

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO  
PRIVADO KHIPU  
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**GESTIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL RESTAURANTE YA  
VUELTA DI, CUSCO**

**Línea de investigación:**

Gestión de la calidad

**Trabajo de investigación presentado por:**

Gutierrez Meza, Roxana Maria

Código ORCID: 0009-0004-3588-6304

**Trabajo de Investigación para optar al  
Grado de Bachiller en: Administración de  
Empresas Turísticas y Hoteleras**

**Asesor:**

Dr. Zarate Bujanda, Jose Luis

Código ORCID: 0000-0002-8281-335X.

**CUSCO – PERÚ**

**2025**




## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jose Luis ZARATE  
Título del ejercicio: Trabajo de investigacion final  
Título de la entrega: trabajo\_de\_investigacion\_tesina\_Roxana\_Maria\_Gutierrez\_Mez...  
Nombre del archivo: trabajo\_de\_investigacion\_tesina\_Roxana\_Maria\_Gutierrez\_Mez...  
Tamaño del archivo: 9.52M  
Total páginas: 65  
Total de palabras: 12,834  
Total de caracteres: 76,293  
Fecha de entrega: 09-abr.-2025 06:25a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2640209687

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO  
PRIVADO KHIPU  
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN EL RESTAURANTE YA  
VUELTA DI, CUSCO

Línea de investigación:  
Gestión de la calidad

Trabajo de investigación presentado por:  
Gutierrez Meza, Roxana María  
Código ORCID: 0009-0004-3588-6304

Trabajo de Investigación para optar al  
Grado de Bachiller en: Administración de  
Empresas Turísticas y Hoteleras

Asesor:  
Dr. Zurate Bujanda, Jose Luis  
Código ORCID: 0000-0002-8281-335X.

CUSCO - PERÚ  
2025

# 19% Overall Similarity




The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Small Matches (less than 10 words)

---

## Top Sources

- 17%  Internet sources
- 3%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

### **Dedicatoria**

Dedico este presente trabajo primeramente a Dios, por guiar cada paso de mi vida y brindarme la inspiración para culminar este trabajo de investigación. Sin su luz, nada de esto hubiera sido posible.

A mis padres Carlota Meza Cruz y Valerio Gutierrez Romero, por ser mi guía y ejemplo, por apoyarme en los peores y mejores momentos a ellos miles de gracias por creer y confiar en mí, a mi único hermano Dionel Josias Gutierrez Meza que es el reflejo de mi gran esfuerzo y dedicación. A todos ustedes, gracias por creer en mí y por estar siempre a mi lado, en cada paso de este camino.

Roxana Maria

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Tengo en grato honor de presentar ante ustedes el trabajo de investigación titulado "**Gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco**". A través de este estudio, se ofrece una visión detallada de cómo el restaurante Ya Vuelta Di, gestiona sus servicios de alimentos y bebidas, identificando oportunidades claves para mejorar la eficiencia operativa, así mismo lograr la satisfacción del turista. Las recomendaciones propuestas buscan fortalecer la reputación del restaurante y aumentar su capacidad para atraer a más turistas en el futuro.

Atentamente

La autora

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, describir la gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco”. Para ello se empleó una metodología basada en el enfoque cualitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental de tipo básico. La investigación se enfocó en una población conformada por 3 manipuladores de alimentos del restaurante, de lo cual se seleccionó como muestra a una de ellas siendo la principal encargada del área para realizar un análisis detallado, la técnica utilizada para la recolección de información fue la entrevista, como instrumento de recolección de datos se utilizó una guía de entrevista, que fue diseñado para capturar la información precisa e importante. En conclusión, la investigación realizada describió la mejora continua, como la capacitación y la implementación de protocolos de higiene y prácticas para la buena manipulación de alimentos, así mismo incrementar la variedad de platillos. Por lo tanto, estas implementaciones ayudaran como base importante para las futuras mejoras en la gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.

*Palabras claves:* Gestión de alimentos y bebidas, conservación, selección, preparación, servicio de alimentos.

## **Abstrac**

The main objective of this research work was to describe the management of food and beverages in the Ya Vuelta Di restaurant, Cusco. For this, a methodology based on the qualitative approach was used, with a descriptive level and a basic non-experimental design. The research focused on a population made up of 3 food handlers from the restaurant, of which one of them was selected as a sample being the main person in charge of the area to carry out a detailed analysis, the technique used for the collection of information was the interview, as a data collection instrument an interview guide was used, which was designed to capture accurate and important information. In conclusion, the research carried out described the continuous improvement, such as the training and implementation of hygiene protocols and practices for the good handling of food, as well as increasing the variety of dishes. Therefore, these implementations will help as an important basis for future improvements in food and beverage management at the Ya Vuelta Di restaurant, Cusco.

*Keywords:* Food and beverage management, conservation, selection, preparation, food service.

## Índice

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iv</b>
<b>Presentación .....</b>	<b>v</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstrac.....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice .....</b>	<b>viii</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>xii</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN (POD) .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del Problema .....	1
1.2. Formulación del Problema.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la Investigación .....	5
1.4.1. Justificación practica .....	5
1.4.2. Justificación social .....	6
1.4.3. Justificación teórica.....	6
1.4.4. Justificación metodológica .....	6
1.5. Delimitación de la investigación.....	6
1.5.1. Delimitación social.....	6
1.5.2. Delimitación temporal.....	6
1.5.3. Delimitación espacial .....	6
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>8</b>

MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	8
2.1. Antecedentes empíricos de la Investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	8
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.2. Marco Teórico.....	9
2.2.1. Gestión de alimentos y bebidas.....	9
2.2.2. Características de la gestión de alimentos y bebidas.....	11
2.2.3. Dimensiones de la gestión de alimentos y bebidas.....	11
2.3. Marco Conceptual.....	13
2.3.1. Conservación.....	13
2.3.2. Selección.....	14
2.3.3. Preparación.....	15
2.3.4. Servicio de los alimentos.....	17
2.4. Operacionalización de variables.....	19
CAPITULO III.....	20
METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo de Investigación.....	20
3.2. Nivel de Investigación.....	20
3.3. Enfoque de la Investigación.....	20
3.4. Diseño de la Investigación.....	20
3.5. La Unidad de Análisis.....	21
3.6. Población de Estudio.....	21
3.7. Tamaño de la Muestra.....	21
3.8. Técnicas de Selección de la Muestra.....	22
3.9. Técnicas de Recolección de la Información.....	22
3.10. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información.....	22
CAPITULO IV.....	23

RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	23
4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de los datos .....	23
4.2. Diagnóstico del restaurante Ya Vuelta Di .....	23
4.3. Descripción del área de A&B .....	24
4.4. Presentación de resultados .....	27
CAPITULO V .....	33
PROPUESTA Y APLICACIÓN .....	33
5.1. Propuesta de implementación de las recomendaciones .....	33
CONCLUSIONES .....	36
RECOMENDACIONES .....	37
Referencias Bibliográficas.....	39
ANEXOS .....	44
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	45
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos .....	46
Anexo 3. Declaración de ética profesional y propiedad intelectual.....	47
Anexos 4. Evidencia fotográfica.....	48

## Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables .....	19
Tabla 2 Población .....	21
Tabla 3 Cronograma de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante Ya Vuelta Di .....	33
Tabla 4 Presupuesto de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante Ya Vuelta Di .....	34
Tabla 5 Cronograma de la implementación de protocolos de higiene y seguridad para la inocuidad de alimentos .....	35
Tabla 6 Presupuesto de la implementación de protocolos de higiene y seguridad para la inocuidad de alimentos .....	35

## Índice de figuras

Figura 1 Mapa del restaurante Ya Vuelta Di.....	7
Figura 2 Organigrama de brigada de cocina.....	10
Figura 3 Ubicación del restaurante Ya Vuelta Di .....	24
Figura 4 Investigadora junto a la refrigeradora del restaurante Ya Vuelta Di .....	25
Figura 5 Investigador junto a la repisa de los platos .....	26
Figura 6 Investigador realizando la entrevista.....	32

## CAPITULO I

### PROBLEMA OBJETO DE INVESTIGACIÓN (POI)

#### 1.1.Descripción del Problema

La gestión de alimentos y bebidas se ha convertido en un elemento fundamental en el sector turístico a nivel mundial, ya que incide directamente en la experiencia del visitante, la seguridad alimentaria y la competitividad de los establecimientos. La creciente preocupación por la seguridad en la cadena alimentaria ha llevado a la implementación de la Salud (WHO, 2015), lo que obliga a países con alta afluencia turística, como España, Italia y Tailandia, a asegurar la calidad de sus servicios y prevenir enfermedades transmitidas por alimentos. Al mismo tiempo, la globalización ha intensificado la competencia en el sector, forzando a los establecimientos a adoptar nuevas tecnologías y prácticas innovadoras; por ejemplo, en Estados Unidos y Japón se observa una tendencia marcada hacia la integración de herramientas digitales para mejorar la gestión de inventarios y optimizar la experiencia del cliente (UNWTO, 2022). Otro aspecto crucial es el impacto de la cadena de suministro, ya que la dependencia de productos importados y la volatilidad de los mercados internacionales representan desafíos significativos para la calidad de los insumos. En economías emergentes como Brasil y México, la modernización de la cadena de suministro se ha vuelto vital para garantizar la frescura y calidad de los productos, mientras que en países desarrollados se focaliza en la optimización logística y la reducción de tiempos de entrega (FAO, 2021). Además, las normativas y regulaciones varían considerablemente entre regiones; en la Unión Europea se ha avanzado en la unificación de estándares de seguridad y calidad alimentaria, mientras que en otras áreas la regulación es menos estricta, lo que influye en la competitividad y en la gestión del riesgo alimentario (OECD, 2018). En este contexto, el éxito de los establecimientos depende de la capacidad de adaptarse a un entorno dinámico, combinando tecnología, capacitación del personal y el cumplimiento de normativas internacionales para garantizar servicios seguros y de alta calidad.

