

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**Buenas prácticas en el servicio gastronómico del restaurante
El Huerto del Sabor de San Juan de la Virgen, 2023**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Turismo.

Br. Irma Aracelly Gálvez Herrera

Tumbes, 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**Buenas prácticas en el servicio gastronómico del restaurante
El Huerto del Sabor de San Juan de la Virgen, 2023**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Mayra Cinthia Velásquez Campos (Presidente)

Mg. Wilser Renan Castillo Carranza (Secretario)

Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro (Vocal)

Tumbes, 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**Buenas prácticas en el servicio gastronómico del restaurante
El Huerto del Sabor de San Juan de la Virgen, 2023**

**Los suscritos, declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:**

Br. Irma Aracelly Gálvez Herrera (Autora)

Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro (Asesor)

Tumbes, 2024.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los cinco días del mes de junio del dos mil veinticuatro, siendo las diecisiete horas, se reunieron en el aula A1 de la Facultad de Ciencias Sociales, el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 462-2023/UNTUMBES-FACSO-D. Mg. Mayra Cinthya Velásquez Campos, (Presidenta), Mg. Wilser Renán Castillo Carranza (Secretario) y Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro (Vocal y asesor). Se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **BUENAS PRÁCTICAS EN EL SERVICIO GASTRONÓMICO DEL RESTAURANTE HUERTO DEL SABOR DE SAN JUAN DE LA VIRGEN, 2023**; Para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN TURISMO, presentado por la Br. GÁLVEZ HERRERA IRMA ARACELLY.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a Br. GÁLVEZ HERRERA IRMA ARACELLY aprobada, con calificativo de Bueno.

En consecuencia, queda para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Licenciada en Turismo, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las dieciocho horas y veinte minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 05 de junio de 2024.



Mg. Mayra Cinthya Velásquez Campos
DNI N° 43236030
Código ORCID: 0000-0002-0482-1346
PRESIDENTA



Mg. Wilser Renán Castillo Carranza
DNI N° 40430383
Código ORCID: 0000-0001-9889-4046
SECRETARIO



Mg. Adriel Oser Hermenegildo Alfaro
DNI N° 18090579
Código ORCID: 0000-0001-5436-9696
VOCAL

Buenas prácticas en el servicio gastronómico del restaurante El Huerto del Sabor de San Juan de la Virgen, 2023

por IRMA ARACELLY GALVEZ HERRERA



Fecha de entrega: 08-abr-2024 09:12p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2344132948

Nombre del archivo: INFORME_BORRADOR_08.04.24.pdf (1.29M)

Total de palabras: 13178

Total de caracteres: 71312

Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro
C. ORCID: 0000-0001-5436-9696

Buenas prácticas en el servicio gastronómico del restaurante El Huerto del Sabor de San Juan de la Virgen, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	10%	1%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet		1%
2	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet		1%
3	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet		1%
4	repositorio.espam.edu.ec Fuente de Internet		1%
5	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante		1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet		1%
7	prezi.com Fuente de Internet	Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro	<1%
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet		<1%

9	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
10	www.cett.es Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad Santiago de Cali Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
15	jccm.es Fuente de Internet	<1 %
16	www.osinergmin.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
18	www.sabiia.cnptia.embrapa.br Fuente de Internet	<1 %
19	es.unionpedia.org Fuente de Internet	Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro <1 %
20	repository.uamerica.edu.co Fuente de Internet	<1 %

21 Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru **<1 %**
Trabajo del estudiante

22 repositorio.unapiquitos.edu.pe **<1 %**
Fuente de Internet

23 Submitted to Universidad Peruana de Las Americas **<1 %**
Trabajo del estudiante



Lic. Adriel Hermenegildo Alfaro

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

A Dios, quien me brinda salud, bienestar y la oportunidad de haber llegado a este momento tan importante de logro en mi formación profesional.

A mis padres, los pilares más importantes quienes me demuestran cada instante su estima y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias.

A mi abuelo político, quien, pese a la distancia física, siento que está conmigo en cada momento y aunque nos faltaron muchas cosas por compartir, sé que allá arriba, estará orgulloso de mis logros.

A mi hermano y hermanas que siempre me apoyan incondicionalmente.

Irma.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado a lo largo de mi vida, por haberme dado todo lo que tengo y principalmente por enseñarme a luchar ante las difíciles mareas que se nos presentan y así haber llegado a fortalecerme como persona y como profesional. A mí hermosa familia por estar conmigo siempre en las buenas y en las malas brindándome su apoyo de manera incondicional.

Asimismo, el presente trabajo, ha sido realizado gracias a la colaboración de los propietarios gestores y personal que labora en el restaurante El Huerto del Sabor, así como con la colaboración de los clientes que visitan dicho establecimiento. Por ello, expreso un agradecimiento especial a la familia Infante Carrillo por su ayuda desinteresada, su amabilidad y disposición; por lo que manifiesto mi especial consideración y cariño hacia ellos

A mi asesor, Mg. Adriel Hermenegildo Alfaro, que me brindó sus conocimientos y a pesar de su trabajo, dedico su tiempo para corregir, guiar y aconsejar el desarrollo de la presente investigación.

La autora.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTOS	x
INDICES	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	16
I REVISIÓN DE LITERATURA	
1 Base teórico – científica	18
2 Antecedentes	25
II MATERIALES Y MÉTODOS	
1 Tipo de estudio	30
2 Población, muestra y muestreo	30
3 Métodos, técnicas e instrumentos	30
4 Procesamiento y análisis de datos	31
III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
1 Indicadores de buenas prácticas en El Huerto del Sabor.	32
2 Percepción sobre el servicio en El Huerto del Sabor	40
3 Discusión	46
IV CONCLUSIONES	51
V RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01.	Mapa de localización de El Huerto del Sabor en Tumbes	32
Figura N° 02.	El Huerto del Sabor, áreas: comedor cocina y recreación.	37
Figura N° 03.	El Huerto del Sabor: cocina a leña, personal de cocina y comedor.	38
Figura N° 04.	El Huerto del Sabor tiene exhibidores de bebidas y otros productos.	40
Figura N° 05.	El Huerto del Sabor tiene mesas en número y tamaño adecuados	41
Figura N° 06.	El Huerto del Sabor, tiene adecuada distribución de equipos y muebles.	42
Figura N° 07.	El Huerto del Sabor cuenta con personal con vestimenta adecuada.	42
Figura N° 08.	El Huerto del Sabor cuenta con personal que cuida su imagen e higiene.	43
Figura N° 09.	El Huerto del Sabor cuenta con mozos amables y atentos.	44
Figura N° 10.	Los mozos informan adecuadamente sobre los platos del menú.	45
Figura N° 11.	Los mozos atienden con eficiencia los pedidos y las consultas.	45
Figura N° 12.	El Huerto del Sabor cuenta con alternativas para realizar los pagos.	46

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01	Ficha de cotejo para indicadores de buenas prácticas en cocina.	58
Anexo N° 02	Ficha de cotejo para indicadores de buenas prácticas en comedor.	59
Anexo N° 03	Guía de entrevista sobre buenas prácticas culinarias en restaurante	60
Anexo N° 04	Matriz de entrevista sobre buenas prácticas culinarias en el restaurante el huerto del sabor	61
Anexo N° 05	Cuestionario de encuesta sobre percepción de buenas prácticas de servicio en restaurante	65
Anexo N° 06	Matriz de encuesta sobre percepción de buenas prácticas de servicio en restaurante	66

RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre las buenas prácticas gastronómicas tomando como caso el restaurante El Huerto del Sabor de la localidad San Juan de la Virgen en Tumbes, cuyos objetivos planteados fueron: detallar los indicadores de buenas prácticas que se llevan a cabo en el restaurante Huerto del Sabor; y determinar la percepción del cliente sobre el servicio gastronómico que presta el restaurante Huerto del Sabor. La investigación ha sido llevada a cabo a través de trabajo de campo basado en los métodos de observación directa y la opinión de involucrados; con el apoyo de técnicas como el fichaje o anotación de rasgos, la entrevista al personal de producción y atención al público y la encuesta aplicada a los clientes que visitan el restaurante. En tal sentido, se han identificado indicadores de buenas prácticas relacionadas con aspectos como: el proceso de compras, almacenamiento, producción, equipamiento, personal y atención al cliente, protocolos, hasta el momento de finalización del servicio; asimismo, se ha determinado la percepción del cliente al respecto.

Palabras clave:

Buenas prácticas gastronómicas

Percepción del servicio

ABSTRACT

The present research work deals with good gastronomic practices taking as a case the El Huerto del Sabor restaurant in the town of San Juan de la Virgen in Tumbes, whose objectives were: to detail the indicators of good practices that are carried out in the restaurant Garden of Flavor; and determine the customer's perception of the gastronomic service provided by the Huerto del Sabor restaurant. The research has been carried out through field work based on direct observation methods and the opinion of those involved; with the support of techniques such as recording or annotating traits, interviewing production and customer service personnel, and surveys applied to customers who visit the restaurant. In this sense, indicators of good practices have been identified related to aspects such as: the purchasing process, storage, production, equipment, personnel and customer service, protocols, until the moment of completion of the service; Likewise, the client's perception in this regard has been determined.

Keywords:

Good gastronomic practices

Service perception

INTRODUCCIÓN

La gastronomía, más allá de ser la respuesta a las necesidades fisiológicas básicas que aseguran la salud y supervivencia humana; tal como sostiene Intur Perú (2021), que la gastronomía es una manifestación cultural parte de la identidad de una sociedad o grupo social determinado, que en el caso peruano a través de la cocina peruana se ha convertido en un símbolo nacional, por tener rasgos que han permitido su actual valoración. Dentro de este contexto, las buenas prácticas gastronómicas complementan perfectamente dicha manifestación y símbolo nacional en el sentido que aseguran una mejor calidad en el servicio, ya que contribuyen por un lado a la conservación de saberes y técnicas propias, por otro lado, aseguran inocuidad y previenen riesgos que puedan afectar la salud de los consumidores gastronómicos, principalmente dentro de los establecimientos que prestan este tipo de servicio.

De esta forma, el presente trabajo, no aborda el estudio de la gastronomía en como manifestación, desde la perspectiva de su importancia cultural, económica e incluso turística; sino que se centra en las prácticas que se llevan a cabo dentro de un establecimiento dedicado a la prestación del servicio gastronómico. Es así que el presente estudio se inició como un estudio de caso particular con el propósito de responder la interrogante: ¿Cuáles son las buenas prácticas que se llevan a cabo en el restaurante El Huerto del Sabor de San Juan de la Virgen, en el servicio gastronómico que presta?, teniendo en cuenta que dicho establecimiento, manifiesta evidentes características apreciables a simple vista como son la temática campestre, gran afluencia de clientes y una prolongada permanencia en el mercado de la gastronomía tradicional.

Las buenas prácticas en manipulación de alimentos para restaurantes, son un conjunto de procedimientos que han sido estandarizadas de algún modo por el ente rector de la actividad turística en el Perú (Mincetur), como parte del Programa Nacional de Calidad Turística (Caltur), a través de la publicación de manuales de buenas prácticas que incluyen el caso de la gastronomía una serie de procedimientos tendientes a asegurar la adecuada manipulación de los alimentos teniendo en cuenta aspectos como higiene, adecuada conservación y manipulación, procedimientos de atención al cliente y diversos protocolos que se deben desarrollar en los diferentes momentos que

implica el servicio gastronómico dentro de un restaurante, es decir, a partir de la realización de las compras hasta que el comensal deja el establecimiento una vez obtenido el servicio gastronómico.

El presente estudio aborda concretamente la descripción de los indicadores de buenas prácticas dentro de los procesos y subprocesos llevados a cabo para la producción y consumo de un plato como fase final dentro del servicio que presta un restaurante. Con tal propósito describe en primer lugar las prácticas en el proceso de compras, el proceso de almacenamiento de insumos en segundo lugar, el proceso de producción de platos o comidas, el equipamiento necesario para tal fin, las prácticas del personal en sus diferentes áreas, los protocolos de producción y servicio, así como las diferentes alternativas de pago que tiene el cliente que visita el restaurante El Huerto del Sabor.

Las buenas prácticas en el servicio gastronómico han sido estudiadas en diferentes momentos y contextos a través de trabajos como el presente; tal es el caso de Mendoza (2020) con su tesis “Implementación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos e higiene en la operación del restaurante oriental Fu Jou ubicado en el Club Regatas Chorrillos. 2020”, Cuichán (2017) con su tesis titulada “Propuesta de un manual de BPM para el restaurante La Chispa Peruana ubicado en el sector de La Mariscal, Cantón Quito, Provincia de Pichincha”, sólo por citar dos ejemplos, pero en ambos estudios se describen diferentes realidades referidas a las buenas prácticas gastronómicas realizadas.

