como estado constructivo, higiene y limpieza de los locales etc.

La entrevista: Por medio de esta se indagará sobre las causas que afectan o influyen en la actividad de la logística en las unidades gastronómicas antes señaladas.

La encuesta: Donde se medirá el impacto de las problemáticas detectadas en la calidad de los servicios a clientes y trabajadores de las unidades escogidas.

También se utilizarán métodos como el **histórico –lógico, el inductivo-deductivo**, análisis **bibliográfico** entre otros para la complementación del proceso investigativo.

APROXIMACIÓN TEÓRICA ACERCA DE LA ACTIVIDAD DE LA LOGÍSTICA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

1.1 La logística, aproximación teórica de su actividad.

La **logística** (del inglés *logistics*) es definido por la RAE como el **conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución**. En el ámbito empresarial existen múltiples definiciones del término logística, que ha evolucionado desde la logística militar hasta el concepto contemporáneo del arte y la técnica que se ocupa de la organización de los flujos de mercancías, energía e información.

Por su parte la **logística empresarial** se define como todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable. Esta es fundamental para el comercio puesto que conforman un sistema que es el enlace entre la producción y los mercados que están separados por el tiempo y la distancia.

La Logística es un conjunto de técnicas que de por sí tienen cuerpo propio, no formando parte de ninguna en específico y sirviéndose de elementos de diferentes áreas como: la matemática, la informática económica, la administración de empresas y otras.

Magee (1968) en un libro "Industrial Logistics" definió la logística como "el movimiento de los materiales desde una fuente u origen hasta un destino o usuario". Aunque no incluyó el flujo de información en su definición lo analiza en el libro como contra flujo. Lalonde / Grabner (1971) y Christopher (1972) en sendos artículos publicados respectivamente, definen la logística como la unión de la Gestión de los Materiales con la Distribución Física. Varios autores en ambos lados del Atlántico generalizaron el término de "Business Logistics", o sea Logística de los Negocios para diferenciarlos de la logística militar.

Bowersox (1979) en su artículo publicado asocia el concepto de logística a la aplicación del enfoque en sistema a la solución de los problemas de suministro y distribución de las empresas

La logística se puede analizar partiendo de la misión de cada entidad y se tendrá por ejemplo la existencia de una logística industrial, una logística de los servicios o una logística del comercio o comercial, como se muestra en la Figura No. 1.1 (ver Torres Gemeil / Daduna / Mederos Cabrera / Martínez Rodríguez 2003; Daduna 2007).

En otro orden el término logística se caracteriza como la parte de la gestión de la cadena de suministro que planifica, implementa y controla el flujo eficiente y efectivo de materiales y el almacenamiento de productos, así como la información asociada desde el punto de origen hasta el de consumo con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores.

También podemos definir la logística como la parte de la gestión de la Cadena de Suministro que planifica, implementa y controla el flujo -hacia atrás y adelante- y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores». (*Council of SupplyChain of Management Professionals, CSCMP*).

Sin embargo en todos los conceptos anteriores se obvian ciertas funciones de la logística que no siempre tienen que ver con el flujo de materiales y productos puesto de que por ejemplo un servicio gastronómico de una entidad como principal objeto social se puede convertir en un

aseguramiento logístico para otra entidad ó simplemente el aporte de información de datos de una tarea representa un aseguramiento de dicha actividad y de sus ejecutores como principales responsables de realizar esta labor. Por lo que nos acogemos al siguiente concepto que expresa lo siguiente:

«Logística es la acción del colectivo laboral dirigida a garantizar las actividades de diseño y dirección de los flujos material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse de forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente.»(M.I. Gómez Acosta, J.A. Acevedo Suárez.2007)

La logística tiene como objetivo la satisfacción de la demanda del cliente en las mejores condiciones de servicio, costo y calidad. Se encarga de la gestión de los medios necesarios para alcanzar este objetivo (superficies, medios de transportes, informática...) y moviliza tanto los recursos humanos como los financieros y materiales que sean adecuados para garantizar la calidad de servicio, es decir la conformidad con los requisitos de los clientes, da una ventaja competitiva a la empresa. Hacerlo al menor costo permite mejorar el margen de beneficio de la entidad.