En el ámbito internacional la gestión de los alimentos en el sector turístico se ha convertido en una prioridad global, ya que incide directamente en la experiencia del visitante, la seguridad alimentaria y la competitividad de los destinos. La globalización y el creciente flujo de turistas han obligado a los restaurantes a modernizar sus procesos internos e integrar estrategias innovadoras que respondan a normativas internacionales, sin descuidar las particularidades culturales y económicas de cada región. En países europeos como Francia y Alemania, la colaboración entre organismos reguladores y el sector privado ha

permitido la implementación de protocolos avanzados de seguridad alimentaria, lo que contribuye a la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos (O'Connor, 2018).

Por otro lado, en economías emergentes como India y Vietnam, el rápido crecimiento del turismo ha evidenciado la necesidad de modernizar la cadena de suministro y adoptar tecnologías digitales para asegurar la trazabilidad y la inocuidad de los alimentos. Estas medidas resultan esenciales para superar retos logísticos y garantizar productos frescos en un mercado cada vez más competitivo (Gomez & Rivera, 2020). En Estados Unidos, la integración de herramientas de análisis de datos y sistemas automatizados ha permitido a los establecimientos optimizar la gestión de inventarios, reduciendo tiempos de respuesta ante incidencias y fortaleciendo la protección contra riesgos alimentarios (Smith & Lee, 2019).

Asimismo, en la región de Oriente Medio, países como los Emiratos Árabes Unidos están liderando iniciativas que combinan innovación tecnológica con estándares internacionales de calidad. Estas estrategias buscan ofrecer experiencias culinarias seguras y de alto nivel en entornos de elevada competitividad turística, adaptándose a las exigencias de un mercado globalizado sin perder de vista las características propias de la cultura local (Al-Mansouri, 2021). En conjunto, estos ejemplos internacionales demuestran que la integración de tecnologías emergentes y la adaptación a normativas globales son fundamentales para que los establecimientos de alimentos y bebidas enfrenten eficazmente los desafíos actuales, garantizando productos seguros y una experiencia satisfactoria para el turista.

Según la Organización Mundial del Turismo (2023), los establecimientos de alimentos y bebidas son una parte esencial del sector turístico, ya que proporcionan servicios esenciales que contribuyen significativamente a la experiencia del visitante. Además, generan empleo y mejoran las economías locales. En los últimos años, la globalización y el incremento del turismo han intensificado la competencia en la industria de la hospitalidad, lo que ha llevado a los restaurantes a adoptar prácticas que mejoren su calidad y seguridad alimentaria.

Según Font & Blanco (2018), la satisfacción del turista está vinculada con la calidad del servicio, especialmente en el área de alimentos y bebidas de un restaurante. Esta área incluye todos los pasos y detalles del servicio gastronómico, desde la producción hasta la venta. Un servicio eficiente en esta área es fundamental para la salud y el bienestar del turista.

En Perú, y particularmente en Cusco, el turismo es uno de los principales motores económicos, y los restaurantes juegan un papel clave en la satisfacción de los turistas que

buscan una experiencia gastronómica auténtica. El restaurante "Ya Vuelta Di", ubicado en el centro histórico de Cusco, enfrenta importantes retos en la gestión de sus alimentos y bebidas. Aunque su ubicación le permite atraer a una gran cantidad de turistas, el restaurante ha mostrado deficiencias en la manipulación y conservación de los alimentos, lo que podría afectar negativamente su reputación y la experiencia del visitante (MINCETUR, 2022).

El restaurante Ya Vuelta Di está ubicado en la Av. Huascar 236, Cusco 08002 a pocas cuadras de la Plaza principal, de la ciudad de Cusco, cuya característica es brindar un servicio de calidad, sin embargo, el principal problema observado es la manipulación inadecuada de alimentos. Por ejemplo, la encargada del área de alimentos y bebidas no utiliza los guantes adecuados al manipular los alimentos, no almacena correctamente los productos, debido a la falta de capacitaciones. Además, carece de equipamiento y no cuenta con el carné de sanidad y no tiene mucho conocimiento, ya que emplean técnicas empíricas y costumbres que podrían causar daños al consumidor. Se observó también que hay poco interés en implementar mejoras. Seguidamente se observó que en el restaurante "Ya Vuelta Di" no realiza capacitación al personal relacionado a las prácticas de higiene adecuadas, así como la inexistencia de protocolos estrictos para garantizar la seguridad alimentaria. De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022), una manipulación inadecuada de los alimentos puede provocar enfermedades graves transmitidas por los alimentos, lo que puede dañar gravemente la reputación de los restaurantes.

El restaurante Ya Vuelta Di enfrenta serios problemas relacionados con la inadecuada gestión y manipulación de alimentos, lo que pone en riesgo tanto la salud pública como la reputación del establecimiento. La causa principal de estos problemas radica en la deficiencia en cuatro dimensiones clave de la gestión de alimentos: conservación, selección, preparación y servicio de alimentos. En cuanto a la conservación, el uso de métodos inadecuados para almacenar los alimentos está generando contaminación cruzada y descomposición prematura de los productos, lo que afecta directamente su calidad y seguridad. Por otro lado, la selección de insumos presenta falencias en la verificación de la frescura y calidad de los ingredientes, lo que puede llevar al uso de productos defectuosos o incluso contaminados. En el área de preparación, la falta de capacitación adecuada en técnicas de manipulación y cocina, junto con el incumplimiento de normas de higiene, está incrementando el riesgo de contaminación bacteriana y otros problemas sanitarios, seguidamente, en cuanto al servicio de alimentos, la ausencia de protocolos estrictos de higiene, como el uso de guantes y utensilios adecuados, expone a los clientes a la posibilidad de contagiarse de patógenos, lo que podría derivar en enfermedades alimentarias.

Los efectos de estos problemas pueden ser devastadores para el restaurante. En primer lugar, la inadecuada conservación, selección, preparación y servicio de alimentos aumenta el riesgo de que los clientes sufran enfermedades transmitidas por alimentos, lo cual afectaría gravemente la salud pública. A nivel de reputación, la ocurrencia de incidentes relacionados con la seguridad alimentaria podría dañar la imagen del restaurante, resultando en críticas negativas tanto en redes sociales como en plataformas de reseñas, lo que disminuiría la confianza de los clientes y turistas. Esto también podría llevar a la pérdida de turistas, quienes son un público clave para el restaurante, afectando directamente su rentabilidad y crecimiento. Además, al no cumplir con los estándares de calidad y seguridad alimentaria, Ya Vuelta Di perdería competitividad frente a otros restaurantes que sí garanticen estos niveles, lo que limitaría su capacidad de atraer y retener a clientes tanto locales como internacionales.

Para abordar estos problemas, se propone un plan de mejora integral que se enfoque en la capacitación regular del personal en buenas prácticas de higiene y manipulación de alimentos, la implementación de protocolos estrictos de higiene que serán supervisados mediante listas de verificación, y la inversión en equipos adecuados para la preparación y almacenamiento seguro de los productos. Con este plan, se espera lograr una mejora en la calidad y seguridad de los alimentos ofrecidos, lo que no solo reducirá los riesgos sanitarios, sino que también contribuirá a una mayor satisfacción del cliente. Al cumplir con las normas de seguridad alimentaria y optimizar la gestión de alimentos, Ya Vuelta Di podría recuperar y mejorar su reputación, aumentar su competitividad en el mercado y, en consecuencia, lograr un crecimiento sostenido y el desarrollo profesional de su personal.

## **1.2. Formulación del Problema**

### ***1.2.1. Problema general***

- ¿Cómo se desarrolla la Gestión de Alimentos y Bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- a) ¿Cuál es el proceso de conservación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?
- b) ¿Cómo se realiza la selección de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?
- c) ¿Cuál es el Proceso de preparación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?
- d) ¿Cómo se desarrolla el servicio de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### ***1.3.1. Objetivo general***

- Describir como se desarrolla la gestión de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.

### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- a) Describir el proceso de conservación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco
- b) Analizar el proceso selección de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.
- c) Explicar la preparación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.
- d) Describir el servicio de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### ***1.4.1. Justificación practica***

La operación y manipulación de productos alimenticios en el establecimiento Ya Vuelta Di, en Cusco, presenta deficiencias que requieren atención. Por ello, esta investigación tiene como finalidad proponer un plan de mejora continúa enfocado en optimizar las prácticas de manipulación y garantizar la calidad del servicio. Se contempla la capacitación especializada del personal y el establecimiento de mecanismos de supervisión que permitan evaluar y ajustar los procesos de manera periódica.

#### ***1.4.2. Justificación social***

El presente estudio busca aportar a la sociedad mediante la prestación de servicios alimentarios seguros y de alta calidad para los turistas. Mejorar la forma en que se preparan y se sirven los alimentos no solo protege la salud de los consumidores, sino que también refuerza la imagen del destino y contribuye al bienestar de la comunidad, fortaleciendo el vínculo entre la oferta turística y la satisfacción de los visitantes.

#### ***1.4.3. Justificación teórica***

Este trabajo se sustenta en un riguroso análisis teórico, fundamentado en fuentes académicas de alta calidad y en la bibliografía de autores reconocidos en el ámbito de la administración turística y la seguridad alimentaria. Dicho marco conceptual no solo proporciona una base sólida para comprender los retos actuales, sino que también orienta el desarrollo de estrategias prácticas aplicables en establecimientos con características similares al trabajo de investigación que se viene realizando.

#### ***1.4.4. Justificación metodológica***

La investigación se desarrolla a partir de un enfoque metodológico basado en procedimientos teóricos bien definidos y un diseño descriptivo que permite un análisis detallado del problema. Este enfoque posibilita identificar las áreas críticas en el manejo de productos alimenticios y formular propuestas concretas para la implementación de mejoras, garantizando una respuesta efectiva a los desafíos detectados.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### ***1.5.1. Delimitación social***

La delimitación social de la presente investigación está basada en el estudio a la encargada del área de alimentos y bebidas.