En tal sentido, el presente trabajo logra el objetivo inicial planteado, al identificar y describir los diferentes indicadores de buenas prácticas que se llevan a cabo en el restaurante El Huerto del Sabor de San Juan de la Virgen, en cada uno de los diferentes procesos y subprocesos que se producen desde que se lleva a cabo las compras hasta el consumo final de las comidas por parte del cliente. Asimismo, determina la percepción del cliente respecto del servicio que oferta el restaurante, a través de su opinión sobre diferentes aspectos que como comensal pudo observar y calificar.

I. REVISIÓN DE LITERATURA

1. BASE TEÓRICO – CIENTÍFICA.

BUENAS PRÁCTICAS GASTRONÓMICAS.

Se entiende por buenas prácticas, a un conjunto de procedimientos que cumplen una serie de parámetros, que se realizan dentro de alguna actividad en particular y que cumplen un objetivo relacionado con el logro de buenos resultados y por ende satisfacen los requerimientos de los agentes involucrados. En este sentido, según Montoro (2020), define buenas prácticas como toda acción que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados que se adecúan a una determinada perspectiva o parámetro normativo consensuado, en la búsqueda de resultados positivos eficaces y útiles en un determinado contexto.

Las buenas prácticas son un nuevo enfoque en el manejo y administración de diferentes sectores productivos; es decir, existen buenas prácticas en agricultura, ganadería, manufactura y por supuesto las buenas prácticas gastronómicas, de lo cual en el Perú se cuenta con el denominado Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines; manual que define las buenas práctica como un conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria, es decir desde la obtención del insumo hasta el consumo del producto final, previniendo en todo el proceso cualquier tipo de contaminación (Mincetur, 2008).

Con respecto a las buenas prácticas que se realizan en los restaurantes y servicios afines, éstas están vinculadas principalmente, a los procesos que se desarrollan en las diferentes etapas de la producción de alimentos preparados, es decir, los procedimientos que se llevan a cabo durante el proceso de compras, de la misma manera durante el almacenamiento y finalmente en la etapa de producción propiamente dicha, de los alimentos preparados para consumo por parte de un comensal. De esta manera, Martín (2019), sostiene que es imprescindible la seguridad e higiene alimentaria, considerando no solo los procesos sino también las personas que intervienen en aspectos como fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, manipulación, y preparación de productos alimenticios. Cada una de estas etapas, cuenta con un

conjunto de procedimientos o prácticas que deben cumplir con ciertos parámetros que aseguren la calidad del producto, es decir una muestra gastronómica o plato de comida saludable para ser consumido.

Aunque el manual de buenas prácticas del Mincetur, considera éstas, a partir del acondicionamiento del local, así como de las instalaciones del restaurante, en el presente trabajo se aborda el tema a partir de las buenas prácticas en la manipulación de alimentos propiamente dicha, es decir desde la adquisición de los insumos hasta el consumo final de alimentos preparados. De esta forma, a continuación, se detallan de forma resumida, los principales indicadores o parámetros de buenas prácticas que se deben observar durante cada una de las mencionadas etapas, es decir durante las compras, el almacenamiento y la producción.

Compras. Esta etapa inicia el proceso de producción de un plato, teniendo en cuenta que debe cumplirse con una serie de requisitos mínimos para asegurar que los insumos sean de calidad. Las compras se inician con una adecuada lista de insumos que serán requeridos para la producción, seguidamente se tendrá que seleccionar el proveedor del insumo que también debe cumplir ciertos requisitos; en tercer lugar, se debe cuidar que cada insumo tenga las características necesarias de frescura, durabilidad y apariencia, en cuarto lugar, se debe considerar los envases y forma de transporte hasta el almacén o despensa. Al respecto, Quironprevención (2020), considera como aspectos muy importantes a tener en cuenta en esta etapa los que se resumen a continuación.

- **Planificar la compra:** es fundamental definir anticipadamente qué es lo que se va a comprar, qué debe comprarse primero, en qué proveedor, cómo se hará el transporte de los alimentos y donde serán almacenados éstos. Este paso implica elaborar una lista de compras, considerando factores importantes relacionados con la duración de los insumos, es decir aquellos que se consideran perecederos y aquellos no perecederos para tener en cuenta su almacenamiento.
- **Orden de la compra:** la compra siempre debe comenzar por aquellos insumos no perecederos (legumbres, cereales, conservas), en segundo lugar, aquellos

que requieren refrigeración (verduras, carnes); en tercer lugar, se debe comprar insumos congelados para evitar incrementos de temperatura.

- **Elección de los insumos:** se debe tener en cuenta que los insumos estén en buen estado, tanto los envasados como los insumos frescos que no deben tener golpes o señales de deterioro.
- **Organización de la compra:** para evitar la contaminación cruzada, se debe separar los alimentos por tipo, separando verduras de carnes, e insumos envasados.
- **Transporte de los insumos:** es una de las partes más importantes del proceso y mientras este sea más rápido mejor, de forma que se pueda conservar las propiedades intactas en cada insumo.

Almacenamiento. Esta etapa, representa el segundo filtro de selección del insumo, en la medida que incluye sub procesos como: el lavado del insumo, su clasificación y organización a través de instrumentos como el Kardex u otro tal como sostiene Bonis (2019), y finalmente su ordenamiento en el mobiliario de almacén según tipo de producto, ya sean verduras, carnes, cereales u otro tipo de insumos que serán requeridos para la etapa de producción propiamente dicha. De esta forma el autor considera que:

- Se debe almacenar los insumos de forma clasificada, considerando aquellos de uso inmediato, aquellos insumos que requieren congelación y los insumos no perecederos.
- Recomienda asimismo que nunca se debe almacenar insumos o materias primas con productos ya elaborados (cocidos o preparados) para evitar la contaminación.
- No mezclar insumos de origen animal con aquellos de origen vegetal a menos que tengan envase hermético; por ello se debe clasificar de la siguiente manera: hortalizas y frutas, carnes y aves, pescados y mariscos e insumos envasados.

- Se puede utilizar una serie de recipientes para el almacenamiento entre de diversos materiales entre los que destacan: vidrio, acero, polipropileno, entre otros.

Producción. Esta etapa en la producción de alimentos preparados, también al igual que las anteriores, cuenta con un conjunto de sub procesos tendientes a asegurar la calidad del producto final, es decir el plato; sin embargo, al mismo tiempo depende de las etapas anteriores ya que si el insumo no fue adquirido con la calidad requerida o almacenado de forma correcta, éste puede estar deteriorado y en consecuencia el producto no tendrá la calidad esperada; en este sentido, las buenas prácticas indican el uso de un insumo fresco y en buenas condiciones, una manipulación adecuada exenta de algún tipo de contaminación y el uso de utensilios limpios que permitan lograr un plato inocuo y al mismo tiempo agradable al paladar del cliente. Al respecto, Castillo et al (2020), consideran una serie de factores a tener en cuenta durante esta etapa, incidiendo que las etapas anteriores influyen directamente en la preparación, siendo estos factores los siguientes:

- Prevenir todo tipo de contaminación por cualquier tipo de agente ya sea químico o biológico.
- Utilizar utensilios lisos y lavables, equipo inocuo y resistente a la corrosión, equipos de refrigeración y congelación, distribución del mobiliario que permita una adecuada limpieza y desinfección.
- Higiene personal adecuada, considerando: lavado de manos, higiene general del cuerpo, uñas cortas, pelo lavado y cubierto, vestimenta apropiada, mascarilla de ser el caso, delantal de plástico, guantes, calzado exclusivo para el área de trabajo.
- Mantener hábitos deseables como: lavado de utensilios y superficies de manipulación, uso de jabón y agua limpia para el lavado, tomar platos y vasos evitando tocar los interiores.
- No practicar hábitos como: hurgarse nariz, boca, cabello, orejas; uso de anillos, aros; manipulación de alimentos con las manos a menos que sea necesario, limpiar superficies con la vestimenta.

SERVICIO GASTRONÓMICO.

Puede entenderse el servicio gastronómico, como la conjunción resultante del proceso de producción de una muestra gastronómica que se lleva a cabo en la cocina y su correspondiente puesta a disposición del comensal, la cual se lleva a cabo en el comedor o ambiente algún relacionado. Para el presente trabajo de investigación, se aborda el servicio gastronómico a partir del momento que el plato ha sido servido y el personal del área correspondiente lo traslada hasta el lugar donde el cliente realizará el consumo, teniendo en cuenta, asimismo, que este proceso implica una serie de sub procesos que se llevan a cabo y requieren ciertos procedimientos de buenas prácticas, así como de equipamiento y mobiliario, según menciona el Instituto Costarricense de Turismo – ICT (s.f).

En este sentido, Castellano et al (2015), el servicio gastronómico o servicio de restaurante tiene tres fases que son:

- **El pre servicio:** Que consiste en aquellos procedimientos vinculados a la puesta a punto de todo lo necesario para la etapa de servicio, es decir lo que se conoce como mise en place, que permite tener todo preparado a nivel de cocina y comedor
- **El servicio:** Que es la fase en la que propiamente se atiende a los clientes en sus demandas gastronómicas; esta fase se inicia desde el ingreso del cliente al restaurante, la acomodación, el pedido y la atención de los diferentes pedidos tanto de comidas como bebidas u otro requerimiento del cliente. En esta fase, se llevan a cabo una serie de procedimientos con mucho detalle.
- **El post servicio:** Vinculado principalmente con la disposición del ambiente luego de un servicio a fin de tenerlo en óptimas condiciones de limpieza y orden para un siguiente servicio.

De esta manera, el servicio gastronómico, incluye según Cancino (2010), el empleo de equipamiento adecuado y necesario tanto para la comodidad del comensal como aquel para el uso del personal de atención; asimismo, la participación del denominado personal de atención al cliente entre los que se encuentran según López (2020), meseros, bartender, recepcionista, maître, entre

otros; y, seguidamente la puesta en práctica de una serie de protocolos de atención (Telemesa Booking Service, 2018) que aseguren una correcta y satisfactoria atención para el cliente.

Equipamiento. El servicio al cliente en un restaurante se fundamenta en un adecuado y suficiente equipamiento; tal como sostiene Brunet (2019), dicho equipamiento puede tener estándares altos o bajos dependiendo del segmento al cual el establecimiento orienta sus servicios, de tal manera que los requerimientos de equipamiento son relativos. El equipamiento de un restaurante para el servicio en comedor debe incluir aspectos mínimos como: mesas, sillas, barra de servicio, exhibidores y refrigerantes de productos, utensilios de mesa como cristalería, platos, recipientes, bandeja, servilletas, cubertería, y menaje diverso, dependiendo de las características estructurales de las instalaciones arquitectónicas del restaurante como área, distribución, materiales de construcción, entre otros.

Según Mbenseg (2012), el equipamiento se puede denominar también material de restaurante, que está formado por un conjunto de enseres necesarios para atender al cliente. De esta forma clasifica dichos materiales de la siguiente manera:

- **Mobiliario destinado al cliente:** Este puede ser en diferentes modelos, tamaños y diseños, incluyendo mesas, sillas, tableros, bufets o mesas de atención directa.
- **Mobiliario destinado al servicio:** En este grupo el autor menciona los aparadores, mesas auxiliares, carro caliente, carro de entremeses, carro de postres, carro de licores, entre otros.

Personal de atención. Es otro de los factores que forman parte del servicio gastronómico en lo referido a atención al comensal. Según Garazi (2020), este factor es fundamental en el carácter e imagen que el restaurante proyecta sobre su público objetivo, de tal forma que, siendo el recurso humano, éste debe estar altamente capacitado para brindar una atención de calidad a través de la práctica de una serie de atributos como higiene, amabilidad, atención y otros inherentes a la personalidad de cada individuo, por lo cual la autora resalta como atributos esenciales la amabilidad, la discreción y la correcta presentación.

De esta forma, según el Ministerio de Cultura y Turismo de Argentina (2020), el personal de atención directa en un restaurante debe tener un perfil relacionado con los siguientes atributos:

- Profunda vocación de servicio y amor por su profesión y no sólo una oportunidad laboral.
- Buena memoria, concentración y equilibrio en momentos difíciles.
- Responsabilidad, orden, adaptabilidad y buena disposición.
- Trato cordial, respeto y amabilidad con los compañeros de trabajo y principalmente con el cliente.
- Inquietud por mejorar, iniciativa, esmero y ganas de superación.
- Excelentes hábitos de higiene personal, cultura general e información sobre el lugar donde labora.
- Capacidad para escuchar, para realizar preguntas, para controlar la agresividad y capacidad para sonreír siempre.

Protocolos. Los protocolos son un conjunto de procedimientos que se deben desarrollar con el objetivo de lograr un determinado resultado positivo y satisfactorio en el cliente, tal como menciona Romeo (2018). De esta forma, cada establecimiento determina sus protocolos de acuerdo a sus necesidades y a lo que interpreta son las necesidades de sus clientes; por ello las buenas prácticas determinan un conjunto de parámetros que se deben cumplir a efectos que, los procedimientos en mención, determinen una atención de calidad y por ende contribuyan con la satisfacción del cliente gastronómico.