Por lo que podemos resumir que la actividad de la logística tienen un peso fundamental en todas las actividades inherentes al ser humano de lo cual depende el éxito o no de los objetivos previos planteados en una tarea dada además la logística más que una actividad debe verse como parte inherente del proceso de dirección en la llamada **toma de la decisión** debido a que cada momento de la organización, planificación, ejecución y control necesita de aseguramientos que implementen la decisión tomada por lo que se puede finalizar que la logística es un elemento que está presente en todo momento de la actividad que desarrollamos y de ella depende el éxito de la empresa propuesta por lo que es una responsabilidad de todos su ejecución e implementación.

1.2 La calidad de los servicios, una necesidad imperante.

Para una mejor comprensión del trabajo investigativo nos preponemos realizar un acercamiento en lo referente a la conceptualización de la calidad de los servicios en nuestra entidad para ello debemos de partir de una interrogante. ? **Que es la calidad.**

Según la norma **ISO 9000:2008** "*Calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos*". Por consiguiente la **calidad de los servicios** es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un servicio que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades y expectativas esta a su vez descansa en varios componentes los cuales son: **Confiabilidad, accesibilidad, respuesta y empatía.**

Por lo que es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad de un producto. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias y de la interacción entre el empleado y el cliente y para ello se define una estrategia que está relacionada con lo siguiente:

- Investigar y entender las necesidades y expectativas de los clientes.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar según los resultados
- El fin último es satisfacer al cliente en el máximo grado posible.
- Manejo sistemático de las relaciones con los clientes
- Promover la iniciativa individual y la creatividad
- Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados
- Hacer sentir a los integrantes de la organización el deseo de participar y contribuir al proceso de mejora continua.
- Mejorar la tecnología de la organización.

Teniendo en cuenta lo anterior dicho se puede traducir que para que exista calidad de los servicios en las unidades de la empresa anteriormente mencionada y en dependencia de la categoría que esta ostenta debe, invariablemente, de partir de varios parámetros para poder medir la misma los cuales deben de ser:

1. **Tener una buena imagen personal e institucional.**
 - Tener una correcta higiene de los locales en lo que se trabaja.
 - Garantizar la inocuidad de los alimentos.
 - Que el personal cumpla con las normas relacionadas con el porte y aspecto.
 - Poseer los medios y equipos necesarios para garantizar la higiene.
2. **Poseer un confort en dependencia del grado de categorización de la unidad.**
 - Estar habilitado con los equipos, medios e indumentaria requerida para el trabajo.
 - Que las instalaciones estén en buen estado constructivo.
 - Que los medios y equipos de trabajo estén óptimos para su uso.
 - Garantizar el completamiento de útiles de cocina, cubertería y otros medios para el trabajo.
3. **Tener un personal calificado y cualificado para la atención al cliente.**
 - Que estén habilitados para el cargo que desempeñan.
 - Que tengan un alto grado de profesionalidad.
4. **Que los productos y/o platos ofertados estén acorde a las normas técnicas establecidas.**
 - Que estén elaborado con todos los insumos establecidos.
 - Que posea el gramaje indicado.
 - Cumplir con las normas de calidad sobre la inocuidad de los alimentos.
5. **Que el servicio que se preste no influya, de forma negativa, en el medio ambiente.**
 - Que tengan los medios necesarios para la recolección de los desechos sólidos y no sólidos.
 - Poseer una conciencia del reciclaje.