#### ***1.5.2. Delimitación temporal***

El presente trabajo de investigación se desarrolla durante el periodo de enero del 2024 a junio del 2024.

#### ***1.5.3. Delimitación espacial***

La presente investigación se desarrolla en el restaurante Ya Vuelta Di dirección Av. Huáscar 236 Parte Baja, Wanchaq-Cusco, Cusco, Perú.

**Figura 1**

*Mapa del restaurante Ya Vuelta Di*



Fuente: Google Maps

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes empíricos de la Investigación

A continuación, se presentan los antecedentes internacionales y nacionales que nos ayudara a estudiar mejor nuestra variable de estudio.

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Briones & Zambrano (2023), en su tesis intitulada “Manual de gestión de procesos de alimentos y bebidas para restaurantes de la parroquia Santa Marianita del Cantón Manta” tuvo como objetivo general: Diseñar un manual de gestión de procesos de alimentos y bebidas para restaurantes de la parroquia Santa Marianita del cantón Manta. La metodología fue de enfoque exploratorio-descriptivo. Como resultado se obtuvo primero, la identificación de las características como la misión, visión, estructura y organigrama del área. Luego, se diagnosticaron los procedimientos operativos a través de entrevistas y análisis internos, lo que reveló problemas como la falta de métodos adecuados para la gestión y la ausencia de una estructura clara para orientar al personal. Finalmente, se elaboró un manual de procedimientos que define la información necesaria y los objetivos del área, permitiendo así una mejor organización y aplicación de procesos en los restaurantes de la parroquia.

Burbano (2023), en su tesis intitulada “Gestión de la calidad en Establecimientos Turísticos de Alimentos y bebidas, de la ciudad de Cotacachi.” se realizó con el objetivo de analizar la gestión de la calidad prestada en los servicios turísticos de alimentos y bebidas en la ciudad de Cotacachi. Como resultado, se presenta la observación directa a 10 establecimientos turísticos, arrojando resultados positivos en calidad de servicio, infraestructura y manipulación de alimentos. Además, una encuesta a 220 clientes fue analizada con el software SPSS, mostrando un p-valor mayor a 0.05. Esto indicó que los clientes valoran la calidad del servicio, el mantenimiento y las buenas prácticas de alimentos, destacando la necesidad de implementar mejoras para mantener la gestión de calidad en los establecimientos turísticos.

Benalcázar (2024), en su tesis intitulada “Estudio de la gestión de la calidad turística en los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura” tuvo como objetivo elaborar un manual de gestión de la calidad turística, en establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ibarra, Imbabura - Ecuador; para lo cual, se utilizó una investigación de carácter descriptiva, de campo y documental, con enfoque cuali-cuantitativo, cuyos métodos utilizados fueron: inductivo, deductivo, analítico y sintético; con técnicas de observación, entrevista y encuesta, así como la aplicación de

instrumentos para recolección de datos (encuesta, entrevista), los cuales ayudaron a obtener resultados importantes para el desarrollo del manual de gestión de la calidad, mismo que servirá como guía para fortalecer y mejorar la gestión turística.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Villaizan & Vicente (2023), en su tesis intitulada “Factores asociados a la calidad microbiológica de los alimentos y bebidas preparadas en un restaurante, Huancayo 2019”; su principal objetivo es determinar cuáles son los factores asociados a la Calidad microbiológica de alimentos y bebidas preparadas en un restaurante de Huancayo. El método utilizado es científico observacional, de tipo básica, prospectiva y transversal, de nivel relacional. La investigación obtuvo como resultado que la calidad microbiológica de los refrescos, tallarines y frituras era aceptable, mientras que los jugos, arroces, guisos, ensaladas y sopas presentaron una calidad inaceptable. Al aplicar la prueba de correlación de Pearson, se concluyó que varios factores como el menú, la vestimenta e higiene de los clientes, la limpieza del restaurante y el uso de recipientes y agua limpios estaban asociados con la calidad microbiológica de los alimentos en un restaurante vegetariano de Huancayo.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Gestión de alimentos y bebidas**

La gestión de alimentos y bebidas son todas las actividades relacionadas con el almacenamiento, preparación y el servicio de los alimentos, este proceso busca garantizar la mejor experiencia del comensal, así mismo satisfacer sus gustos.

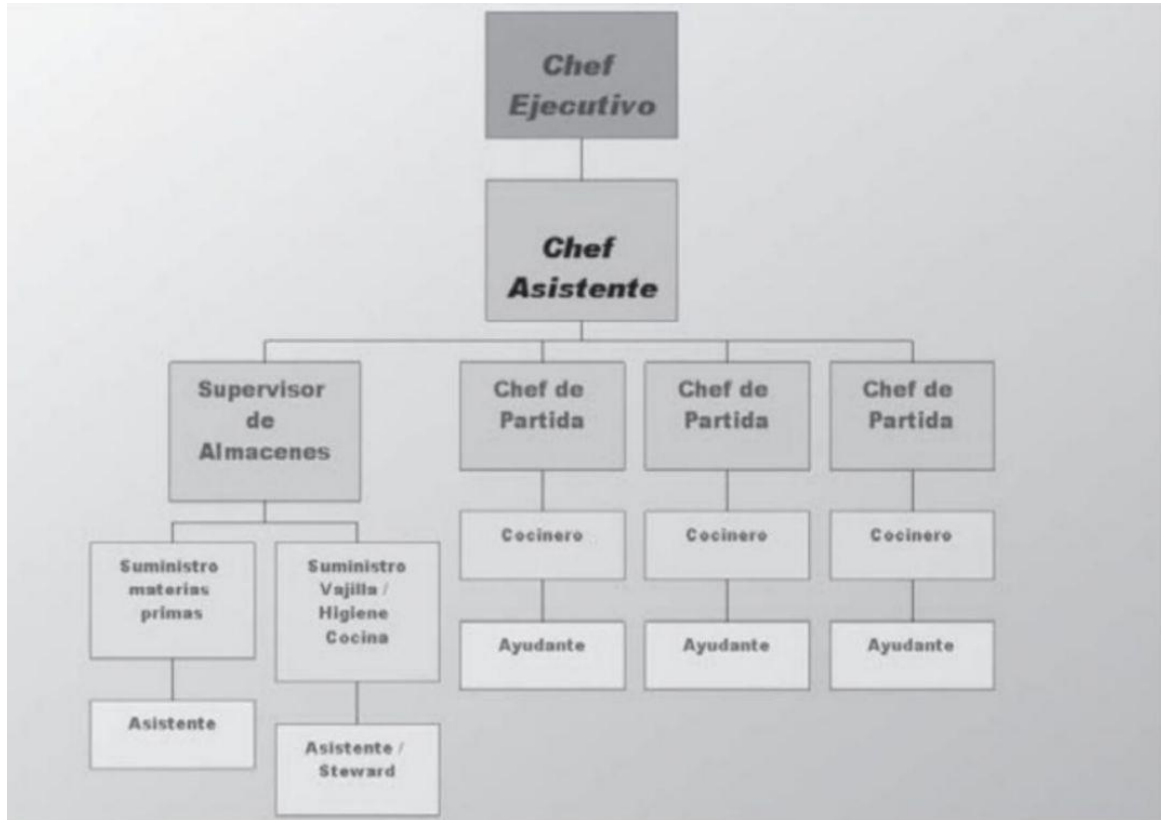
Según Feijoó (2018), indica que el área de alimentos y bebidas es un restaurante es fundamental para garantizar la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la seguridad alimentaria. Involucra el control de la calidad en la manipulación y preparación de los alimentos, por esta razón cada colaborador tiene una responsabilidad, así como las funciones del responsable del área de cocina que son: Varias responsabilidades claves, como el control del stock y de la materia prima, verificando el uso adecuado del sistema "first in, first out" y la correcta refrigeración en cámaras y freezers. Se implementan técnicas de control de costos y se eligen proveedores de calidad, además de realizar pruebas constantes de las materias primas (pág. 38).

Es esencial capacitar al personal y optimizar los tiempos de cocina para maximizar la productividad. El desarrollo de nuevas recetas, costeo de platos y menú para eventos también son tareas importantes. La higiene en los alimentos, el personal y los equipos es primordial, al igual que mantener una comunicación fluida con otras áreas del restaurante, como Marketing y Ventas. Se delegan tareas al equipo de cocina, se selecciona y capacita al

personal, y se controlan los inventarios para asegurar un funcionamiento eficiente, siempre trabajando en línea con los objetivos del departamento (pág. 39).

**Figura 2**

*Organigrama de brigada de cocina*



Fuente: Dirección de alimentos y bebidas en restaurante (libro)

**NOTA:** El presente organigrama define la representación gráfica de la estructura organizativa de la brigada del área de alimentos y bebidas de un restaurante (pág. 40).

Las empresas buscan el éxito, para lograrlo necesitan ofrecer algo que pueda atraer a los clientes y satisfacer sus expectativas, pero esto solo se consigue si el negocio está bien gestionado. Si hablamos de los tipos de negocios de restauración las necesidades son, cómo planificar el negocio, gestionar el presupuesto, prever gastos y obtener beneficios. También resalta la importancia de los recursos humanos, es decir, cómo seleccionar y dirigir al personal. Además, los clientes, prestan más atención a la higiene y la calidad, es importante que el negocio se posicione como una marca confiable. Por eso, decimos que la información sobre los sistemas de calidad en alimentos y bebidas es importante, así como obtener certificaciones que garanticen la inocuidad de los alimentos (Motto & Fernández, 2021).

### ***2.2.2. Características de la gestión de alimentos y bebidas***

Según Crespo (2024), la gestión de alimentos y bebidas (A y B) es fundamental en la gastronomía y la hostelería, ya que no solo se trata de preparar y servir productos de calidad, sino también de administrar eficientemente los recursos. Esto incluye el control de inventarios, la reducción de costos y, sobre todo, la creación de experiencias únicas para los clientes, lo que contribuye al éxito del negocio.