Tal como menciona Anfitriones (2009), existen protocolos básicos para la atención directa, que se manifiestan en que el personal siempre está accesible para el cliente; es decir, el personal está a disposición en todo el proceso, tanto en la recepción, la acomodación, la toma del pedido, solicitud de la cuenta y la despedida, pero siempre guardando ciertos protocolos de buenas prácticas como:

- Debe encontrarse siempre a la vista del cliente y en lo posible nunca darle la espalda, asimismo; mantenerse en constante observación de su área de actuación.
- Se deberá priorizar la rapidez en la atención al cliente, dejando siempre que sea posible otras labores que realiza en el momento que es requerido.
- Se priorizará la discreción, evitará llamadas personales y cualquier problema deberá ser resuelto sin perder la compostura.
- Asentir regularmente cuando el cliente habla, responder siempre las preguntas, anotar los datos proporcionados.

2. ANTECEDENTES.

Mendoza (2021), llevó a cabo una investigación como trabajo de suficiencia profesional titulada: “Implementación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos e higiene en la operación del restaurante oriental Fu Jou ubicado en el Club Regatas Chorrillos. 2020”. Este trabajo partió del objetivo de determinar en qué medida la implementación de las buenas prácticas en manipulación y el programa de higiene y saneamiento, influyen en la inocuidad para la preparación de alimentos en el restaurante en mención. El método empleado fue experimental, partiendo de un diagnóstico inicial, seguido de la implementación del sistema en operación, consistente en el cambio del flujo de producción en la cocina, exámenes microbiológicos y uso de herramientas de control. El trabajo permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- Se logró disminuir en un minuto la producción promedio de los platos y optimizar la preparación de platos a la carta, tomando como referencia el arroz chaufa. Asimismo, se redujo la distancia en el traslado de personal en cocina hasta por 25 metros reduciendo de esta manera la fatiga.
- Con relación a los análisis microbiológicos se pudo lograr una conformidad del 100% en las muestras, a partir del 30% inicial en el año 2011 cuando abrió el restaurante.

- En cuanto a las capacitaciones, se atacó tres puntos bajos en el tema de higiene alimentaria, abarcando temas como buenas prácticas de manipulación, higiene, desinfección y entendimiento de las normas vigentes; llevándose a cabo 19 capacitaciones.
- Se implementó el uso de los manuales de buenas prácticas en manipulación y programa de higiene y salubridad.

López (2019), desarrollo el trabajo de investigación titulado: “Análisis del manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga del distrito de San Isidro, y sus consecuencias en el año 2018”. Este trabajo tuvo como objetivo analizar cómo son las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos del restaurante La Miga y sus consecuencias. El trabajo fue realizado mediante la metodología no experimental de tipo transversal, a través del recojo de datos en un solo período, mediante la observación, descripción, entrevista y lista de cotejo. Las conclusiones a las que llegó la investigación fueron:

- Las buenas prácticas en el restaurante La Miga en el área de producción, son precarias en aspectos como el conocimiento de la norma 363 por parte de los trabajadores.
- El referente del restaurante La Miga no tiene un plan o un programa de las buenas prácticas de manipulación, generando una informalidad e imprecisión al momento de realizar actividades de producción de alimentos.
- Los factores que condicionan un mal manejo de las buenas prácticas de manipulación en el restaurante, son la informalidad, la falta de conocimiento y compromiso por parte del referente del restaurante, el pensamiento de los costos elevados, la adaptación del espacio y la falta de un programa de buenas prácticas.
- Las consecuencias del mal manejo de las buenas prácticas de manipulación del restaurante son las devoluciones de platos y permanentes reclamos.

Bravo (2015). Desarrollo un trabajo de investigación de tesis titulado: “Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica

e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge”. Este estudio partió del objetivo de diseñar una guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge. Este trabajo se llevó a cabo mediante la metodología descriptiva, de observación de campo y revisión documental, con técnicas como observación, entrevista y análisis FODA; llegando a las siguientes conclusiones:

- Del diagnóstico situacional del restaurante se identificó la amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades mediante matriz FODA, encontrándose que el personal tanto administrativo como operativo del restaurante tienen desconocimiento sobre aspectos relacionados con la higiene, saneamiento y buenas prácticas en manufactura de alimentos.
- Se diseñó la guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos (BPM) integrando al sistema de seguridad alimentaria (SSA) a las prácticas operativas estandarizadas sanitarias (POES) y el sistema de inocuidad HACCP (análisis de peligro y puntos críticos de control), sistemas y normas que están establecidas por organismos que controlan la inocuidad de los alimentos y buscan mejorar la oferta gastronómica.
- Se socializó la guía de buenas prácticas de manufactura con el personal operativo y administrativo del restaurante, explicándose los beneficios que aportará la guía al momento de ser ejecutada.

Facundo (2014), llevó a cabo una investigación de tesis titulada “Propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para pollería el Bambú del distrito de Castilla – Piura”. el objetivo central del estudio fue elaborar un manual de BPM; para lo cual se llevó a cabo una metodología que inició con un diagnóstico mediante lista de verificación de BPM y la norma sanitaria para el funcionamiento de restaurantes y afines. Este estudio arribó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que las instalaciones de la pollería materia de estudio, cumple solo en 48.31% los requisitos para la implementación de las buenas prácticas de manufactura los que el autor consideró como no aceptable.

- Se determinó que las áreas de cocina, servicios higiénicos del personal, depósitos de residuos, control de plagas, conservación y limpieza de equipos, conservación de comidas y personal que trabaja en la pollería, son de primera prioridad para la implementación de las buenas prácticas en manufactura.
- Se propuso un manual de buenas prácticas de manufactura para las instalaciones de pollería El Bambú, para distintas actividades que se desarrollan en la elaboración de pollo a la brasa.

Cuichán (2017). Llevó a cabo una investigación de tesis que tituló: “Propuesta de un manual de BPM para el restaurante La Chispa Peruana ubicado en el sector de La Mariscal, Cantón Quito, Provincia de Pichincha”. Este trabajo tuvo como objetivo proponer un manual de BPM para el restaurante La Chispa Peruana y garantizar la eficiencia y producción de alimentos inocuos para el consumo humano, protegiendo la salud de sus clientes. Este trabajo se llevó a cabo mediante la metodología de la observación y aplicación de encuesta. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La fase de diagnóstico permitió a la autora, identificar falencias y necesidades por corregir mediante la aplicación de buenas prácticas de manufactura y elaboración de alimentos especialmente en las áreas de recepción, elaboración, almacenamiento y servicio.
- Se determinó las medidas y mejoras de corto plazo, es decir: instrumentos de medida como termómetros, cambio de mampostería, adquisición de muebles y enseres, rotulación, métodos de prevención de plagas y capacitación del personal. En el mediano plazo: adecuación de pisos, puertas, área de recepción y medidas de control de plagas.
- No existen uniformes, además de instrumentos de trabajo como: tablas de picar, guantes, cofias, mascarillas; asimismo la construcción del área de recepción es de suma importancia para realizar el correcto proceso de llegada y almacenamiento de los productos.
- Se realizaron sesiones de capacitación a todo el personal operativo y administrativo con temas de correcta manipulación en cuanto a procesos de

recepción, almacenamiento y producción, resaltando la importancia de mantener un crecimiento y mejora continua.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

1. TIPO DE ESTUDIO.

La presente investigación ha sido realizada como un estudio **descriptivo** no experimental, mediante la observación y descripción del objeto de estudio, sin influir en él de ninguna manera (Shuttleworth, 2008). Asimismo, es **cualitativo**, ya que busca identificar la naturaleza del fenómeno estudiado (Martínez, 2006), en este caso las buenas prácticas y cómo éstas se presentan en la realidad.

2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

Población: Al ser un estudio de caso, se consideró como población a la totalidad del personal que labora en el restaurante, incluyendo personal administrativo y operativo. Por otro lado, se consideró como población a la totalidad de comensales que acuden al restaurante durante un año, sin embargo, al no haber registro de concurrencia se consideró como población infinita no obstante de ser el presente un estudio cualitativo.

Muestra: Se trabajó con dos muestras. Para la muestra 1 se consideraron a 5 colaboradores del restaurante, 2 del área de cocina, 2 del área de comedor y 1 del área administrativa con quienes se aplicó la técnica de entrevista. Para la muestra 2 se consideraron a 36 comensales clientes del restaurante, con quienes se aplicará la técnica de encuesta.

Muestreo: Para ambas muestras, al ser una investigación cualitativa, el método de muestreo empleado fue por conveniencia. En este sentido, para la muestra 1 se seleccionó informantes por cada área de trabajo; para la muestra 2 (clientes del restaurante) el criterio fue considerar el 10% de la muestra probabilística para poblaciones grandes.

3. METODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

Métodos: Se utilizó la revisión documental, la **observación directa** que permitió identificar y describir los indicadores de buenas prácticas que se llevan a cabo en el restaurante. Asimismo, se empleó la **opinión de los involucrados**, mediante lo cual se obtuvo puntos de vista de quienes participan tanto en la producción, así como el consumo de las muestras gastronómicas. Otro método utilizado fue el

análisis y síntesis, que permitió interpretar los resultados obtenidos en campo y resumir los aspectos más importantes relacionados con los objetivos de la investigación.

Técnicas: Se empleó el **registro de observación** orientado a detallar las características de cada indicador de buenas prácticas en cada etapa del servicio gastronómico. También se empleó la **entrevista** mediante la cual se recabó la opinión detallada y de primera fuente de parte del personal que labora en el restaurante. Una tercera técnica fue la **encuesta** que permitió recoger la opinión de los clientes que hacen uso del servicio que oferta el establecimiento.

Instrumentos: La puesta en práctica de la técnica de registro de observación hizo necesario el uso de una **ficha de observación**, diseñada para identificar cada indicador de buenas prácticas en las diferentes etapas de producción y servicio. Un segundo instrumento utilizado fue el **cuestionario guía de entrevista**, que permitió recabar información relevante a través de preguntas referidas a los indicadores de buenas prácticas que se hizo al personal del establecimiento. Un tercer instrumento fue el cuestionario de **encuesta** que hizo posible que los clientes del establecimiento identifiquen indicadores de buenas prácticas durante su visita al restaurante.

4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Las fichas de observación fueron resumidas y analizadas según cada área y proceso productivo y de servicio. Las entrevistas fueron organizadas en una tabla matriz según indicador. Las encuestas fueron procesadas mediante el uso de figuras que ayudaron a comprender las tendencias de opinión por cada indicador. Se utilizó el reglamento de tesis correspondiente para la redacción del informe final, se utilizaron cuadros, figuras, y otros elementos que fueron necesarios para comunicar adecuadamente los resultados obtenidos en la investigación.

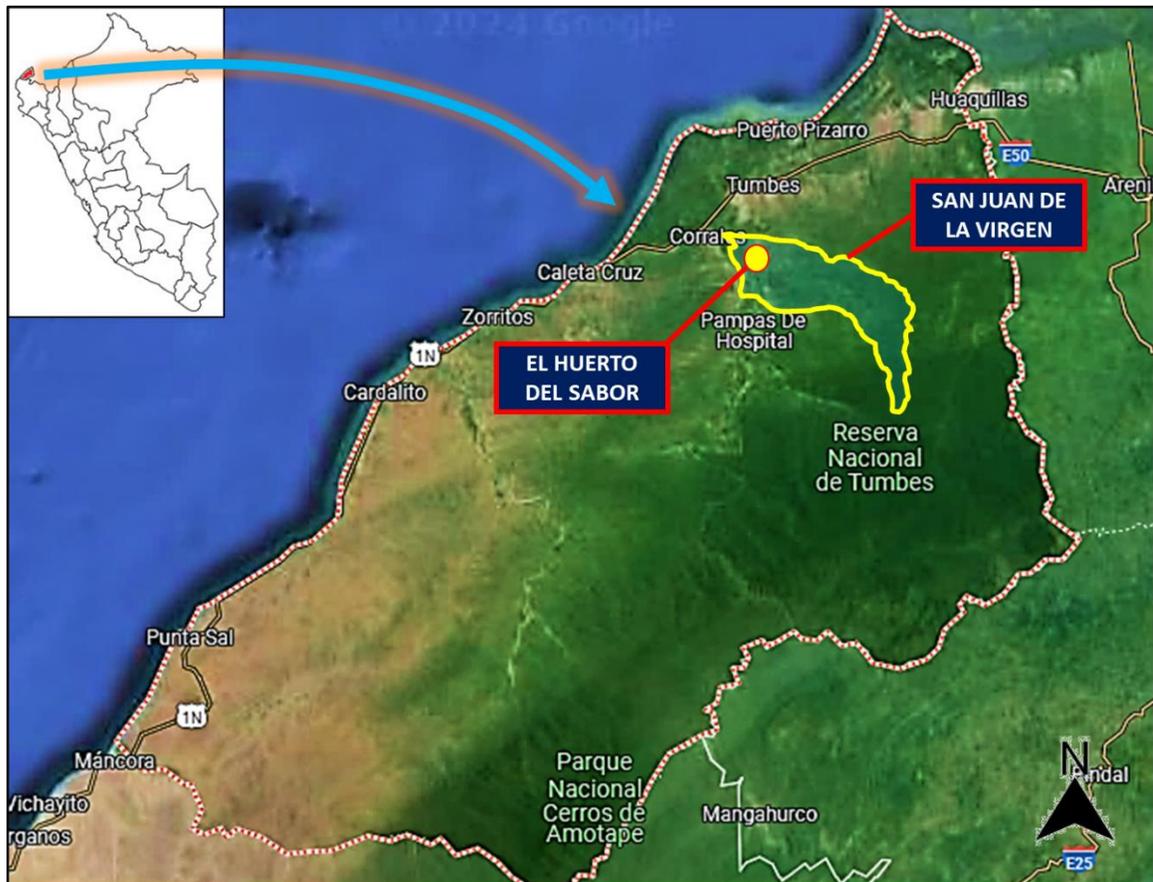
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. INDICADORES DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL HUERTO DEL SABOR.