En resumen para lograr el éxito en la calidad de los servicios no podemos conformarnos solamente con la satisfacción del cliente se debe de trabajar **con la finalidad del que el cliente siempre regrese** por lo que toda acción, estrategia y meta debe de basarse en este principio para lograr el éxito de la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior planteado la Empresa de gastronomía y recreación del municipio de Guantánamo (EMGR), partiendo de lo estipulado en el decreto-ley 182 referente a la calidad estableció un documento por el cual rige y evalúa el proceso de calidad dentro de la empresa donde se implementa **la evaluación interna de la calidad** donde establece el método para el seguimiento de los procesos de prestación de servicio del comercio minorista, centros de elaboración y los almacenes, asegurar que se lleve a cabo bajo condiciones controladas así como garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos para cada servicio e incrementar la satisfacción del cliente.

1. **Observación directa:** Permite observar durante la ejecución del proceso de prestación del servicio como se cumplen las especificaciones correspondientes, Ej: Cumplimiento de los horarios de servicio, organización e higiene de las áreas de trabajo, porte y aspecto de los trabajadores involucrados en el servicio, higiene, confort, completamiento y aptitud técnica de los equipos tecnológicos, existencia y control de los recursos asignados a la realización de las actividades evaluadas, entre otros.
2. **Entrevista con el personal que presta el servicio:** Como una vía para identificar lo que esta persona sabe y piensa de la labor que realiza, estimulándola para la correcta ejecución del servicio.
3. **Comunicación con los clientes:** libro de opinión del cliente, entrevistas y encuestas, conversación informal, comunicación escrita, , visita a empresas, etc., que permitan comprobar su nivel de satisfacción, la profesionalidad del personal que brinda el servicio, su nivel de comunicación, la opinión sobre nuestra capacidad

de respuesta, cumplimiento de sus necesidades y expectativas, la seguridad y la capacidad del servicio.

4. **Revisión de registros y otros documentos:** Se revisarán los registros u otros documentos generados en el proceso de prestación del servicio tales como registros de reservaciones, orden de producción, listas de chequeo, libros de no conformidades, entre otros, comprobando su llenado, la veracidad de las informaciones y si se ha cumplido con los requisitos acordados con el cliente y con los establecidos en el procedimiento que genera el registro o documento revisado.

5. **Realización de mediciones:** Se podrán realizar mediciones de características (físico químico, organoléptico, otros), de los productos presentes en los establecimientos inspeccionados, mediciones de parámetros ambientales como temperatura, humedad o de parámetros de elaboración, tales como temperatura de los hornos, tiempo de cocción, etc.

En resumen esta tarea constituye una máxima prioridad para los especialistas de dicha empresa puesto de que de la calidad de los servicios de esta entidad depende, en gran medida, el cumplimiento del plan de venta y de ingreso y el cumplimiento con su objeto social por lo que podemos evidenciar que en la calidad se encuentra el único parámetro para medir la eficiencia de cualquiera organización que preste un servicio determinado y este depende en gran medida de la organización de la actividad de la **logística** que esta realice, es por ello que se le debe prestar gran interés a estos y otros indicadores si queremos hablar de un servicio eficiente, competitivo y de excelencia.

LA LOGÍSTICA EN FUNCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

2.1: Breve caracterización de la Empresa de gastronomía y recreación del municipio de Guantánamo.

La empresa de gastronomía y recreación del municipio de Guantánamo con un objeto social de prestación de servicio gastronómico, alojamiento y transportación. Posee una estructura organizacional que cuenta con una estructura de dirección y 3 UEB 2 de gastronomía y 1 de aseguramiento y a su vez cuenta con 50 unidades gastronómicas (ver anexo).