#### **2.2.2.1. Llevar un control riguroso de inventario y proveedores**

Es fundamental llevar un control del inventario para evitar faltantes o desperdicios. Elegir buenos proveedores garantiza calidad a precios justos, lo que ayuda a ahorrar y mantener un buen nivel en los productos (Crespo, 2024).

#### **2.2.2.2. Trabajar en la optimización de costes y precios**

El equilibrio entre costos y precios es clave para la rentabilidad. Esto implica calcular bien los gastos, reducir desperdicios y usar estrategias de precios que atraigan a los clientes (Crespo, 2024).

#### **2.2.2.3. Mantenimiento y supervisión de la calidad y seguridad alimentaria**

Acerca del mantenimiento y la supervisión debemos asegurarnos de que los alimentos sean de calidad y seguros. Esto requiere buenas prácticas en su manejo y almacenamiento, además de capacitar al personal en higiene (Crespo, 2024).

#### **2.2.2.4. Estar al día en innovación y tendencias del mercado**

Se debe seguir las tendencias ya que permite atraer más clientes. Por ejemplo, ofrecer menús adaptados, incorporar tecnología o crear nuevos platos puede marcar la diferencia en el mercado (Crespo, 2024).

#### **2.2.2.5. Apostar por una óptima experiencia del cliente**

La experiencia del cliente incluye el producto, el servicio y el ambiente. Estrategias como redes sociales, promociones o eventos especiales pueden fidelizar y atraer más público (Crespo, 2024).

### ***2.2.3. Dimensiones de la gestión de alimentos y bebidas***

#### **2.2.3.1. Conservación de Alimentos**

La conservación de alimentos es fundamental para preservar la calidad e inocuidad de los productos a lo largo del almacenamiento y la manipulación. En este sentido, Jay, Loessner y Golden (2005) en su obra *Modern Food Microbiology* describen de forma

detallada cómo las técnicas como la refrigeración, la pasteurización y otras medidas de control microbiológico son esenciales para prevenir el crecimiento de patógenos y prolongar la vida útil de los alimentos. Complementariamente, Frazier y Westhoff (2008) en *Food Microbiology* abordan cómo los parámetros críticos, tales como la temperatura y la humedad, influyen directamente en la estabilidad y seguridad de los productos alimenticios, ofreciendo una base sólida para el diseño de sistemas de conservación efectivos.

#### **2.2.3.2. Selección de Alimentos**

La correcta selección de insumos es clave para garantizar la calidad y seguridad de los productos finales. Miliotis y Bier (2005) en *international handbook of foodborne pathogens* enfatizan la importancia de la trazabilidad y del control riguroso de los proveedores para asegurar que los insumos cumplan con altos estándares de inocuidad.

#### **2.2.3.3. Preparación de Alimentos**

La preparación de alimentos involucra todas las etapas de transformación de insumos en platillos listos para el consumo, y requiere de estrictos protocolos de higiene para prevenir la contaminación. Jay, Loessner y Golden (2005), además de su contribución en el ámbito de la conservación, describen en *Modern Food Microbiology* la importancia de separar y tratar de forma adecuada los alimentos crudos y cocidos para evitar la contaminación cruzada. Asimismo, Jezek, Kameník; Macharáčková y Králová, (2019) presentan en un estudio sobre el impacto de las prácticas culinarias la relevancia de aplicar técnicas de cocción que logren reducir significativamente la presencia de patógenos, garantizando así la seguridad alimentaria en el proceso de preparación.

#### **2.2.3.4. Servicio de Alimentos**

Según Cohen y Avieli (2004), el servicio de alimentos trasciende la simple entrega de un plato; se trata de un componente integral de la experiencia turística, en el que la calidad del servicio contribuye significativamente a la percepción del destino. Estos autores destacan que, además de asegurar la seguridad alimentaria, el servicio de alimentos debe transmitir valores culturales y emocionales, siendo un elemento diferenciador que influye en la satisfacción del cliente y, por ende, en la imagen global del destino.

Por otro lado, Madanoglu (2004) enfatizan que la calidad en el servicio de alimentos depende de la eficiencia en cada etapa del proceso. Según ellos, un servicio exitoso requiere que el personal esté debidamente capacitado y que se implementen protocolos estrictos para el manejo, la presentación y la entrega de los alimentos. Estos procedimientos aseguran que

los platos lleguen al consumidor en condiciones óptimas, lo que minimiza los riesgos de contaminación y mejora la experiencia del cliente, al integrar aspectos como la puntualidad, la higiene y la atención personalizada.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Conservación**

La conservación de alimentos en restaurantes es un desafío cotidiano, ya que preservar el sabor, el aroma y las propiedades nutricionales de los productos requiere aplicar de forma correcta una serie de técnicas y métodos. Es fundamental mantener las temperaturas adecuadas en cada etapa del almacenamiento y manipulación para prevenir la proliferación de gérmenes y microorganismos que puedan comprometer la seguridad y calidad de los alimentos. Entre las prácticas esenciales se encuentran la refrigeración, la congelación, la pasteurización y otros métodos que permiten alargar la vida útil de los productos, asegurar su frescura y minimizar el desperdicio. Cada uno de estos métodos debe aplicarse de manera precisa y consistente para garantizar que los alimentos se mantengan en condiciones óptimas y sean inocuos para el consumo (supercash, 2024).

#### **2.3.1.1. Vida útil**

La vida útil de los alimentos o productos envasados se define como el período durante el cual se garantiza que el producto mantiene sus propiedades de calidad e inocuidad, lo que se indica mediante una fecha de caducidad. Pasado ese plazo, el producto se considera vencido y no debe consumirse. En el caso de las frutas, al ser productos perecederos, su vida útil es mucho más corta, generalmente de dos a tres días como máximo, lo que impide su almacenamiento prolongado (idro, 2022).

#### **2.3.1.2. Control de plagas**

El control de plagas es un proceso esencial en cualquier establecimiento que almacene alimentos, ya que previene la presencia de roedores y otros insectos que pueden contaminar los productos. Mantener un ambiente ordenado y limpio es crucial, ya que reduce la probabilidad de infestaciones. Además, es necesario implementar inspecciones periódicas y rigurosas en áreas críticas, como almacenes y zonas de manipulación, para identificar y corregir a tiempo cualquier indicio de plagas. Sin un control adecuado, la proliferación de estos organismos puede aumentar el riesgo de contaminación, lo que a su vez puede derivar en problemas de salud para los consumidores, debido a la ingestión de alimentos no inocuos. Por ello, los restaurantes deben establecer protocolos y realizar inspecciones constantes para

garantizar que los alimentos se mantengan en condiciones seguras y saludables. (csaconsultores, 2020).

### **2.3.1.3. Etiqueta**

La etiqueta en los alimentos es fundamental, ya que permite identificar cada producto de manera clara, informando sobre el nombre, la fecha de compra, y el periodo durante el cual se mantiene en óptimas condiciones. Esta información es vital para garantizar que el alimento se consuma dentro de su vida útil y evitar riesgos asociados a productos vencidos (CSA consultores, 2024).

Además, el etiquetado cumple un papel crucial al ofrecer datos precisos sobre el origen y la fecha de elaboración o caducidad, lo que es especialmente importante en productos gourmet o de alto valor agregado. De este modo, el etiquetado contribuye a cumplir las normativas de seguridad alimentaria, asegurando que los consumidores reciban información transparente que les permita tomar decisiones seguras y, en consecuencia, disfrutar de una experiencia satisfactoria y saludable (Monouso, 2024).

### **2.3.2. Selección**

La selección de alimentos es un proceso esencial que se utiliza para clasificar y evaluar los productos antes de que sean procesados o adquiridos. Este proceso no solo se aplica en la etapa de procesamiento, sino también durante la compra de insumos, ya que implica observar y comparar diversos factores críticos. Por ejemplo, antes de adquirir un producto, se analiza primero el precio para asegurarse de que sea competitivo; luego se evalúa la calidad del alimento, revisando aspectos como su apariencia, textura y sabor, y finalmente se verifica la frescura del producto, lo cual es determinante para garantizar su inocuidad y valor nutricional. En resumen, la selección de alimentos es un proceso integral que contribuye a asegurar que los productos utilizados en la elaboración de platillos cumplan con los estándares de calidad y seguridad exigidos, lo que a su vez repercute positivamente en la satisfacción del consumidor y en la reputación del establecimiento (Toninegre, 2024).

#### **2.3.2.1. Calidad**

La calidad de un alimento se refiere a un conjunto de características intrínsecas que determinan su estado y aptitud para el consumo. No se trata únicamente de mantener la forma y la apariencia del producto, sino también de preservar sus propiedades sensoriales, nutricionales y microbiológicas. Un alimento de alta calidad conserva su sabor, textura y aroma, lo que es esencial para satisfacer a los clientes y generar confianza. Además, cuando un establecimiento ofrece productos que cumplen con altos estándares de calidad, se fortalece su imagen y reputación, lo que resulta en la fidelización del cliente. La calidad, por

tanto, se convierte en un elemento estratégico que no solo influye en la percepción y satisfacción del consumidor, sino que también diferencia al negocio en un mercado competitivo, generando una ventaja sostenible en el tiempo (Unnoba, 2024).

#### **2.3.2.2. Clasificación**

Garantizar la clasificación es importante ya que un manejo adecuado y eficiente de los productos, especialmente cuando se trata de alimentos naturales y procesados. Esta tarea implica separar los alimentos en diferentes categorías según su estado y características. Por ejemplo, en el caso de los productos naturales, se pueden clasificar en función de su grado de maduración: aquellos que aún están verdes se sitúan en la base, mientras que los que están maduros se ubican en la parte superior. Esta organización es crucial, ya que los alimentos naturales tienden a descomponerse rápidamente, por lo que conocer su nivel de madurez permite optimizar su almacenamiento, priorizar su consumo y minimizar el desperdicio.