El Restaurante El Huerto del Sabor es un restaurante cuyas instalaciones se encuentran ubicadas en el área urbana principal del distrito San Juan de la Virgen, uno de los seis distritos de la provincia de Tumbes. El Huerto del Sabor, es un emprendimiento de tipo familiar que funciona como restaurante propiamente dicho desde el año 2001, aunque sus propietarios ya comercializaban años antes, algunos productos gastronómicos como empanadas, tamales o bebidas para llevar, siendo esta actividad por ese entonces un complemento a los ingresos familiares, pero al mismo tiempo la semilla que daría origen al restaurante con las características que tiene en la actualidad.

Figura N° 01.

Mapa de localización de El Huerto del Sabor en Tumbes.



Fuente: Adaptado de Google Earth 2024.

Desde un inicio, el restaurante fue implementado en la casa familiar misma, junto a un pequeño huerto que formaba parte de la propiedad familiar; poco a poco sus instalaciones se han ido modernizando y ampliando, de tal manera que en la actualidad cuenta con cerco perimetral construido en material noble, cocina amplia, almacén, servicios higiénicos, área de control y cobros (caja), área de juegos infantiles, dos ambientes de comedor ubicados en dos plataformas de diferente nivel completamente techados, uno de estos ambientes con piso de concreto y el otro con piso afirmado de tierra que le da el toque de campestre al establecimiento. El Huerto del Sabor atiende al público sólo los fines de semana (sábados y domingos) y ocasionalmente atiende eventos diversos; tiene bastante acogida, habiéndose mantenido en el mercado ininterrumpidamente durante 23 años, lo cual evidencia sus buenas prácticas gastronómicas que se describen a continuación.

1.1. COMPRAS.

En El Huerto del Sabor, el proceso de compras tiene diversos subprocesos; según sus propietarios, se inicia con la planificación del menú semanal, es decir lo que se pondrá en la carta que es ya clásica para los fines de semana. En segundo lugar, se procede a la elaboración de la lista de compras de acuerdo al menú planificado y en función a la proyección de ventas que a su vez se relaciona con diversos períodos o épocas (días festivos, fines de mes, feriados, verano, etc.) para calcular las cantidades de insumos. La lista incluye todos los insumos necesarios para la preparación de las comidas como son: verduras, carnes, no perecibles, especias, combustibles, utensilios de uso directo y otros; es elaborada por el jefe de cocina y el administrador quienes tienen el conocimiento de las necesidades y requerimientos del establecimiento, la lista se elabora una vez por semana.

El siguiente subproceso, es la selección de proveedores de insumos; en este sentido según las entrevistas, el restaurante cuenta con dos tipos de proveedores, en primer lugar, aquellos que son locales y que ya abastecen al negocio desde hace tiempo los cuales fueron seleccionados por la calidad de productos que ofertan y por amistad, sin embargo, al existir varios

proveedores en este grupo, la administración los selecciona semanalmente de forma rotativa, lo que a su vez minimiza un posible desabastecimiento para el restaurante. En segundo lugar, están aquellos proveedores que no son locales y expenden sus productos en el mercado principal de Tumbes, de los cuales se obtiene insumos que no se encuentran en San Juan de la Virgen.

Otro de los subprocesos dentro de las compras corresponde a la selección de insumos y la adquisición misma, que se hacen de forma simultánea; con relación a las carnes, éstas se obtienen de un proveedor local con las especificaciones dadas por el administrador del restaurante, y semanalmente en promedio se adquiere: 60 kg de chanco, 40 kg de cabrito, 10 patos, 5 kg de cecina, que en términos generales son la base de los platos que conforman el menú. Respecto a la selección y adquisición de los insumos que se obtienen en el mercado de Tumbes, la administración la realiza personalmente para asegurar la calidad de los productos sobre todo los perecibles (verduras), aquellos insumos no perecibles se obtienen a través de la lista dejada en el proveedor de quien el restaurante es el cliente frecuente.

El último momento del proceso de compra en El Huerto del Sabor, lo constituye el transporte de los insumos teniendo en cuenta la higiene como uno de los factores más importantes, principalmente para evitar la contaminación y el deterioro de los productos. De esta forma, los proveedores locales transportan las carnes en bolsas plásticas impermeables o en su defecto en envases retornables plásticos con tapa; los insumos que se adquieren y transportan desde el mercado de Tumbes son empacados en bolsas plásticas y clasificados por tipo de insumo para evitar su deterioro y conservar su frescura en el caso de los perecibles; asimismo, se tiene cuidado que el vehículo de transporte sea de uso exclusivo para evitar la contaminación cruzada con otros productos no comestibles.

1.2. ALMACENAMIENTO.

Se pudo constatar que, en El Huerto del Sabor, el almacenamiento de insumos para la preparación de los alimentos que conforman los platos que se ofertan a los comensales, sigue una serie de pasos o etapas que se inicia con la recepción luego de las compras, ya sea que el proveedor los traslade hasta el establecimiento o que el personal de éste haga las compras directamente; en tal sentido, luego de recibidos los insumos se hace una selección inicial de éstos según su tipo y naturaleza, se separan verduras, carnes, alimentos no perecibles; simultáneamente cada insumo es ubicado temporalmente en mesas de trabajo por tipo de insumo.

Seguidamente, se lleva a cabo la limpieza de insumos que consiste en el lavado específico por tipo de insumo (verduras o carnes clasificadas) es decir, cada tipo de verdura ya clasificada se lava por separado, de la misma manera se hace la limpieza de las carnes por tipo, es decir, se retira de la carne aquellas partes no utilizables dejando como lo manifiesta el personal “la carne limpia”. Para el lavado de los insumos se utiliza lavaderos en acero inoxidable con pozas hondas que son de fácil limpieza para evitar la contaminación cruzada por los residuos que puedan quedar durante el lavado de cada insumo.

Un tercer momento es el almacenamiento mismo, que consiste en ubicar cada insumo en el mobiliario o equipo; de esta manera se ordena separadamente cada insumo por tipo en un lugar ya definido para tenerlos fácilmente disponibles al momento de la producción de las comidas, en tal sentido se guardan las carnes por separado, las verduras de la misma forma, al igual que los insumos no perecibles.

1.3. PRODUCCIÓN.

El proceso de producción de alimentos en El Huerto del Sabor, según se pudo observar, evidencian buenas prácticas en cuanto a la manipulación de los insumos, este se inicia con el retiro los productos del almacén según el plan de producción diario que será ofertado en el menú a través de la carta; cada insumo es dispuesto por tipo en mesas de trabajo y repisas específicas de

tal forma que sea de fácil ubicación para ahorrar tiempo y evitar desorden y confusión entre el personal que realiza la producción de las comidas.

Un segundo aspecto en el proceso de producción de las comidas, es el permanente lavado tanto de manos así como de los utensilios que se utilizan en la cocina; asimismo, se observó que existen utensilios destinados específicamente a la manipulación por tipo de insumos que se utiliza; es decir, por ejemplo, los cuchillos para cortar chanco no se utilizan para cortar cabrito o pato, las ollas, sartenes o pailas son de uso específico por cada tipo de comida que se prepara, caso contrario el utensilio pasa por una limpieza profunda; esto para evitar la contaminación de sabores entre los diferentes platos.

De otro lado, también en la producción de las comidas, el personal de cocina que como se mencionó son en promedio ocho personas, utiliza guantes de ser necesario para la manipulación de ciertos insumos los cuales pueden impregnar fácilmente su aroma en las manos, como es el caso de la manipulación de ajíes, cebollas y carnes principalmente; asimismo se observó que el personal utiliza gorra para evitar desprendimientos de cabello o que los olores propios de la cocina se impregnen en éste, también se observó en el personal, el uso de un mandil con diseño común.

1.4. EQUIPAMIENTO.

El Huerto del Sabor cuenta con el equipamiento necesario para poder ofrecer un buen servicio gastronómico; en cuanto a los equipos de cocina posee congeladores para la conservación de las carnes, refrigeradores para la óptima conservación de las verduras, anaqueles donde se guardan los insumos no perecibles para uso del día, cocinas a gas de hornillas múltiples, mesas y lavaderos en acero inoxidable los cuales fueron mandados a fabricar a medida.

Con relación al equipamiento referido a los utensilios de cocina, El Huerto del Sabor cuenta con un inventario amplio, entre los que se puede mencionar: ollas de diversos tamaños en material de acero, de aluminio, y de hierro; en acero inoxidable bandejas de diversos tamaños, cuchillos para diferentes

usos, cucharones; asimismo utensilios en madera como cucharas para preparación, tablas de picar, platos de diferentes tamaños y propósito, fuentes y cubertería diversa.

Figura Nº 02.

El Huerto del Sabor, áreas: comedor cocina y recreación.



Fuente: Archivo fotográfico Huerto del Sabor 2024.

Respecto al equipamiento de comedor el establecimiento cuenta con exhibidores de bebidas en frío, mostrador de atención y servicio, mesas de diferente capacidad, es decir mesas para 4 personas, para 6 personas y para 8 personas; asimismo cuenta con instalaciones de algunos juegos para niños y diversos elementos decorativos dispuestos en ambos comedores.

1.5. PERSONAL DE ATENCIÓN.

En cuanto al personal que labora en El Huerto del Sabor, según el administrador del establecimiento, se organiza de la siguiente manera: el personal de cocina consta de un jefe de cocina que es la propietaria del restaurante, asimismo laboran cocineros, ayudantes de cocina y personal dedicada exclusivamente al lavado de equipos y utensilios, haciendo un total

de ocho trabajadores en promedio por jornada; sin embargo, en fechas especiales como fiestas o eventos, laboran un mayor número de personas en cocina. Asimismo, el personal que labora en cocina es seleccionado teniendo como requisitos: conocimiento de la labor, eficiencia en el trabajo y grado de amistad como un aspecto relacionado con la confianza.

Figura N° 03.

El Huerto del Sabor: cocina a leña, personal de cocina y comedor.



Fuente: Archivo fotográfico Huerto del Sabor 2024.

Con relación al personal que atiende en comedor, el restaurante El Huerto del Sabor, cuenta con un promedio de nueve trabajadores que laboran en días de atención normal y durante eventos o fechas festivas de gran afluencia de clientes dicho personal se incrementa; el mencionado personal está conformado por un jefe de comedor y mozos que alternan entre mujeres y hombres; quienes rotan en sus funciones por cada jornada y por semana para limpieza, organización de mobiliario, mantenimiento de enseres ornamentales entre otros. El personal de comedor utiliza una indumentaria clásica consistente en gorra, polo y mandil.

1.6. PROTOCOLOS.

Con relación a los protocolos que desarrolla el restaurante El Huerto del Sabor, éstos se vinculan principalmente a las labores de limpieza e higiene y con relación a la atención de los clientes. La limpieza se lleva a cabo en todos los espacios de uso privado y público; la limpieza de la cocina es una labor se realiza antes, durante y después de cada jornada, asimismo se lleva a cabo una limpieza general que se ejecuta una vez al mes. Otro de los aspectos de protocolo, es la estricta limpieza lavado, almacenamiento y manipulación de los insumos de cocina.

Respecto a la limpieza de las áreas de comedor en sus dos niveles, así como del espacio recreativo (área de juegos infantiles) a igual que en la cocina se lleva a cabo antes, durante y después de cada jornada; esta labor lo realizan los mozos de forma rotativa, también se lleva a cabo una limpieza general una vez al mes en techos, paredes y espacios libres del establecimiento. Los insumos de limpieza utilizados son aquellos aplicables a las condiciones de la cocina (para grasas y prevención de insectos) y desinfectantes con aromatizador para el área del comedor. La limpieza de los servicios higiénicos se realiza de forma permanente sobre todo en días de gran afluencia de clientes para mantener este servicio en óptimas condiciones y evitar malos olores.