Su objeto social según la Resolución No 890 de fecha 12 de noviembre del 2014 emitida por el Ministro de Economía y Planificación en su resuelto quinto, se define como **Brindar servicios gastronómicos y recreativos** como actividad fundamental y como secundarias se establecen las siguientes:

1. Arrendamiento de equipos, locales, espacios y ómnibus a personas jurídicas y naturales cubanas para transportación de personal.
2. Servicios constructivos a personas jurídicas y naturales, como actividades eventuales que evitan la paralización de la producción y los servicios.
3. Producir y comercializar de forma mayorista en los centros de elaboración productos alimenticios con destino a la red de comercio y gastronomía en pesos cubanos.
4. Brindar servicios de alojamiento con gastronomía asociada a personas naturales y jurídicas cubanas en pesos cubanos y a personas naturales y jurídicas extranjeras en pesos convertibles.
5. Comercializar de forma minorista y mayorista productos alimenticios en pesos cubanos, según nomenclatura aprobada por el Ministerio de Comercio Interior.
6. Brindar servicios de parqueo en pesos cubanos.

En la actualidad es la entidad pionera en la prestación de servicios gastronómicos en el municipio de conjunto con la Empresa de servicios especiales, sistema de cafeterías del sistema empresarial de las FAR denominados (TRD) y el complejo gastronómico del turismo.

Como parte del proceso investigativo se realizaron 31 encuestas a trabajadores y clientes relacionado con la calidad de los servicios donde el 89% de los encuestados valoró la calidad de los servicios como insuficientes alegando problemas con la calidad de los platos elaborados, falta de confort de las instalaciones principalmente con la climatización, inestabilidad de la oferta de diferentes productos y platos, la insuficiente cubertería para el consumo de los diferentes platos etc.

Se aplicaron 17 entrevistas a administrativos de la empresa donde se conoció un grupo de irregularidades que afectan el funcionamiento de las diferentes unidades dentro de las que se encuentran:

1. Problemas con la gestión del transporte para el abastecimiento de las unidades los cuales ha tenido que ser asumido por los administradores mediante esfuerzo propio lo que dificulta la estabilidad de oferta de productos en las unidades.
2. Falta de reparación y mantenimiento constructivo a las instalaciones lo que ha generado problemas de iluminación, plomería y estética en los restaurantes y cafeterías.
3. El no completamiento con utensilios del servicio como vasos, cubiertos, servilletas, utensilios de cocina y otros accesorios para la prestación del servicio debiéndolo asumir los propios trabajadores de cada unidad.
4. Insuficientes equipos para la refrigeración de los productos frescos lo que provoca entre otros problemas la venta forzada de los mismos para evitar su descomposición además de la transferencia de olores y sabores de cárnicos de diferentes orígenes.
5. Problemas con la reparación y mantenimiento de los equipos de climatización lo que provoca que el servicio no se preste según lo estipulado.
6. Falta de insumos referidos a las verduras y especie para la elaboración y acabado de los diferentes platos concebidos en las fichas técnicas de elaboración.

Al comunicarnos con el director de la UEB de aseguramiento (Responsable de la actividad de la logística en dicha empresa) el mismo reconoce la existencia de estas y otras problemáticas aludiendo diferentes causas dentro de las que se encuentran:

1. Insuficiente presupuesto para acometer el mantenimiento y reparación de los locales que ocupan las unidades gastronómicas así como los equipos de refrigeración y climatización.
2. Problemas con la disponibilidad del parque de transporte perteneciente a la empresa de transporte del comercio para garantizar los abastecimientos de forma estable a las diferentes unidades.
3. Insuficiente presupuesto para el completamiento con los diferentes medios, material de higienización, útiles y utensilios para el cumplimiento de su objeto social.
4. Des actualización de los precios de compra de los insumos para la condimentación y terminación de los platos dígame verduras, condimentos y especias entre otros.
5. Limitaciones de equipamientos e insumos lo que provoca la falta de de variadas ofertas para la red gastronómica, que no satisface las expectativas que garanticen las necesidades del mercado por la falta de Materia Prima para acometer esta actividad.

Luego del análisis y estudio de los resultados podemos demostrar que de las deficiencias que hoy afectan la calidad de los servicios en la entidad antes mencionada en lo referente la actividad de la logística influye de manera directa en estas problemáticas lo cual afecta, de manera demostrada la calidad del servicio en dichas unidades trayendo como principal problemáticas la insatisfacción de los clientes inclusive la no prestación de servicios de algunas unidades gastronómicas por falta de condiciones para su funcionamiento.