Asimismo, la clasificación no se limita únicamente a los alimentos frescos; también es esencial separar y diferenciar productos procesados y conservas. Al agrupar estos productos según su tipo, se facilita la identificación, el control de calidad y la trazabilidad, asegurando que cada categoría cumpla con los estándares requeridos y se mantenga en condiciones óptimas durante su vida útil. Esta práctica, además de contribuir a una gestión más organizada del inventario, ayuda a garantizar la seguridad alimentaria y a ofrecer a los clientes productos de alta calidad y conservas (OPS, 2024).

#### **2.3.2.3. Contaminación cruzada**

La contaminación cruzada ocurre cuando alimentos crudos y cocidos entran en contacto, permitiendo que microorganismos patógenos se transfieran de uno a otro. Este riesgo puede manifestarse en varias etapas, desde la selección y preparación hasta el almacenamiento. Por ejemplo, al preparar un jugo de papaya, si se utiliza la misma superficie o utensilios para pelar la fruta y luego se guarda junto con carne, los microorganismos presentes en la carne podrían contaminar la papaya. Por ello, es esencial mantener áreas separadas y utensilios diferenciados para alimentos crudos y cocidos, así como seguir protocolos de limpieza y desinfección adecuados para evitar este riesgo (Rentokil-PestControlIndia, 2024).

#### **2.3.3. Preparación**

La preparación de alimentos es un proceso que va mucho más allá de la simple elaboración de un platillo; implica la transformación cuidadosa de insumos en un producto final que preserve su valor nutricional y sea seguro para el consumo. En un entorno

comercial, este proceso lo realiza una persona capacitada y con carné de sanidad, lo que garantiza que cumple con los estándares higiénicos y de manipulación adecuados.

La preparación consiste en utilizar técnicas de cocción y métodos de transformación que conserven las propiedades nutricionales y organolépticas del producto. Esto significa, por ejemplo, emplear grasas saludables en lugar de productos envasados o procesados en exceso, y aplicar métodos de cocción que minimicen la pérdida de vitaminas y minerales. Además, se deben seguir protocolos de higiene estrictos, ya que la seguridad alimentaria es especialmente crítica para grupos vulnerables, como mujeres embarazadas, niños y adultos mayores, quienes tienen un mayor riesgo de contraer enfermedades transmitidas por alimentos (Cinib, 2024).

#### **2.3.3.1. Uso correcto de utensilios**

Los utensilios en la cocina son esenciales para transformar los alimentos de manera segura y eficiente. Contar con un equipo completo y en buen estado, además de conocer y dominar el manejo de cada herramienta, ayuda a prevenir accidentes y garantiza la calidad del producto final. En un entorno profesional se utilizan diversos utensilios, como cuchillos, licuadoras, tablas de picar y otros instrumentos, cada uno con una función específica. Por ejemplo, una tabla de picar debe limpiarse y desinfectarse meticulosamente después de cortar alimentos crudos para evitar la contaminación cruzada, y mantener los cuchillos afilados no solo facilita el trabajo, sino que también reduce el riesgo de cortes accidentales. Conocer las características y el uso correcto de cada utensilio es, por tanto, un requisito indispensable en la cocina, ya que asegura que el proceso de transformación se realice de manera higiénica y segura, protegiendo así la salud de los consumidores y manteniendo la integridad de los alimentos (ISBCazuero, 2020).

#### **2.3.3.2. Higiene personal**

La higiene personal es fundamental, ya que los seres humanos son portadores naturales de numerosos gérmenes. Por ello, antes de ingresar a la cocina, el manipulador de alimentos debe asearse de manera adecuada, lo que implica darse una ducha y utilizar ropa limpia y adecuada para minimizar la transferencia de microorganismos. Además, es imprescindible que cada establecimiento realice capacitaciones periódicas dirigidas a los colaboradores encargados de la manipulación de alimentos. Dichas capacitaciones deben enfatizar la importancia de mantener una higiene personal rigurosa, recomendando, por ejemplo, que no se usen uñas largas ni se lleve el cabello suelto, ya que ambos pueden ser vectores de contaminación. Estas medidas contribuyen a evitar la transmisión de gérmenes

a los alimentos y, en consecuencia, a preservar su inocuidad y la salud de los consumidores (Winterhalter, 2022).

### **2.3.3.3. Lavado de manos**

El lavado de manos es una práctica esencial para cualquier persona que tenga contacto directo con los alimentos, ya que es uno de los pasos fundamentales para evitar la contaminación. Aunque los alimentos puedan haber sido desinfectados previamente, las manos pueden transferir gérmenes y microorganismos que comprometen la inocuidad del producto final. Un lavado de manos correcto, utilizando agua y jabón y frotando durante al menos 20 segundos, garantiza la eliminación de bacterias y virus, asegurando que los alimentos se mantengan seguros para el consumo.

Es especialmente importante realizar el lavado de manos antes de manipular alimentos, después de utilizar el baño y en cualquier otro momento en el que se sospeche que las manos puedan estar contaminadas. Dado que los baños son una fuente potencial de microorganismos, es imperativo que este paso se cumpla de manera rigurosa para minimizar el riesgo de transmisión de enfermedades, Argentina.gob.ar (2024). Además, la implementación de protocolos de higiene que incluyan recordatorios y capacitaciones regulares sobre el lavado de manos contribuye a crear un ambiente más seguro tanto para los empleados como para los consumidores.

### **2.3.4. Servicio de los alimentos**

Es la palabra que representa la culminación del proceso de preparación y es crucial para garantizar una experiencia satisfactoria al cliente. No se trata solo de presentar y entregar los platos; implica también la organización eficiente del entorno, la reposición oportuna de los platos y el mantenimiento de un ambiente limpio y ordenado, todo ello orientado a cubrir de manera integral las necesidades del comensal. Este servicio se extiende más allá del departamento de alimentos y bebidas, abarcando la atención en restaurantes, bares y otros espacios gastronómicos, donde cada detalle –desde la puntualidad en la entrega hasta la disposición de personal capacitado para resolver cualquier eventualidad– influye directamente en la percepción del cliente y en la reputación del establecimiento (Euroinnova, 2024).

#### **2.3.4.1. Limpieza del establecimiento**

La limpieza es fundamental, ya que constituye la primera impresión que recibe el cliente y refleja el compromiso del establecimiento con la calidad y la seguridad. Un ambiente impecable en áreas comunes, como el comedor y la zona de servicio, transmite profesionalismo y genera confianza, lo que influye directamente en la satisfacción y

fidelización del comensal. Además, un restaurante que mantiene sus espacios de cocina y zonas de manipulación de alimentos en condiciones óptimas garantiza que los platos se preparen en un entorno seguro, reduciendo el riesgo de contaminación y enfermedades alimentarias.

Es igualmente indispensable que los servicios higiénicos del restaurante estén en perfecto estado, equipados con los suministros necesarios como jabón, toallas de papel y desinfectantes para que los clientes se sientan cómodos y seguros durante su visita. Una adecuada gestión de la limpieza no solo contribuye a la salud de los comensales, sino que también refuerza la imagen del restaurante como un lugar que cuida todos los detalles, desde la presentación de los alimentos hasta la higiene de las instalaciones (Envanature, 2022).

#### **2.3.4.2. Presentación**

La presentación de los alimentos es un elemento crucial en la experiencia gastronómica, ya que influye directamente en la percepción estética del comensal y en la decisión de repetir la experiencia. Un platillo bien presentado no solo es visualmente atractivo, sino que también transmite un mensaje de cuidado, calidad y profesionalismo por parte del restaurante. Cada detalle, desde el emplatado hasta la decoración, juega un papel fundamental para captar la atención del cliente y crear una impresión memorable. Además, una presentación cuidada puede realzar el sabor y la textura del alimento, generando una experiencia sensorial completa que contribuye a la fidelización y satisfacción del comensal (HospitalityMagazine, 2024).

#### **2.3.4.3. Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente implica cumplir e incluso superar las expectativas que este tiene sobre el servicio y los productos ofrecidos. Cuando los clientes se sienten plenamente satisfechos, no solo se fortalece su fidelidad y lealtad hacia el establecimiento, sino que también se incentiva la recomendación de nuevos clientes. Una experiencia positiva, que abarque desde la calidad del alimento y su presentación hasta la atención personalizada, genera confianza y refuerza la imagen del negocio. Este nivel de satisfacción es fundamental para la continuidad y el crecimiento del establecimiento, ya que clientes recurrentes y recomendaciones de boca en boca son factores clave para el éxito (BloomIntelligence, 2024).

## 2.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión de alimentos y bebidas</b>	La gestión de alimentos y bebidas se refiere al proceso de conservar, seleccionar, preparar y finalmente el servicio del producto final, por ello decimos que este término también lo usamos para dirigirnos al manipulador de alimentos que viene a ser la mano de obra (cursosgastronomía, 2024).	La gestión de alimentos abarcar la selección de los insumos, almacenamiento adecuado de cada producto, así mismo la preparación adecuada y presentación de alimentos de manera eficiente y segura	Conservación	Vida útil
				Control de plagas
				Etiqueta
			Selección	Calidad
				Clasificación
				Contaminación cruzada
			Preparación	Uso correcto de utensilios
				Higiene personal
				Lavado de manos
				Limpieza del
Servicio de alimentos	establecimiento			
	Presentación			
				Satisfacción del cliente

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

La presente investigación denominada “gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco” es de nivel básico y puro, ya que profundiza todo el conocimiento acerca de la gestión de alimentos y bebidas usando fuentes primarias y secundarias como: entrevista, artículos científicos y libros que son necesarios para la recopilación de información.

Según Tamayo (2009), indica que el tipo de investigación se elige dependiendo a varios factores como: la naturaleza del problema que vamos a investigar, para ello se requiere los recursos suficientes, como el lugar de investigación y las pautas correspondientes para iniciar con la investigación.

#### **3.2. Nivel de Investigación**

La investigación titulada “Gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco” se sitúa en el nivel descriptivo, ya que se enfoca en proporcionar una descripción detallada de la problemática relacionada con la gestión de alimentos y bebidas.