De otro lado, en lo referente a la atención en comedor o servicio al cliente, se siguen los procedimientos protocolares básicos que son: la bienvenida que lo lleva a cabo el mozo designado a la mesa, asimismo la acomodación en caso que el comensal no encuentre un espacio con facilidad debido a la gran cantidad de clientes que pueda haber; seguidamente se realiza la toma del pedido a través de comandas, se atiende el pedido en el menos tiempo posible, el mozo siempre está a disposición de la mesa que atiende, se alcanza la cuenta a la mesa, si el cliente desea el mozo realiza el pago en caja o caso contrario el mismo cliente se acerca a realizar el pago directamente, finalmente se procede a la despedida y agradecimiento por la visita y preferencia. Se observó que existen en el restaurante, facilidades

para realizar los pagos por el servicio, los mismos que pueden ser en efectivo, con tarjeta, a través de yape o plin.

2. PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO EN EL HUERTO DEL SABOR.

Luego de haberse detallado los principales indicadores de buenas prácticas gastronómicas en el restaurante El Huerto del Sabor a través de la observación y la entrevista de sus colaboradores o personal de producción y atención, se procedió a consultar la percepción sobre algunos aspectos que denoten las buenas prácticas gastronómicas, pero desde la perspectiva externa, es decir a partir de la visión de los clientes que acuden a dicho establecimiento. En ese sentido, se aplicó un cuestionario en línea de nueve preguntas, teniendo en cuenta aquellos aspectos que el cliente puede observar externamente y que pueden manifestar en cierta medida indicios de buenas prácticas en el servicio gastronómico que realiza El Huerto del Sabor, de esta forma las preguntas estuvieron referidas a factores como el equipamiento visible del restaurante, la indumentaria que utiliza el personal de producción y atención al cliente, las características del servicio de atención y los aspectos relacionados con las facilidades para realizar los pagos por el servicio; todo lo cual se detalla a continuación.

2.1. EQUIPAMIENTO.

Un primer aspecto consultado a los clientes comensales que han visitado el restaurante, fue si éstos han observado que el establecimiento cuenta con equipos visibles que permitan exhibir y mantener las bebidas u otros productos de expendio directo bien conservados; sobre lo cual los encuestados respondieron: un 70% consideró que el establecimiento cumple con este aspecto, del mismo modo un 26% de encuestados manifestó que el restaurante cumple este aspecto pero en parte, por otro lado sin embargo, un 4% afirmó que no cumple, tal como se puede observar en la figura N° 04.

Figura N° 04.

El Huerto del Sabor tiene exhibidores de bebidas y otros productos.

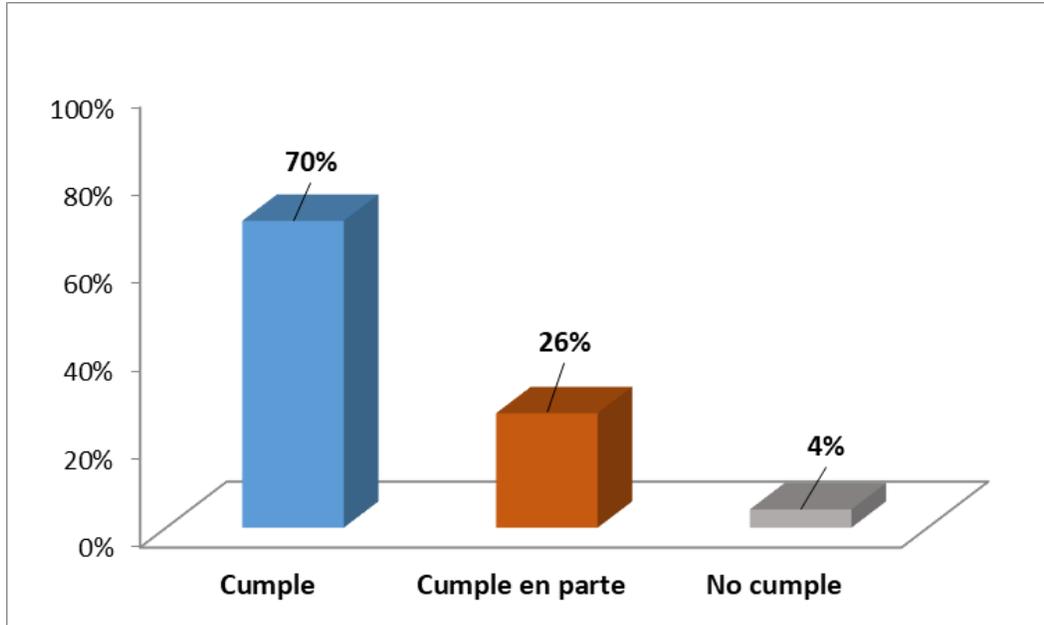
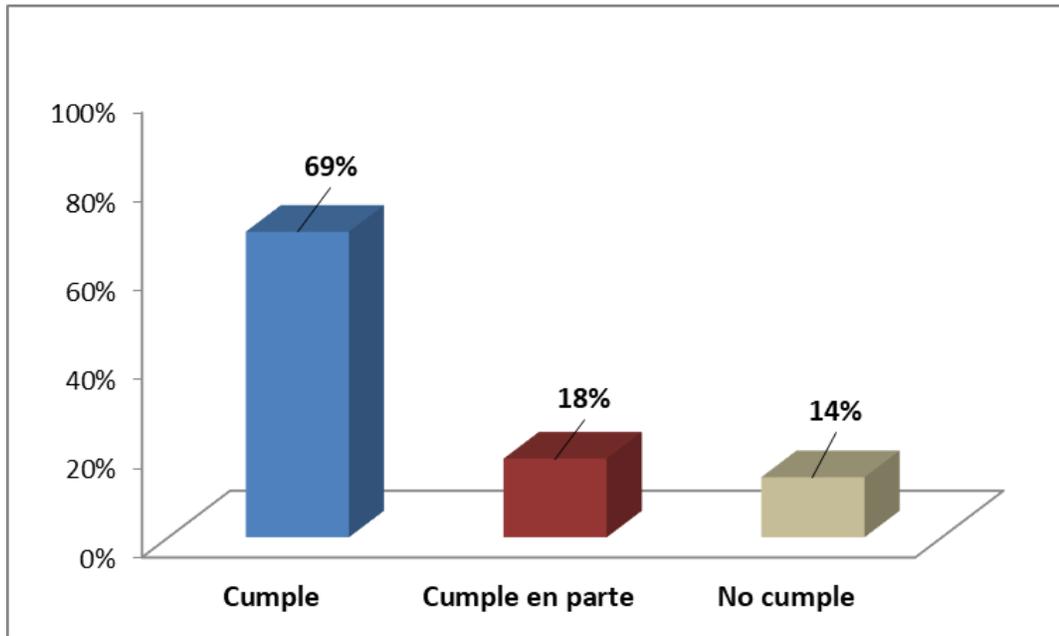


Figura N° 05.

El Huerto del Sabor tiene mesas en número y tamaño adecuados.

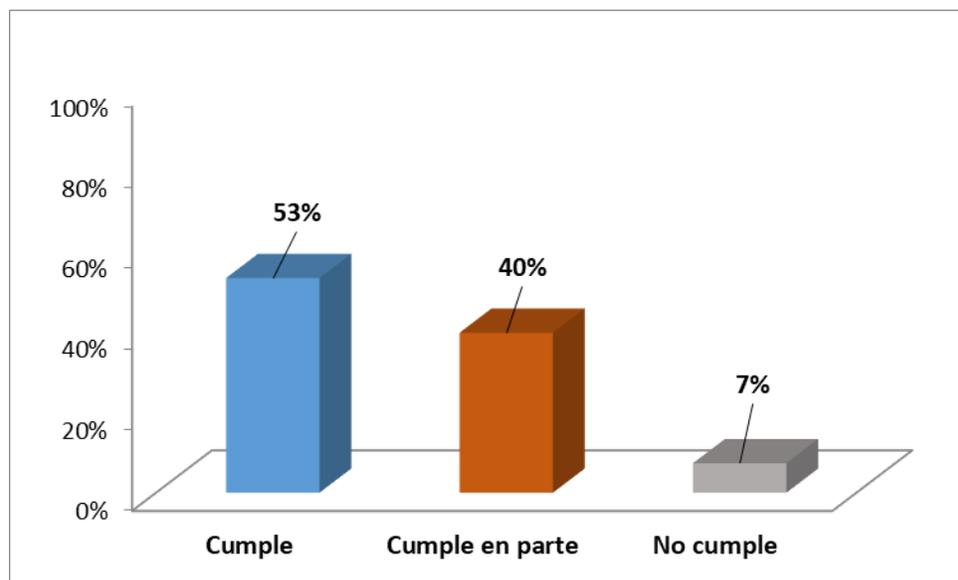


Siempre con relación al equipamiento, se preguntó a los clientes si observaron que el restaurante contaba con mesas y sillas en número adecuado; en tal sentido, el 69% de encuestados afirmó que el restaurante cumple con este aspecto, el 18% que cumple en parte y el 14% que no cumple; tal como se observa en la figura N° 05.

Se preguntó a los encuestados su opinión sobre cómo les pareció la distribución de los equipos y muebles en el comedor; al respecto, el 53% de encuestados afirmó que el restaurante cumple con este factor, el 40% afirmó que lo cumple, pero en parte, y el 7% consideró que no cumple; tal como se aprecia en la figura N° 06

Figura N° 06.

El Huerto del Sabor, tiene adecuada distribución de equipos y muebles.



2.2. INDUMENTARIA.

También se preguntó a los clientes de El Huerto del Sabor, qué pudieron observar con relación a la indumentaria del personal, es decir la vestimenta que utilizan para la realización de sus labores de atención al cliente en comedor. Las respuestas fueron: el 60% de los encuestados consideró que el personal del restaurante cumple con el requisito, de la misma manera, el 25% de los encuestados consideró que cumple el requisito, pero solo en parte, mientras que un restante 15% consideró que el personal no cumple este aspecto, tal como se puede comprender mediante la lectura de la figura N° 07.

Figura N° 07.

El Huerto del Sabor cuenta con personal con vestimenta adecuada.

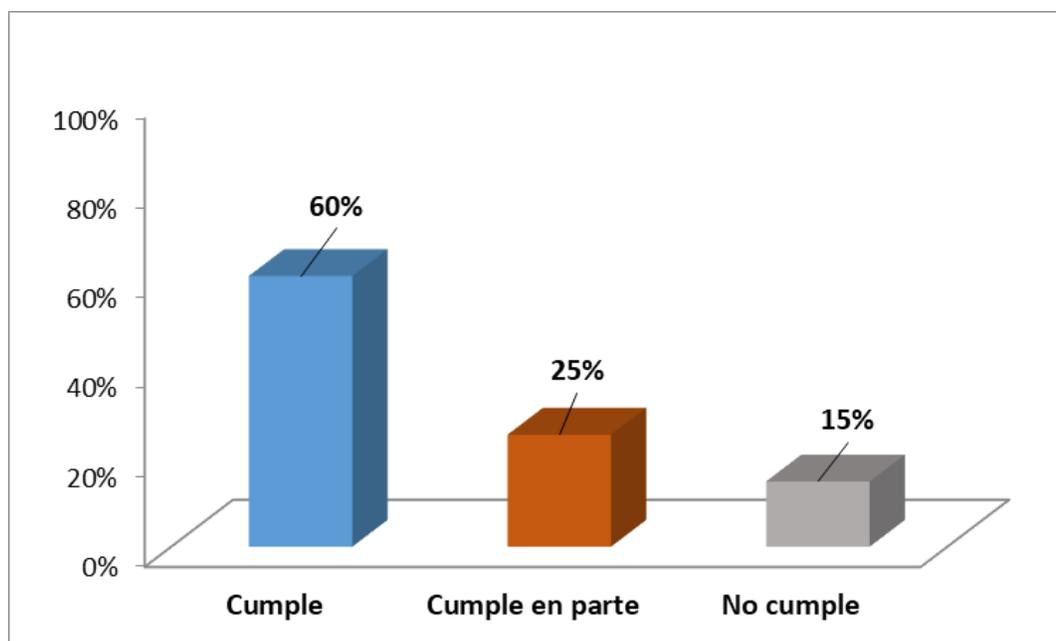
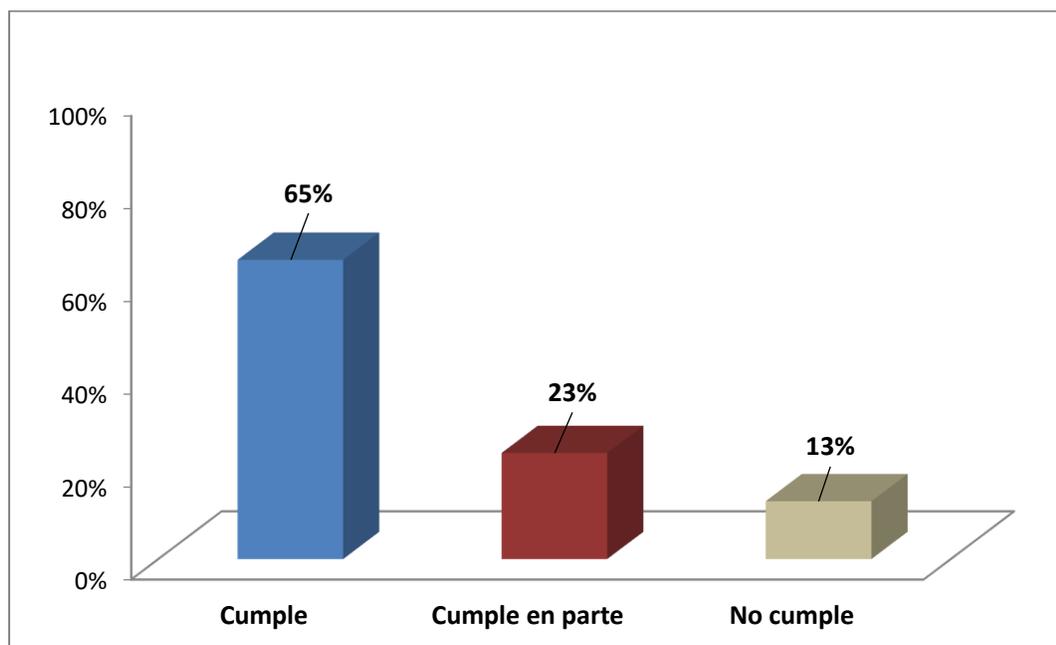


Figura Nº 08.