Estas y otras problemáticas detectadas tienen como causas fundamentales lo siguiente:

- ❖ La no implementación de la logística como parte del proceso de dirección a todos sus niveles.
- ❖ El insuficiente funcionamiento de la estructura aseguramiento UEB logística con que cuenta la entidad.
- ❖ La no existencia de una cadena logística para la optimización de un flujo de material constante y la coordinación de la secuencia de abastecimiento de los diferentes recursos o insumos necesarios.
- ❖ El desconocimiento y no dominio de esta actividad de la logística por parte de los cuadros y personal administrativos así como el resto de los trabajadores que participan el servicio.
- ❖ La ausencia del estudio de esta materia en los programas de preparación a cuadros y personal administrativo limitándose a la logística de almacenes como unos de los componentes de la actividad como tal.
- ❖ El desconocimiento sobre las normas de calidad aprobadas por el país (ISO 9000/2008) principalmente la 136 acerca de la inocuidad de los alimentos.
- ❖ La no implementación del principio "Dermin" de mejora continua (P.D.C.A) desde el punto de vista como empresa y en el resto de sus unidades gastronómicas.

Para darle tratamiento a estas problemáticas se propone el siguiente plan de acción.

No	ACCIONES A REALIZAR.
1	Dar a conocer los resultados del trabajo investigativo a la dirección del la Empresa Mcpal de gastronomía de Guantánamo.
2	Proponer a la EMGR una evaluación de la eficiencia de las funciones que desarrolla la UEB de aseguramiento desde el punto de vista de la actividad fundamental.
3	Proponer a la Escuela de capacitación nacional la inclusión en los programas de estudio para dirigentes y administrativo la especialidad de logística dentro de la cual esté presente la logística de almacenes siendo esta última la que se imparte en la actualidad.
4	Proponer al Grupo de comercio y gastronomía de Gtmo realizar una evaluación de los actuales precios de compra de los insumos de origen agrícola y otros insumos dependiente de UBA.
5	Proponer a la EMGR la revisión de la implementación de las normas de calidad "ISO 9000/2008" en especial la 136 relacionada con la inocuidad de los alimentos en las unidades aprobadas

En conclusión podemos abordar que lo anterior planteado responde a una insuficiente gestión de dirección, organización y planificación de de la actividad de la logística así como de voluntad para solución de estas problemáticas que contribuyen, no solo a la falta de la calidad de los servicios, sino también a la práctica de un grupo de acciones no establecidas que provoca actos de corrupción dentro del sector entre otras problemáticas.

Se debe de hacer énfasis en que a nuestros cuadros, personal administrativo y demás trabajadores les falta conciencia logística por la ausencia de una cultura logística lo cual implica volcar nuestros mayores esfuerzos en esta dirección ya que en la actualidad esta tarea es un eslabón insustituible en el desarrollo productivo y económico de cualquier empresa o entidad de lo que depende sus resultados económico y competitivos elementos que debemos lograr sembrar en la mentalidad de nuestros directivo si queremos hablar en un futuro de una gastronomía de calidad aparejado de un servicio de excelencia lo cual no está acorde con lo acordado en el último Congreso del partido referente a los lineamientos económicos.

Se recomienda a su vez:

- Realizar otras investigaciones derivadas de estas que agrupen otras materias o disciplinas como la ética, economía etc.
- Hacer extensiva este trabajo a los cursos de administración superior, diplomados, administración integral y logística de almacenes en la escuela de capacitación y superación del comercio, la gastronomía y los servicios de la provincia de Guantánamo.
- Extender este trabajo investigativo al resto de la unidades gastronómicas pertenecientes a la Empresa municipal de gastronomía y recreación del municipio de Guantánamo.