El nivel de investigación se refiere a la profundidad y complejidad de la investigación, esto quiere decir que define el tipo de información y enfoque para darle solución al problema de investigación. Los niveles de investigación son: exploratorio, descriptivo y explicativo (Arias F. , 2012, pág. 110).

#### **3.3. Enfoque de la Investigación**

El presente trabajo de investigación es de enfoque cualitativo ya que se realizará una entrevista a la encargada del área de alimentos y bebidas utilizando preguntas abiertas.

El enfoque de investigación es la forma que se decide para abordar una investigación, tenemos tres tipos de enfoques: cuantitativo, cualitativo y mixto estos enfoques son importantes porque determina como se recogerá y analizará la información necesaria para dar respuesta al trabajo de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 2).

#### **3.4. Diseño de la Investigación**

La investigación titulada “gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco” es de diseño no experimental, debido a que no se realiza manipulación de la variable; gestión de alimentos y bebidas, para ello solo se realiza la observación directa del problema.

El diseño de investigación son pasos y procedimientos que se usa para realizar una investigación se entiende de dos formas, la primera es amplio, se refiere a la elaboración en general o global de la investigación, como la estructura del proceso de investigación hasta obtener los resultados, la segunda es específico, quiere decir que nos centramos en la ejecución detallada, esto quiere decir detallar como se realizaran las actividades y métodos para la recolección de datos (Niño, 2011).

### 3.5. La Unidad de Análisis

La unidad de la presente investigación está conformada por: los comensales que consumen los alimentos en el restaurante Ya Vuelta Di en los meses de enero a junio.

La unidad de análisis es la entidad o fenómeno que se va a estudiar, donde obtendremos datos para dar respuesta a las preguntas de investigación (Arias, Holgado, Tafur, & Vasquez, 2022, pág. 147).

### 3.6. Población de Estudio

La investigación se enfoca en un estudio de tipo descriptivo, tomando como población a los responsables del área de alimentos y bebidas del restaurante siendo 3 los integrantes.

**Tabla 2**

*Población*

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Función</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Dinetsi Marquez Palacios</b>	Encargada de la cocina	1
<b>Sabrina Carbajal de Lopez</b>	Ayudante de Cocina	1
<b>Lucia Sanchez Romero</b>	Ayudante de cocina y encargada de almacén	1
<b>Total</b>		3

El objetivo de la ciencia es obtener los resultados de una investigación, y que se apliquen a muchos casos similares, no solo al lugar donde se realizó la investigación, si hablamos de población nos referimos a objetos, individuos que pueden ser estudiados en una investigación (Arias F. , 2012, pág. 81).

### 3.7. Tamaño de la Muestra

La muestra de la presente investigación está conformada por la dueña y encargada del área de cocina del restaurante Ya Vuelta Di por lo tanto la muestra es de tipo no probabilístico por conveniencia en vista que es la única encargada de la manipulación y gestión de alimentos y bebidas.

El tamaño de muestra se usa cuando no se puede estudiar toda la población, y seleccionamos solo una parte significativa para obtener resultados que sean válidos para la población en general, para ello usamos técnicas de muestreo (Arias F. , 2012, pág. 83).

### **3.8. Técnicas de Selección de la Muestra**

La técnica empleada para seleccionar la muestra en esta investigación fue el muestreo no probabilístico.

El muestreo para la presente investigación fue un muestreo no probabilístico de tipo censal por conveniencia (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 178).

### **3.9. Técnicas de Recolección de la Información**

La presente investigación en su desarrollo utilizo la entrevista, siendo el instrumento de recolección de datos de la presente investigación.

La técnica de recolección de datos define como medir las variables e indicadores que utilizaras, se debe seleccionar los instrumentos adecuados para recolectar información necesaria, estos métodos utilizados deben tener relación con el problema de investigación (Arias F. , 2012, pág. 67).

### **3.10. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información**

El presente trabajo de investigación ha utilizado la estadística descriptiva mediante el uso de la entrevista.

La técnica de análisis o materiales y métodos de una investigación debe ser de forma clara y precisa en base a los materiales y procedimientos que se usaran para realizar el estudio, para que permita al lector entender cómo se obtuvieron los resultados, si se quiere mejorar la comprensión, el autor deberá usar gráficos, tablas, fotografías o figuras que estén acompañadas con textos (Tejedor & Tejedor, 2006, pág. 47).

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de los datos**

El trabajo de la presente investigación se basa en la estadística descriptiva para el análisis de la variable, dimensiones e indicadores, por lo cual lo realizaremos a través de la entrevista.

#### **4.2. Diagnóstico del restaurante Ya Vuelta Di**

El restaurante "Ya Vuelta Di" está ubicado en la ciudad de Cusco, a pocas cuadras de la Plaza de Armas, lo que lo convierte en un lugar estratégico para captar turistas nacionales e internacionales. Este restaurante, de estilo tradicional rustico, se caracteriza por ofrecer una buena experiencia y acogedora a sus comensales. Sin embargo, en términos de infraestructura, cuenta con algunas limitaciones, particularmente en el área de cocina, lo que ha generado inconvenientes en la gestión y manipulación de los alimentos.

El restaurante dispone de un equipo reducido de trabajadores que se encarga de la preparación y servicio de los alimentos. Aunque el personal se esfuerza por brindar un servicio amable y cercano, se ha observado la necesidad de mejorar en cuanto a la implementación de prácticas de higiene y manipulación de alimentos, así como en la capacitación continua del equipo.

A pesar de las limitaciones, el restaurante "Ya Vuelta Di" tiene un gran potencial debido a su ubicación y al creciente número de turistas que visitan Cusco cada año. Además, su entorno cercano ofrece acceso a múltiples servicios como cajeros automáticos, bancos, tiendas de artesanías, agencias de viajes y museos, lo que aumenta su atractivo para los visitantes.

**Visión:** La visión del restaurante Ya Vuelta Di es ser reconocido por la calidad y autenticidad de sus platos, destacando e la oferta gastronómica de Cusco.

**La misión del restaurante "Ya Vuelta Di"** es ofrecer un servicio de calidad a través de una atención personalizada, asegurando que cada comensal se sienta como en casa.

**Ubicación:** Se encuentra ubicado en Av. Huáscar 236 Parte Baja, Wanchaq - Cusco, Cusco, Perú.

**Figura 3**

*Ubicación del restaurante Ya Vuelta Di*



Fuente: Google Maps

#### **4.3. Descripción del área de A&B**

El área de alimentos y bebidas del restaurante Ya Vuelta Di, es un espacio diseñado para proporcionar servicios de alimentación a los comensales que vienen a consumir. Esta área cuenta con una cocina casi equipada como: Refrigerador, cortador de queso, termo, licuadora, microondas, ollas, satén, calentadora, entre algunas cosas más, que se utiliza para la conservación y preparación de los alimentos. La cocina presenta algunas limitaciones en cuanto al espacio, lo que ha generado la incorrecta manipulación y conservación inadecuada de los productos alimenticios, el personal de esta área está compuesto por una encargada de cocina.

#### **Figura 4**

*Investigadora junto a la refrigeradora del restaurante Ya Vuelta Di*



Fuente: Elaboración propia

El investigador se encuentra cerca de la refrigeradora del restaurante "Ya Vuelta Di", donde se observan varios alimentos expuestos. Entre ellos se pueden observar varios productos almacenados. En la parte inferior, hay una bandeja con pimientos rojos y verdes, mientras que en los estantes superiores hay alimentos guardados en bolsas plásticas transparentes, incluyendo lo que parecen ser vegetales y otros productos perecibles. En la puerta de la refrigeradora también hay más alimentos organizados, como algunas botellas de salsa y condimentos que posiblemente no estén bien ubicados.

## Figura 5

*Investigador junto a la repisa de los platos*



Fuente: Elaboración propia

La Investigadora se encuentra frente a la repisa de los platos del restaurante Ya Vuelta Di donde se puede observar el entorno de cocina que presenta ciertas irregularidades en cuanto a la organización y el almacenamiento. Los huevos están colocados directamente en el suelo, lo que no cumple con las normas sanitarias, ya que deben estar almacenados en un lugar elevado y seguro para evitar contaminaciones. Además, algunos artículos están sin ningún orden claro en los estantes, lo que puede dificultar su acceso y limpieza. También hay cajas y bolsas en el suelo, lo que podría atraer plagas o acumular suciedad, comprometiendo la higiene del lugar. La disposición general sugiere una falta de organización que podría afectar la seguridad alimentaria.

#### **4.4. Presentación de resultados**

**Variable:** Gestión de alimentos y bebidas

**Dimensión:** Conservación

**Entrevistada:** Dinetsi Marquez Palacios (Encargada del área de alimentos y bebidas).

**Indicador:** Vida útil

**¿Cuán importante es la vida útil de los productos que utilizan para preparar el desayuno buffet?**

La vida útil de los productos es crucial porque no podemos ofrecer a nuestros comensales insumos vencidos, ya que esto podría causar daños o intoxicación, afectando gravemente la reputación del restaurante.

**Interpretación:** La respuesta de la encargada de cocina refleja una comprensión básica de la importancia de la seguridad alimentaria. Reconoce que la gestión adecuada de la vida útil de los productos es fundamental, no solo para proteger la salud de los comensales, sino también para preservar la reputación del restaurante "Ya Vuelta Di". Esta visión es clave para evitar problemas operativos, asegurar la satisfacción del cliente y mantener la competitividad en el sector.

**Indicador:** Control de plagas

**¿Qué realizas para prevenir el control de plagas?**

Primero, para prevenir el control de plagas o insectos que suelen aparecer en lugares donde hay suciedad, debo realizar la limpieza y organización de los alimentos y productos antes de retirarme del restaurante.

**Interpretación:** La encargada de cocina muestra una comprensión adecuada sobre la prevención de plagas. Subraya la importancia de la limpieza y la organización como medidas esenciales para evitar la presencia de plagas, las cuales pueden comprometer la seguridad alimentaria del restaurante "Ya Vuelta Di". Este enfoque preventivo no solo asegura un entorno limpio y seguro, sino que también garantiza el cumplimiento de las normativas de sanidad y la protección de la reputación del establecimiento.