El Huerto del Sabor cuenta con personal que cuida su imagen e higiene.



La figura Nº 08, expresa la opinión de los clientes respecto a lo que observaron sobre el cuidado de la imagen e higiene del personal que labora en El Huerto del Sabor, siendo que el 65% de los encuestados afirmó que el personal cumple con este aspecto, del mismo modo el 23% afirmó que se

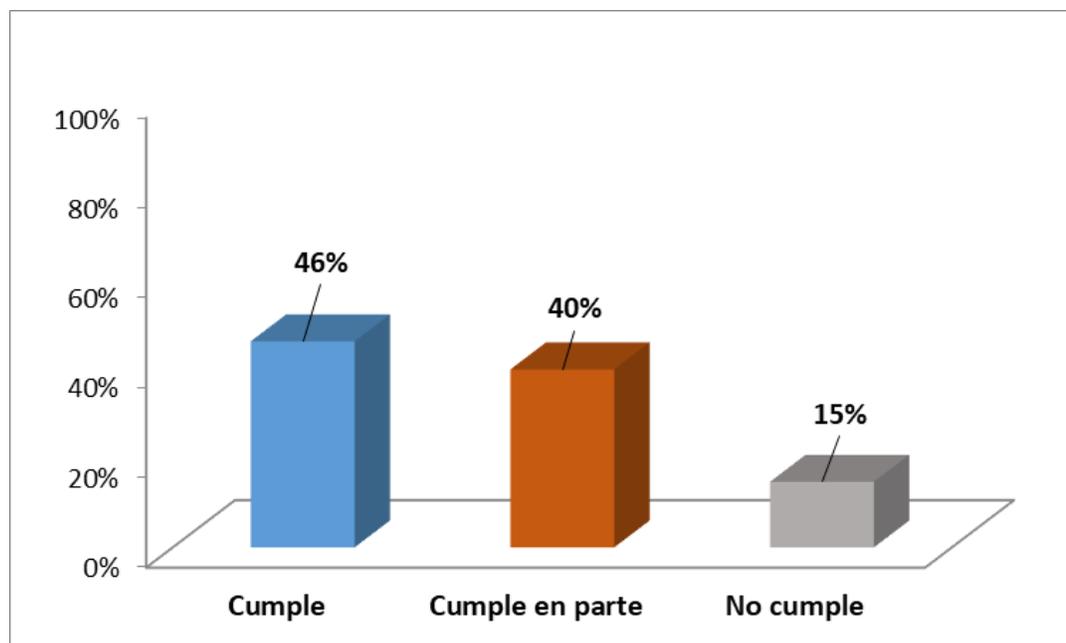
cumple, pero solo en parte, mientras que el 13% de los encuestados consideró que el personal no lo cumple.

2.3. ATENCIÓN AL CLIENTE.

Al ser consultados los clientes sobre lo que observaron durante su visita al restaurante El Huerto del Sabor con relación a la buena atención que recibieron a través de la amabilidad y disposición de los mozos, se encontró que: el 46% de los encuestados consideró que el restaurante cumple con tener mozos amables y atentos, el 40% consideró que cumple dicho aspecto, pero en parte, mientras que el 15% consideró que este aspecto no se cumple, tal como se puede apreciar en la figura N° 09.

Figura N° 09.

El Huerto del Sabor cuenta con mozos amables y atentos.



En la figura N° 10, se muestra la opinión de los clientes del restaurante El Huerto del Sabor, con relación a la información adecuada que recibieron de parte de los mozos sobre los platos del menú; en tal sentido, el 66% de los clientes encuestados consideró que el restaurante si cumple este aspecto, el 30% de los encuestados afirmó que se cumple este aspecto, pero en parte, solo un 4% de clientes consideró que no se cumple.

Figura N° 10.

Los mozos informan adecuadamente sobre los platos del menú.

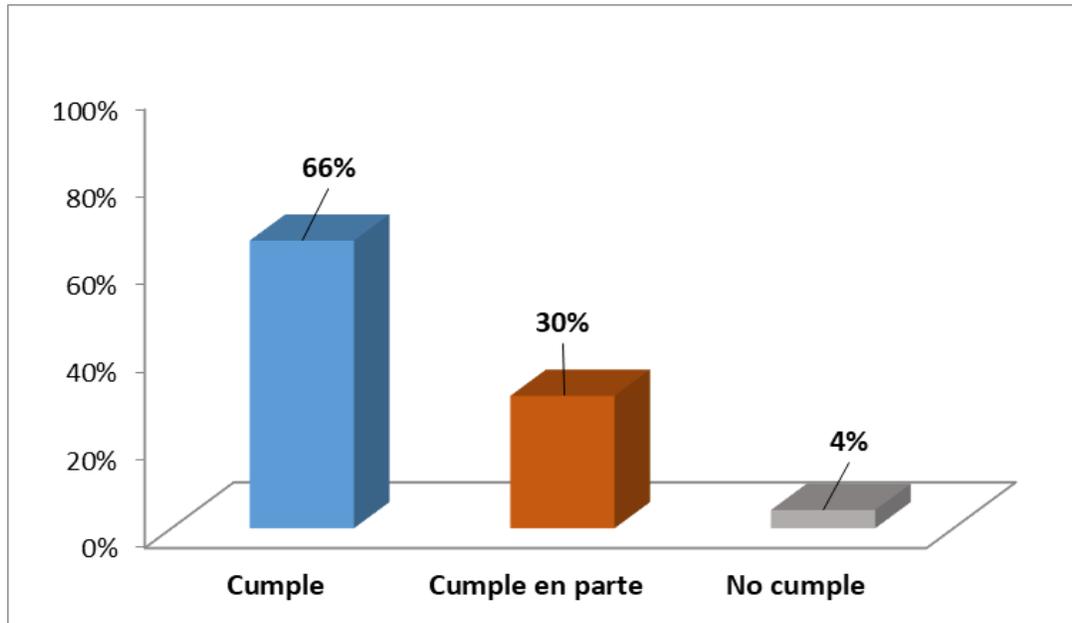
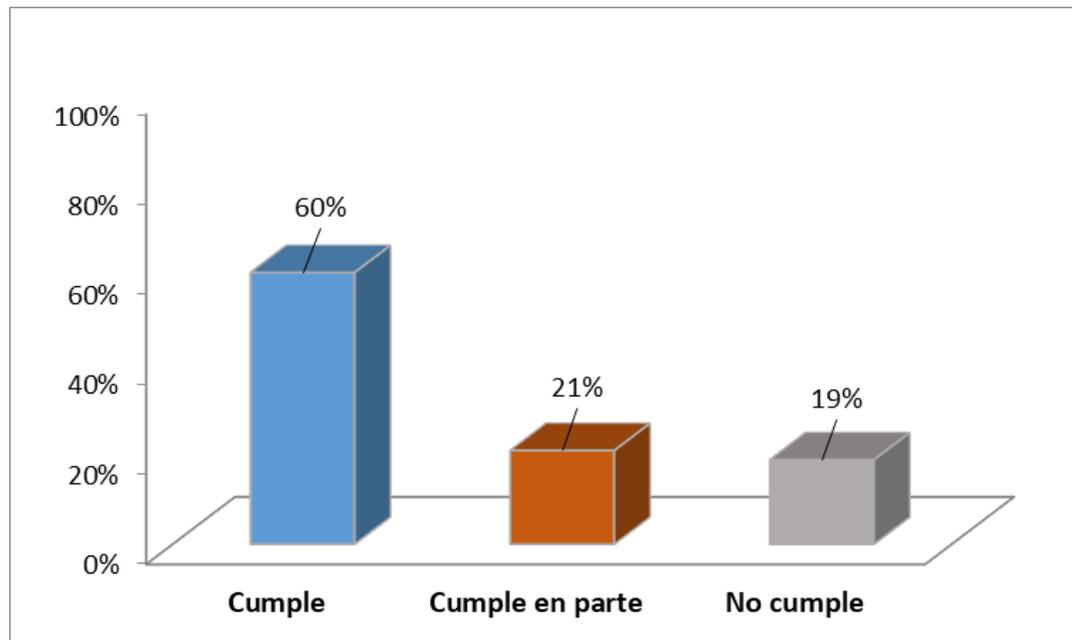


Figura N° 11.

Los mozos atienden con eficiencia los pedidos y las consultas.



La figura anterior N° 11, expresa la opinión de los clientes del restaurante, sobre la eficiencia de los mozos para atender sus pedidos y consultas, donde

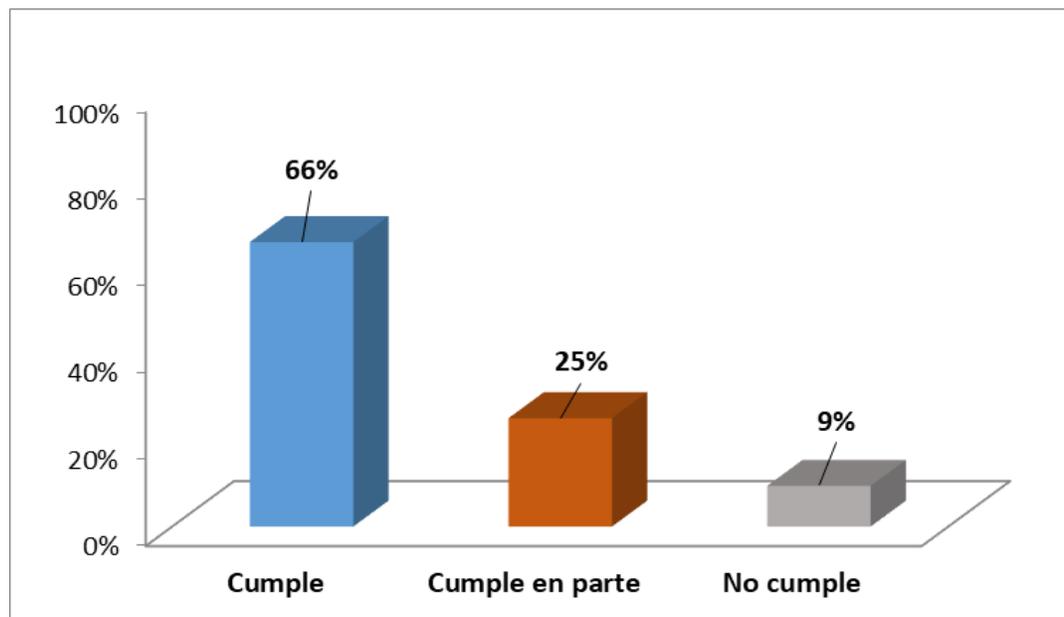
el 60% de los encuestados afirmó que este aspecto si se cumple, el 21% afirmó que se cumple en parte y el 19% afirmó que no se cumple.

2.4. ALTERNATIVAS DE PAGO.

Un último aspecto consultado a los clientes de El Huerto del Sabor, fue con relación a las alternativas para realizar su pago por los servicios recibidos; al respecto, el 66% de los clientes encuestados afirmó que el restaurante cumple con brindar diferentes alternativas, el 25% afirmó que dicho factor se cumple, pero en parte, el 9% de clientes afirmó que este factor no se cumple; como se muestra en la figura N° 12.

Figura N° 12.

El Huerto del Sabor cuenta con alternativas para realizar los pagos.



3. DISCUSIÓN.

La presente investigación fue iniciada con el objetivo de describir las buenas prácticas que se llevan a cabo en el servicio gastronómico que presta el restaurante El Huerto del Sabor del distrito San Juan de la Virgen, propósito que se ha logrado a través del cumplimiento de dos objetivos más específicos referidos a: en primer lugar, con la identificación y detallado de los indicadores de buenas prácticas gastronómicas que se llevan a cabo en el restaurante en mención, y en segundo lugar, al determinar la percepción del cliente, sobre el servicio

gastronómico que en dicho establecimiento se presta; ambos objetivos específicos logrados y por consiguiente el objetivo general.