**Indicador:** Etiqueta

**¿Cuán necesario es la etiqueta en los productos?**

Las etiquetas de los productos son muy importantes. Si compramos un aceite sin etiqueta, lo primero que pensamos es que el producto no pasó por controles de seguridad alimentaria, ya que no podemos ver la información nutricional ni el origen del producto.

**Interpretación:** La respuesta de la encargada destaca la importancia de las etiquetas como una garantía de calidad y seguridad alimentaria. Las etiquetas proporcionan información crucial sobre los ingredientes, la fecha de vencimiento y el origen de los productos, lo cual es esencial para asegurar que cumplan con los estándares de seguridad y generen confianza en los comensales.

**Dimensión:** Selección

**Indicador:** Calidad

**¿Cuán importante es la calidad en los alimentos?**

Antes de preparar un insumo es importante fijarnos la calidad del producto, a que me refiero con calidad, quiere decir si el producto está en buenas o malas condiciones para ser preparado.

**Interpretación:** La encargada de cocina indica un aspecto esencial de la gestión alimentaria: la importancia de evaluar la calidad de los insumos antes de su preparación. La calidad de los alimentos influye directamente en la satisfacción del cliente y en la seguridad alimentaria. Asegurarse de que los productos estén en buen previene riesgos de salud.

**Indicador:** Clasificación

**¿Es necesario la clasificación de los alimentos?**

La clasificación de alimentos es necesario, porque nos ayuda a mantener ordenado la cocina y encontrar fácilmente los productos que necesitamos.

**Interpretación:** La respuesta de la encargada refleja la importancia de la clasificación de los alimentos para una buena gestión en la cocina. Mantener los alimentos organizados no solo facilita el trabajo, sino que también contribuye al cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria. Una clasificación adecuada facilita y asegura un ambiente más seguro y ordenado, mejorando la calidad del servicio en el restaurante.

**Indicador:** Contaminación cruzada

**¿Cuáles son los riesgos de la contaminación cruzada en la preparación de los alimentos?**

Los riesgos que pueden ocurrir podrían ser la alergia y el incremento de bacterias en los alimentos.

**Interpretación:** Con relación a la respuesta la encargada señala correctamente dos riesgos clave de la contaminación cruzada: las alergias y el crecimiento de bacterias. Esto es fundamental, ya que la contaminación cruzada puede afectar seriamente la salud de los comensales y llevar a problemas graves como intoxicaciones alimentarias. La prevención de estos riesgos es importante para garantizar la seguridad alimentaria, el cumplimiento de normativas sanitarias y la protección de la reputación del restaurante, lo que requiere capacitación y protocolos de higiene.

**Dimensión:** Preparación

**Indicador:** Uso correcto de utensilios

**¿Cómo se deben usar y limpiar correctamente los utensilios de cocina para evitar la contaminación de los alimentos?**

Lo que debemos hacer es usar y lavarlo al instante para volver a usarlo nuevamente, esto es en caso de usar un cuchillo o cucharas para evitar la contaminación con los alimentos, pero si es calentador o licuadora lo dejamos remojando para lavarlo después.

**Interpretación:** La respuesta de la encargada resalta la importancia de limpiar los utensilios de cocina de manera inmediata tras su uso para prevenir la contaminación de los alimentos. Este enfoque es importante para evitar la propagación de bacterias y garantizar la seguridad alimentaria. Sin embargo, es necesario que todos los utensilios, como licuadoras y calentadores, también se limpien lo antes posible, siguiendo protocolos estrictos de higiene, para minimizar cualquier riesgo de contaminación y asegurar una cocina limpia y seguro.

**Indicador:** Higiene personal

**¿Por qué es importante mantener una buena higiene personal antes de manipular alimentos?**

La higiene personal es importante antes de manipular un alimento, porque si no practicamos la higiene podemos transmitir bacterias a los alimentos.

**Interpretación:** La encargada indica una comprensión clara de la relación entre la higiene personal y la seguridad alimentaria. Mantener una buena higiene personal antes de manipular alimentos es primordial para evitar la transmisión de bacterias que pueden poner en riesgo la salud de los comensales. Esto indica la necesidad de capacitar al personal en prácticas de higiene, como el lavado de manos y el uso adecuado de uniformes, para garantizar la inocuidad de los alimentos.

**Indicador:** Lavado de manos

**¿Por qué es esencial el lavado de manos adecuado antes de manipular alimentos?**

Lavarnos las manos nos ayuda a eliminar la mayoría de las bacterias que tenemos a causa de agarrar dinero o ir al baño, o simplemente tocar uno y otro alimento.

**Interpretación:** La respuesta de la encargada refleja la importancia del lavado de manos adecuado para eliminar bacterias adquiridas a través de actividades comunes, como manejar dinero o tocar alimentos diferentes. Esta práctica es esencial para prevenir la contaminación y garantizar la seguridad alimentaria del restaurante, el lavado de manos no solo protege la salud, sino que también ayuda a mantener altos estándares de calidad.

**Dimensión:** Servicio de los alimentos

**Indicador:** Limpieza del establecimiento

**¿Por qué es importante la limpieza del establecimiento y la cocina?**

La limpieza del establecimiento es muy importante porque es la primera impresión de los comensales, así como la cocina es parte importante del establecimiento tiene que mantenerse limpio para la buena impresión y comodidad al momento de disfrutar la comida.

**Interpretación:** Con relación a la respuesta la encargada del área de cocina destaca correctamente la importancia de la limpieza tanto del establecimiento como la cocina para generar una buena primera impresión en los comensales. Un ambiente limpio y ordenado no

solo refleja el compromiso con la calidad y seguridad, sino que también contribuye a la comodidad y satisfacción del cliente, especialmente en áreas principal como el establecimiento. Esto es esencial para asegurar una experiencia positiva y fidelizar a nuestros clientes.

**Indicador:** Presentación

**¿Cómo te das cuenta de que la presentación del platillo esta para el agrado del comensal?**

Me doy cuenta porque hay algunos comensales que me dicen: la comida esta excelente, pero también hay otros comensales que me dicen: no tienes más comida típicas en tu menú.

**Interpretación:** La respuesta de la encargada revela la importancia de la opinión de los comensales para evaluar la aceptación y los gustos. Aunque algunos comensales expresan su buena presentación, para otros no es lo mismo. Esto quiere decir que debe aumentar la variedad de la comida, ya que la importancia de adaptarse a sus comentarios ayudara a la mejora del servicio.

**Indicador:** Satisfacción del cliente

**¿Usted ha notado que los comensales se sientan insatisfechos o satisfechos con el servicio brindado?**

Hay comensales que se sienten satisfechos, pero otros se sienten insatisfechos, y pienso que es por la poca variedad de alimentos que se brinda en el restaurante.

**Interpretación:** Con respecto a la respuesta de la encargada sugiere que la satisfacción de los comensales con el servicio brindado está relacionada con la variedad de alimentos ofrecidos. Lo importante sería diseñar una variedad de alimentos que incluya opciones diversas para atender diferentes gustos y expectativas. Ampliar la variedad del menú no solo puede mejorar la experiencia del comensal, sino la satisfacción y fidelización.

## Figura 6

*Investigador realizando la entrevista*



Investigadora realizando la entrevista correspondiente a la encargada de cocina acerca de la gestión de alimentos y bebidas dentro del restaurante Ya Vuelta Di.

## CAPITULO V

### PROPUESTA Y APLICACIÓN

#### 5.1. Propuesta de implementación de las recomendaciones

**Propuesta I: Capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante Ya Vuelta Di.**

**Objetivo:** Implementar capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos para la inocuidad y la seguridad alimentaria.

**Descripción:** Esta propuesta asegurara que la colaboradora involucrada en la manipulación de alimentos este adecuadamente formada en buenas prácticas para prevenir la contaminación y mantener la seguridad alimentaria. La capacitación será un proceso que se realizará con sesiones cada mes, centradas en temas clave como higiene personal, técnicas de lavado de manos, manejo adecuado de utensilios, y almacenamiento seguro de alimentos.

**Justificación:** Esta propuesta se está realizando para mejorar la seguridad alimentaria y también para garantizar que los alimentos se manipulen y conserven de manera adecuada, reduciendo el riesgo de contaminación y, por lo tanto, protegiendo la salud de los consumidores.

**Público objetivo:** El trabajo de investigación titulado “Gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco” se dirige a los turistas que les gusta alcanzar su satisfacción recibiendo productos de calidad e inocuos.

#### **Cronograma**

**Tabla 3**

*Cronograma de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante Ya Vuelta Di*

Actividad	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Diagnostico/ estudio de pre factibilidad						
Elaboración del plan/proyecto						
Aplicar o ejecutar						
Control y evaluación						

## Presupuesto

**Tabla 4**

*Presupuesto de capacitación en buenas prácticas de manipulación de alimentos en el restaurante Ya Vuelta Di*

<b>Actividad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
Diagnostico/estudio de prefactibilidad	4.800.00	4.800.00
Elaboración del plan/proyecto	10.000.00	10.000.00
Aplicar o ejecutar	19.000.00	19.000.00
Control y evaluación	3.000.00	3.000.00
Total	36.800.00	36.800.00

### **Propuesta II: Implementación de protocolos de higiene y seguridad para la inocuidad de alimentos.**

**Objetivo:** Establecer el cumplimiento de protocolos de higiene y seguridad en el área de manipulación de alimentos.

**Descripción:** Esta propuesta se enfoca en la implementación de protocolos estandarizados de higiene y seguridad en el área de manipulación. Se desarrollará un manual de procedimientos de higiene que detalle los pasos específicos para la limpieza y desinfección de superficies, utensilios, y áreas de trabajo. Para asegurar el cumplimiento de estos protocolos, se establecerá un sistema de monitoreo y control.