De esta manera, los resultados obtenidos con relación al primer objetivo específico, permiten detallar una serie de factores que indican las buenas prácticas en cada uno de los momentos del proceso de producción y expendio de diferentes platos de la gastronomía característica del restaurante en estudio, a través de diferentes procedimientos que son los indicadores al respecto. Desde las compras como primer proceso, que se inicia con la elaboración de la lista semanal, pasando por subprocesos de selección de proveedores e insumos y el transporte de éstos; seguidamente el almacenamiento, con subprocesos de selección, lavado, guardado y conservación; del mismo modo el proceso de producción de los platos, donde interviene la correcta manipulación de insumos, la higiene personal y de los utensilios; asimismo, las características del equipamiento existente en cuanto a tipo, calidad, cantidad y funcionalidad tanto en cocina como en comedor; del mismo modo, el personal de cocina y comedor tanto en cantidad como en eficiencia; por otro lado, los protocolos de atención observados en cuanto a higiene personal, amabilidad y permanente disposición y finalmente las alternativas para poder realizar los pagos; muestran indicadores de buenas prácticas gastronómicas.

Los resultados obtenidos referentes al segundo objetivo, demuestran un cliente que acude al restaurante El Huerto del Sabor, conforme y opinando en un alto porcentaje que el restaurante cumple con el equipamiento necesario; es decir, exhibidores, mesas y sillas suficientes, así como la buena distribución del mobiliario en general. De otro lado, con relación a la indumentaria del personal, el cliente opina favorablemente, es decir que cumple con este requisito; lo mismo que respecto a la imagen e higiene de los mozos. Respecto a la atención al cliente, los indicadores son positivos ya que el cliente opina que el establecimiento cumple con tener mozos amables y atentos, la correcta información sobre el menú, la eficiencia al atender los pedidos y las consultas; finalmente también sobre la existencia de diversas alternativas de pago

Al respecto, investigaciones realizadas indican la importancia de las buenas prácticas en la productividad de los restaurantes; como es el caso de las investigaciones realizadas por: Mendoza (2021), Bravo (2015) y Facundo (2014), las cuales en términos generales, al igual que en el restaurante El Huerto del Sabor, encontraron aspectos positivos en los restaurantes que investigaron y resaltan la importancia de las buenas prácticas en dichos establecimientos a partir de la identificación de puntos críticos en la manipulación de alimentos, conservación de los mismos, tiempo de demora en la producción de los platos así como en la calidad de atención al cliente por parte del personal de comedor; recomendando asimismo, que los restaurantes deben contar con una guía de procedimientos que permitan la optimización de los procesos y la permanente capacitación del personal. En otro sentido, investigaciones como las llevadas a cabo por López (2019) y Cuichán (2017), encontraron en los establecimientos que investigaron una serie de falencias y precariedad en cuanto al desarrollo de las buenas prácticas gastronómicas principalmente en cuanto a la manipulación de alimentos en el área de producción, a lo cual recomendaron la implementación de manuales y capacitaciones para el personal.

Los resultados indican, que El Huerto del Sabor desarrolla buenas prácticas gastronómicas en los diferentes procesos que se llevan a cabo antes, durante y después de la prestación del servicio, a través de procedimientos bien organizados, considerando tal como sostiene Martín (2019), la seguridad e higiene no solo de los diferentes ambientes sino también en el personal que intervienen en los diferentes procesos de la misma forma, Huerto del Sabor, cumple con la realización de los procesos ordenados a los que hacen referencia Bonis (2019), con relación a los procesos de compras y almacenamiento de alimentos; Castillo et al (2020), sobre los diferentes subprocesos durante la producción de alimentos relacionados con la inocuidad que debe tener todo el proceso. Asimismo, lo afirmado por Castellano et al (2015), sobre los diferentes subprocesos como el pre servicio, el servicio mismo y el post servicio que también se pudo evidenciar en El Huerto del Sabor, procesos que se apoyan en los que Cancino (2010) sobre el equipamiento adecuado para comodidad del cliente o López (2020) en referencia

al personal adecuado y suficiente, así como el empleo de protocolos que aseguren una correcta y satisfactoria atención al cliente comensal.

Dentro de este contexto, habiéndose identificado un conjunto de procesos y procedimientos considerados buenas prácticas tanto en la literatura citada como en los reglamentos al respecto, se debe anotar que el restaurante El Huerto del Sabor si desarrolla dichos procesos y procedimientos gastronómicos, de tal forma que el segmento de clientes comensales que posee, manifiestan una actitud positiva de satisfacción sobre el cumplimiento en los servicios que el restaurante ofrece, en cada uno de sus indicadores de buenas prácticas gastronómicas como equipamiento adecuado, correcta indumentaria del personal, buena atención al cliente a través de diversos protocolos de atención así como la posibilidad de realizar sus pagos a través de distintas alternativas.

Se determinó que El Huerto del Sabor cumple con los requisitos mínimos para el tipo de restaurante al que pertenece según la normativa vigente tanto a nivel nacional como local; asimismo, que teniendo en cuenta el Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos y Afines del Mincetur cumple con gran parte de los procedimientos recomendados en dicho manual lo cual es un aspecto muy positivo; lo más importante es que desarrolla una serie de procesos que han permitido al establecimiento, lograr un crecimiento constante a nivel de instalaciones y capacidad productiva, una imagen positiva en la clientela cada vez más amplia y un posicionamiento en el mercado gastronómico regional, aspectos que se evidencian en sus 23 años de servicio ininterrumpido.

Se debe considerar asimismo, que si bien existen reglamentos y manuales de buenas prácticas para este tipo de establecimientos, no se puede encasillar a restaurantes con El Huerto del Sabor que es un establecimiento emergido de las prácticas gastronómicas domésticas, dentro de todos los parámetros y estándares de servicio que los manuales hechos para restaurantes urbanos considerados de alta categoría (5 o más tenedores), entendiendo que las buenas prácticas básicas de higiene y manipulación se deben cumplir por todo establecimiento, sin embargo existe cierta relatividad en el tipo y calidad de los procedimientos que se deben articular al contexto y la cultura del espacio donde funciona el restaurante, y que

una buena práctica está sujeta a la calificación del comensal dependiendo de sus hábitos de consumo y sus preferencias; tal como sostiene Nieto (2020), que la cocina tradicional constituye la costumbre y tradición de una comunidad determinada, cuyas técnicas y saberes específicos le otorgan una identidad propia.

El presente estudio como la gran mayoría de este tipo, siempre enfrentan ciertas limitaciones a la hora de realizar el trabajo de campo, sobre todo si se trata de adentrarse en la identificación, descripción y análisis de un negocio en particular, debido al sentido de privacidad no sólo del propietario sino también del conjunto de colaboradores que trabajan en éste. De esta manera, uno de los aspectos que no aborda el presente estudio, está referido a los procedimientos finos del proceso de producción de alimentos, que requieren la realización de técnicas de recojo de información participativas; asimismo, tampoco aborda los aspectos referidos a los procesos administrativos y de gestión que son el origen de la existencia de políticas sobre las buenas prácticas dentro del restaurante como organización empresarial. De esta forma, será conveniente realizar trabajos posteriores que indaguen sobre las estrategias base que permiten gestionar emprendimientos familiares exitosos con alto índice de aceptación y prolongada vigencia en el mercado gastronómico.

IV. CONCLUSIONES

- 1.** Las buenas prácticas gastronómicas que se llevan a cabo en el restaurante El Huerto del Sabor, se evidencian en seis aspectos que son: los procesos de: compra de insumos, almacenamiento y conservación, producción de las comidas, equipamiento adecuado, desempeño del personal de atención, y diversos protocolos de atención, limpieza y mantenimiento. Las compras se realizan con los indicadores de planificación del menú y elaboración de lista, selección de proveedores y adecuado transporte de los insumos; el almacenamiento, evidencia la selección, lavado y guardado ordenado de los insumos; la producción se evidencia en adecuada manipulación de insumos, uso específico de utensilios e higiene permanente; asimismo, el restaurante cuenta con suficiente equipamiento, mobiliario bien distribuido en cantidad suficiente; personal adecuadamente vestido, atento, amable, protocolos de atención al cliente; y alternativas para realizar los pagos.
- 2.** La percepción del cliente que visita el restaurante El Huerto del Sabor considera buenas prácticas en la atención que recibió, en altos índices porcentuales que califican el cumplimiento de los principales factores de buenas prácticas como: el equipamiento suficiente y adecuado del restaurante, la indumentaria y buena imagen del personal tanto en cocina como en comedor, la calidad de atención referidos a la amabilidad, adecuada información y prontitud en la atención de los pedidos; asimismo los clientes perciben que se ponen de manifiesto los protocolos básicos de atención, higiene y limpieza; del mismo modo la posibilidad de contar con diversos medios a través de los cuales se pueden realizar los pagos.
- 3.** El Huerto del Sabor, realiza buenas prácticas cuyos procesos están en relación con los parámetros establecidos por los manuales de buenas prácticas gastronómicas del Reglamento de Restaurantes y el Manual de Buenas Prácticas del Mincetur; asimismo, estas buenas prácticas son corroboradas por los clientes, quienes consideran en su mayoría, que el restaurante cumple con buenas prácticas en lo referente a equipamiento, indumentaria e imagen del personal, calidad de servicio, protocolos referidos a la buena atención y respecto a indicadores de higiene.

V. RECOMENDACIONES

1. Se debe realizar estudios a nivel de tesis mediante la aplicación de una metodología participativa, que permita al investigador adentrarse en el conocimiento sobre detalles específicos a nivel de procesos de producción y manipulación de alimentos así como aspectos relacionados a la gestión y manejo administrativo empresarial, en la medida que mediante observación no participativa, entrevista y encuesta no se puede conseguir tal profundidad en la obtención de resultados, que es una de las limitaciones que muestra el presente estudio.
2. La academia en conjunto con las poblaciones locales, debe promover investigaciones aplicadas experimentales en el rubro de la gastronomía y las buenas prácticas, de tal manera que se pueda lograr el rescate de muestras gastronómicas representativas de la cocina tradicional rural como parte de la identidad regional, siendo los saberes tradicionales un elemento clave para desarrollar no solo identidad cultural, sino productos y una mejor oferta turística.
3. Es necesario investigar y desarrollar una guía de procedimientos sobre buenas prácticas aplicadas no solo a la reglamentación oficial sino principalmente a partir de la identificación de los hábitos de consumo y preferencias de los clientes, a los cuales se debe sumar procedimientos y saberes rurales tradicionales como indicadores y parámetros para medir las buenas prácticas gastronómicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anfitriones (2009). Buenas prácticas para la atención al cliente. Restaurantes. Manual. En línea. Disponible en: https://catedraalimentacioninstitucional.files.wordpress.com/2017/02/mbp_restaurantes_may09.pdf
- Bonis, G. (2019). Criterios de almacenamiento y conservación de los alimentos. Blog. En línea. Disponible en: <https://germandebonis.com/criterios-de-almacenamiento-y-conservacion-de-los-alimentos/>
- Bravo, R. (2015). Guía de buenas prácticas de manufactura de alimentos para mejorar la oferta gastronómica e imagen corporativa del restaurante Yasuní Kichwa Ecolodge. Tesis. En línea. Disponible en: <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/150/1/Valent%C3%ADn%20Bravo%20Tesis%202015.pdf>
- Brunet, I. (2019). Diseño y equipamiento de un restaurante. Blog. En línea. Disponible en: <https://utntyh.com/unidad-ii-diseno-equipamiento-restaurante/>
- Cancino, A. (2010). Operación en restaurantes y bares: mobiliario y equipo de comedor y bar. Blog. En línea. Disponible en: <http://www.mailxmail.com/curso-operacion-restaurantes-bares/mobilirario-equipo-comedor-bar>
- Castellano, I, Badillo, A. (2015). Los procesos de servicio en restauración. Capítulo de libro. En línea. Disponible en: <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771211.pdf>
- Castillo, I; Fernández, M; Zonenszaín, Y; Llaca, E; Castilla, J; Fajardo, D. (2020). Guía de buenas prácticas en el manejo de los alimentos. Guía. En línea. Disponible en: https://www.anahuac.mx/mexico/EscuelasyFacultades/bioetica/sites/default/files/inline-files/Guia_Basica_manipulacion_alimentos.pdf
- Cuichán, C. (2017). Propuesta de un manual de BPM para el restaurante La Chispa Peruana ubicado en el sector de La Mariscal, Cantón Quito, Provincia de

- Pichincha. Tesis. En línea. Disponible en:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/16245/1/69444_1.pdf
- Facundo, I. (2014). Propuesta de un manual de buenas prácticas de manufactura para pollería el Bambú del distrito de Castilla – Piura. tesis. En línea. Disponible en:
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/657/IND-FAC-FAR-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garazi, D. (2020). Maîtres, mozos, comises y sommeliers: el trabajo en el salón comedor de hoteles de alta categoría (Mar del Plata, 1950-1990). Artículo. En línea. Disponible en:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-27072020000100003
- Intur Perú (2021). La gastronomía: una manifestación cultural valiosa. Artículo Web. En línea. Disponible en: <https://inturperu.edu.pe/la-gastronomia-una-manifestacion-cultural-valiosa/>
- Instituto Costarricense de Turismo – ICT (s.f.). servicio de alimentos y bebidas. Artículo. En línea. Disponible en:
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/04/139-serviciogastronomia.pdf>
- López, C. (2019). Análisis del manejo de las buenas prácticas de manipulación en el área de producción de alimentos en el restaurante La Miga del distrito de San Isidro, y sus consecuencias en el año 2018. Tesis. En línea. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5321/L%C3%93PEZ_HC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, J. (2020). Personal de restaurante. Blog. En línea. Disponible en:
<https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/personal-de-restaurante/>
- Martín, E. (2019). Manipulación de alimentos. Blog. En línea. Disponible en:
<https://www.consumoteca.com/alimentacion/manipulacion-de-alimentos/>

Martínez, M. (2006) la investigación cualitativa (síntesis conceptual). Artículo. En línea. Disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf

Mbenseg (2012). Operaciones básicas de restaurantes, bar, cocina y gastronomía. Blog. En línea. Disponible en: <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/mbenseg/2012/11/11/mobiliario-y-equipos/>

Mendoza, R. (2021). Implementación de las buenas prácticas de manipulación de alimentos e higiene en la operación del restaurante oriental Fu Jou ubicado en el Club Regatas Chorrillos. 2020. Trabajo de suficiencia profesional. En línea. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/67ca853a-d837-4b3a-9991-d5c3873831f2/content>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – Mincetur (2008). ;anual de buenas prácticas de Manipulación de alimentos para Restaurantes y Servicios Afines. Manual. En línea. Disponible en: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/MBP_MANIPULACION_DE_ALIMENTOS.pdf

Ministerio de Cultura y Turismo de Argentina (2020). Curso de formación inicial para mozos. Manual. En línea. Disponible en: http://www.turismo.jujuy.gob.ar/wp-content/uploads/Formacion-para-Mozos_v1-1.pdf

Montoro, M. (2020). ¿qué son las buenas prácticas y para que sirven? Blog. En línea. Disponible en: <https://www.ats.edu.uy/buenas-practicas/>

Nieto, A, (2020), prácticas gastronómicas domésticas como factor de identidad y construcción cultural desde lo campesino en la provincia Guanentina, Santander. En línea. Disponible en: <https://books.scielo.org/id/t267z/pdf/nieto-9786289558210-02.pdf>

Quironprevención (2020). Seguridad alimentaria, salud e higiene: 5 pasos para hacer la compra saludable. Blog. En línea. Disponible en:

<https://www.quironprevencion.com/blogs/es/prevenidos/seguridad-alimentaria-salud-higiene-5-pasos-hacer-compra-se>

Romeo, A. (2018). Atención al cliente en restaurantes (II). Llegada del cliente y gestión de lista de espera. Blog. En línea. Disponible en: <https://www.aromeo.net/blog/atencion-al-cliente-en-restaurantes-ii-llegada-del-cliente-y-gestion-lista-de-espera>

Shuttleworth, M. (2008). Diseño de investigación descriptiva. Blog. En línea. Disponible en <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

Telemesa Booking Service (2018). Protocolo y etiqueta en tu restaurante. Revista en la Cocina. En línea. Disponible en: <https://enlacocina.telemesa.es/gestion-administracion-restaurantes/protocolo-y-etiqueta-en-tu-restaurant/>

ANEXOS

ANEXO N° 01

FICHA DE COTEJO PARA INDICADORES DE BP EN COCINA

A. PROCESO DE COMPRAS DE INSUMOS				
N.º	Indicador de buenas prácticas	Cumple	Cumple en parte	No cumple
1	Planificación de compras			
2	Orden en las compras			
3	Elección de insumos			
4	Organización de insumos comprados			
5	Transporte de los insumos			
6	Otros			
B. PROCESO DE ALMACENAMIENTO				
N.º	Indicador de buenas prácticas	Cumple	Cumple en parte	No cumple
1	Clasificación de insumos			
2	Almacenamiento por tipo de insumo			
3	Separación de insumos de origen animal y vegetal			
4	Características de los recipientes			
5	Otros			
C. PROCESO DE PRODUCCIÓN				
N.º	Indicador de buenas prácticas	Cumple	Cumple en parte	No cumple
1	Medidas de prevención de contaminación cruzada			
2	Uso de utensilios y equipo adecuados y limpios			
3	Medidas de higiene del personal de producción			
4	Hábitos deseables de manipulación de utensilios			
5	Desechar hábitos personales inadecuados			
6	Otros			

ANEXO N° 02

FICHA DE COTEJO PARA INDICADORES DE BP EN COMEDOR

A. EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO				
Nº	Indicador de buenas prácticas	Cumple	Cumple en parte	No cumple
1	Equipos y exhibidores adecuados			
2	Mesas y sillas en buen estado			
3	Mesas auxiliares de servicio			
4	Aparadores			
5	Carros de traslado de platos o bandejas			
6	Equipo de música			
7	Equipos de iluminación			
8	Equipos de ventilación			
B. PERSONAL DE ATENCIÓN DIRECTA				
Nº	Indicador de buenas prácticas	Cumple	Cumple en parte	No cumple
1	Vocación de servicio y amor por su trabajo			
2	Memoria, concentración y equilibrio en dificultades			
3	Responsabilidad, orden, adaptabilidad, disposición			
4	Cordialidad, respeto, amabilidad con clientes			
5	Actitud de mejora, iniciativa, esmero, superación			
6	Hábitos de higiene, cultura general, información			
7	Escucha, pregunta, control de agresividad, sonríe			
C. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN				
Nº	Indicador de buenas prácticas	Cumple	Cumple en parte	No cumple
1	Atento al cliente, observador, no de espaldas			
2	Rapidez en atención ante requerimientos			
3	Discreción, resolver problema sereno, no llamadas			
4	Asentir al cliente, responder siempre, anotar datos			

ANEXO N° 03.

GUIA DE ENTREVISTA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS CULINARIAS EN RESTAURANTE

1. Elaboración de lista de compras
2. Selección de proveedores
3. Orden en las compras
4. Selección de insumos
5. Forma y tiempo de transporte de los insumos
6. Recepción de insumos en el área de trabajo
7. Lavado e higiene de los insumos
8. Forma de almacenamiento de insumos
9. Equipamiento, recipientes y métodos de conservación de insumos
10. El personal de compras y almacenamiento
11. El equipamiento de cocina
12. Los utensilios de cocina
13. La limpieza y desinfección
14. El personal de cocina
15. La manipulación de insumos
16. El equipamiento de comedor
17. La limpieza y desinfección del comedor
18. El personal de comedor
19. La indumentaria del personal
20. Los protocolos de atención en comedor.

ANEXO N° 04

MATRIZ DE ENTREVISTA SOBRE BUENAS PRÁCTICAS CULINARIAS EN EL RESTAURANTE EL HUERTO DEL SABOR

1. Elaboración de lista de compras		
-	Quienes la hacen	Cocinero y administrador
-	Lista diaria	Viernes y sábado
-	Lista semanal	Si
2. Selección de proveedores		
-	Por precio	También pero en segundo lugar
-	Por calidad de producto	Si ya se tiene proveedores
-	Por amistad	Se va rotando proveedor
3. Orden en las compras		
-	Se compra personalmente	El administrador (papa)
-	Qué se compra primero	Entregan lista y se recoge
-	Que se compra en segundo	Si algo falta se busca
4. Selección de insumos		
-	Como se selecciona los insumos	El proveedor ya sabe la calidad de producto a alistar Carnes se tiene proveedor local que llevan directo al restaurante
5. Forma y tiempo de transporte de los insumos		
-	Envases para transporte	Bolsas plásticas
-	Cantidad de insumos	2 sacos arroz, 60 chancho cabrito 40 10 patos
-	Cuanto demora el traslado	
6. Recepción de insumos en el área de trabajo		
-	Donde se colocan	Selección antes de entrar a almacén

7. Lavado e higiene de los insumos		
-	Como se realiza	Selección de insumos y limpieza
8. Forma de almacenamiento de insumos		
-	Como se almacenan	Alacenas por tipo de producto verduras,
-	Donde se almacenan	Anaqueles Carnes al congeladores y verdura a refrigeración
9. Equipamiento, recipientes y métodos de conservación de insumos		
-	Equipos para carnes	Congeladores
-	Equipos para verduras	Refrigerador
-	Equipos para insumos no perecibles	Anaqueles
-	Temperaturas y ventilación	Bajo cero y verduras frio
10. El personal de compras y almacenamiento		
-	Quien realiza las compras	Administrador
-	Quienes realizan el almacenamiento	Cocinero y ayudantes
11. El equipamiento de cocina		
-	Equipos de almacenamiento	Congelador refrigerador repisas y envases
-	Equipos de preparación	Cocina a gas interna y fogón a leña externa ollas grandes y bandejas de acero ollas de aluminio y hierro
-	Equipos de conservación	Ya está mesones de almacenamiento en acero
12. Los utensilios de cocina		
-	Utensilios comunes	Platos etc.
-	Utensilios especializados	Equipos mandados a hacer a medida
13. La limpieza y desinfección de la cocina		

-	Como es el proceso de limpieza	Después de cada jornada
-	Limpieza general	Semanal mayólica y esmalte una vez al mes
-	Limpieza permanente	Después de cada jornada de manos en lavaderos en acero inoxidable
14. El personal de cocina		
-	Cuantos son	8 personas en promedio salvo fechas especiales
-	Qué especialidades	Ayudantes, cocineras, personal de lavado
15. La manipulación de insumos		
-	Permanente lavado de manos	Si siempre
-	Se evita la contaminación	Siempre
-	Guantes, mandil, mascarilla	En ciertas actividades (cebolla, pescado) para evitar contaminación cruzada
16. El equipamiento de comedor		
-	Existe exhibidores visibles	Si
-	Se cuenta con mostrador o barra	Si
-	Existen mesas auxiliares	Si
-	Número de mesas y sillas	55 mesas (de 4, 6, 8) personas
-	Otros muebles	
17. La limpieza y desinfección del comedor		
-	Quienes lo hacen	Los mozos (as) 8 personas
-	Frecuencia de limpieza	Diario y mensual
-	Elementos de limpieza	Los comunes
18. El personal de comedor		
-	Quienes son	Mujeres y hombres que rotan sus funciones
-	Cuantos son	

		8 mozos a 10
19. La indumentaria del personal		
-	El uniforme	Gorra y polo y mandil
20. Los protocolos de atención en comedor		
-	Bienvenida y acomodación	Si
-	Toma de pedido	Si
-	Atención durante el servicio	
-	Despedida	
21. Otros aspectos		
-		

ANEXO N° 05.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE

1. El restaurante cuenta con equipos para mantener las bebidas bien conservadas
2. El restaurante tiene las mesas en número y tamaño adecuados
3. La distribución de los equipos y muebles es funcional y favorece la circulación y comodidad
4. El personal del restaurante posee vestimenta adecuada a su función
5. Los mozos son atentos, amables y atienden con prontitud
6. Los mozos orientan adecuadamente sobre las alternativas de platos que ofertan
7. El personal del restaurante cuida su aspecto e higiene
8. Los mozos atienden con eficiencia los pedidos y las consultas
9. El restaurante tiene diversas alternativas de pago (efectivo, tarjeta, otros)

ANEXO N° 06.

MATRIZ DE ENCUESTA SOBRE PERCEPCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIO EN RESTAURANTE

MUESTRA 96

Nº	ITEM	VARIABLE	%
1	El restaurante cuenta con equipos para mantener las bebidas bien conservadas	Cumple	70%
		Cumple en parte	26%
		No cumple	4%
2	El restaurante tiene las mesas en número y tamaño adecuado.	Cumple	69%
		Cumple en parte	18%
		No cumple	14%
3	La distribución de los equipos y muebles es funcional y favorece la circulación y comodidad	Cumple	53%
		Cumple en parte	40%
		No cumple	7%
4	El personal del restaurante posee vestimenta adecuada a su función	Cumple	60%
		Cumple en parte	25%
		No cumple	15%
5	Los mozos son atentos, amables y atienden con prontitud	Cumple	46%
		Cumple en parte	40%
		No cumple	15%
6	Los mozos orientan adecuadamente sobre las alternativas de platos que ofertan	Cumple	66%
		Cumple en parte	30%
		No cumple	4%
7	El personal del restaurante cuida el aspecto de higiene	Cumple	65%
		Cumple en parte	23%
		No cumple	13%
8	Los mozos atienden con eficiencia los pedidos y las consultas	Cumple	60%
		Cumple en parte	21%
		No cumple	19%
9	El restaurante tiene diversas opciones de pago (efectivo, tarjeta, otros)	Cumple	66%
		Cumple en parte	25%
		No cumple	9%