**Justificación:** Esta propuesta se basa en la necesidad de establecer protocolos de higiene y seguridad, que se pueda seguir. El sistema de monitoreo y control propuesto garantiza el cumplimiento de estos estándares, para asegurar la mejora de la seguridad alimentaria lo que no solo protege la salud de los comensales, sino que también mejora la reputación del restaurante.

**Público objetivo:** La presente investigación titulada “Gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco” se dirige a los turistas que consumen los alimentos y bebidas ofrecidos en el restaurante.

## Cronograma

**Tabla 5**

*Cronograma de la implementación de protocolos de higiene y seguridad para la inocuidad de alimentos*

Actividad	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Diagnostico/ estudio de prefactibilidad	■					
Elaboración del plan/proyecto		■	■			
Aplicar o ejecutar				■	■	
Control y evaluación						■

## Presupuesto

**Tabla 6**

*Presupuesto de la implementación de protocolos de higiene y seguridad para la inocuidad de alimentos*

Actividad	Precio unitario	Precio total
Diagnostico/estudio de prefactibilidad	5.100.00	5.100.00
Elaboración del plan/proyecto	11.000.00	11.000.00
Aplicar o ejecutar	20.000.00	20.000.00
Control y evaluación	3.000.00	3.000.00
Total	39.100.00	39.100.00

## CONCLUSIONES

- Primero.** La investigación permitió describir detalladamente el proceso integral de gestión de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco. Se constató que el establecimiento cuenta con procesos establecidos en cada etapa, pero también se identificaron áreas de mejora que pueden optimizar la calidad, seguridad y experiencia del cliente.
- Segundo.** Si bien el restaurante implementa medidas básicas para conservar los productos (como el control de temperaturas y el seguimiento de la vida útil), se observó que la falta de un sistema de monitoreo riguroso y la carencia de registros sistemáticos pueden ocasionar variaciones en las condiciones ambientales. Esto incrementa el riesgo de proliferación de microorganismos y contribuye al desperdicio de insumos.
- Tercero.** La selección de insumos se realiza considerando la calidad y frescura, sin embargo, es necesario reforzar la verificación de proveedores y la trazabilidad de los productos. La ausencia de protocolos estandarizados de evaluación y certificación puede derivar en la adquisición de productos que no cumplan plenamente con los estándares de inocuidad y calidad requeridos.
- Cuarto.** El proceso de transformación de insumos en platillos se lleva a cabo siguiendo normas de higiene y técnicas de cocción adecuadas. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora, como la necesidad de optimizar la separación de áreas y utensilios para alimentos crudos y cocidos, lo cual es fundamental para evitar la contaminación cruzada y preservar el valor nutricional de los alimentos.
- Quinto.** El servicio final, que abarca la presentación, entrega y atención al cliente, es crucial para la experiencia gastronómica. Aunque se aprecia un esfuerzo por mantener un ambiente ordenado y una atención personalizada, se detectaron debilidades en la eficiencia del proceso de reposición, la puntualidad en la entrega y la presentación final de los platillos, aspectos que inciden directamente en la satisfacción y fidelización del cliente.

## RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda establecer un sistema de mejora continua en la gestión de alimentos y bebidas que incluya auditorías internas y evaluaciones periódicas. Esto implica revisar y actualizar los protocolos en cada etapa del proceso, así como capacitar de forma regular a todo el personal para garantizar que se mantengan altos estándares de calidad, seguridad e inocuidad en el establecimiento.
- Segundo.** Para mejorar la conservación, es fundamental implementar un sistema de monitoreo riguroso que registre y verifique constantemente las condiciones ambientales (temperatura y humedad) en las áreas de almacenamiento. Asimismo, se sugiere adoptar un método sistemático de rotación de insumos, como el sistema FIFO, y mantener registros detallados que permitan detectar y corregir cualquier desviación en las condiciones de conservación. Esto contribuirá a minimizar el desperdicio de productos y a reducir el riesgo de contaminación microbiológica.
- Tercero.** Se recomienda desarrollar protocolos estandarizados para la evaluación de la calidad, frescura y trazabilidad de los insumos. Esto implica la verificación rigurosa de la certificación de los proveedores y la realización de auditorías periódicas a los mismos. Al adoptar estos mecanismos, se asegurará que solo se adquieran productos que cumplan con los estándares de inocuidad y calidad, lo que redundará en un mejor producto final.
- Cuarto.** Es aconsejable optimizar el proceso de preparación mediante la capacitación continua del personal en el uso correcto de utensilios y en la aplicación de técnicas que eviten la contaminación cruzada. Se recomienda establecer áreas diferenciadas para el manejo de alimentos crudos y cocidos, y actualizar los protocolos de cocción para asegurar que se alcancen las temperaturas necesarias que eliminen patógenos sin comprometer el valor nutricional. Estas medidas ayudarán a preservar la calidad del producto y a garantizar la seguridad alimentaria.
- Quinto.** Para mejorar la experiencia del cliente, se sugiere desarrollar un programa integral de capacitación para el personal de servicio, centrado en la atención personalizada, la eficiencia en la entrega y la presentación de los platillos. Además, es importante establecer protocolos claros para la reposición oportuna de platos y mejorar la comunicación entre cocina y servicio, de modo que se garantice la puntualidad y se mantenga un ambiente ordenado y atractivo. La implementación de encuestas de satisfacción y auditorías internas permitirá identificar áreas de

oportunidad y ajustar los procedimientos para lograr una experiencia gastronómica superior.

## Referencias Bibliográficas

- Amaiquema, L., & Lazo, A. (2017). *Gestión del departamento de alimentos y bebidas*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14362/1/Cap.3-%20Gesti%C3%B3n%20del%20departamento%20de%20alimentos%20y%20bebidas%20.pdf>
- argentina.gob.ar. (31 de agosto de 2024). *lavado de manos y alimentos*. Obtenido de argentina.gob.ar: <https://www.argentina.gob.ar/anmat/comunidad/informacion-de-interes-para-tu-salud/lavado-de-manos-y-alimentos#:~:text=%C2%BFPor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20lavarnos,cuando%20los%20preparamos%20o%20consumimos>.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica*. venezuela: episteme. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. puno. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Baez, G. B., & Yuca, J. M. (2016). *Estándares de calidad de servicios turísticos en el departamento de alimentos y bebidas en el hotel Sumaq Machupicchu para brindar satisfacción al turista*. cusco. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/1968>
- Benalcázar, L. M. (2024). *Estudio de la gestión de la calidad turística en los establecimientos de alimentos y bebidas de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura*. Ibarra. Obtenido de <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/16328>
- Bocio, R. M. (2023). *La gestión integrada de la calidad en procesos de elaboración de alimentos en hoteles de la ciudad de Manta*. Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/4444>
- Calle, M., Lazo, A., & Grunauer, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. Ecuador: Machala : Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12486>

- cinib. (30 de agosto de 2024). *preparar alimentos para la salud y la prevencion*. Obtenido de cinib: <https://www.cinib.es/revista/186-preparar-alimentos-para-la-salud-y-la-prevencion#:~:text=Al%20preparar%20los%20alimentos%2C%20el,Aqu%C3%A D%20hay%20algunos%20consejos%3A&text=Utilice%20m%C3%A9todos%20de%20cocci%C3%B3n%20saludables,%2C%20asar%2C%20asar%20y>
- csaconsultores. (28 de septiembre de 2020). *control de plagas en un restaurante*. Obtenido de csaconsultores: <https://csaconsultores.com/control-plagas-restaurante/>
- envanature. (05 de agosto de 2022). *limpieza en bares y restaurante: todo lo que debes saber*. Obtenido de envanature: [https://envanature.com/blog/limpieza-bares-restaurantes-que-debes-saber/?srsltid=AfmBOooXydyFmBDJ6IzYZDkoPL7PaN\\_Q8uuOObei99Us\\_yEJA kbQkZEH](https://envanature.com/blog/limpieza-bares-restaurantes-que-debes-saber/?srsltid=AfmBOooXydyFmBDJ6IzYZDkoPL7PaN_Q8uuOObei99Us_yEJA kbQkZEH)
- envanature. (16 de abril de 2024). *Metodos de conservacion de alimentos para hosteleria*. Obtenido de envanature: [https://envanature.com/blog/metodos-de-conservacion-de-alimentos-hosteleria/?srsltid=AfmBOorj46A37IeJAbzU4ADK41CvxvalZ4Cxp\\_eYqQEiXeX wLdVfDrdR](https://envanature.com/blog/metodos-de-conservacion-de-alimentos-hosteleria/?srsltid=AfmBOorj46A37IeJAbzU4ADK41CvxvalZ4Cxp_eYqQEiXeX wLdVfDrdR)
- euroinnova. (30 de agosto de 2024). *servicio de alimentos y bebidas*. Obtenido de euroinnova: <https://www.euroinnova.com/blog/latam/servicios-de-alimentos-y-bebidas#:~:text=Un%20servicio%20de%20alimentos%20y,tambi%C3%A9n%20e n%20hospitales%20y%20colegios>.
- Feijoó, J. I. (2018). *Gestion del Departamentos de Alimentos y Bebidas*. Argentina. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Alimentos\\_y\\_Bebidas\\_2%C2%BA\\_Edici%C3%B3n/ntzpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gestion+de+alimentos+y+bebidas+en+hoteles+segun+autores+libros+gratis&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Alimentos_y_Bebidas_2%C2%BA_Edici%C3%B3n/ntzpEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=gestion+de+alimentos+y+bebidas+en+hoteles+segun+autores+libros+gratis&printsec=frontcover)
- Ferré, Z., & Arturo, J. (2022). *clima laboral y desempeño del colaborador en el area de alimentos y bebidas en la hacienda resort Guizado Portillo, Ica*. Ica. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10007>

- Font, M., & Blanco, G. (2018). Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en Ecuador. *ECA Sinergia*, 80-90.  
doi:[https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v9i2.1125](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i2.1125)
- Hernández, O., Matos, L., & Benítez, I. (2020). Procedimiento para el diseño y desarrollo de la gestión por procesos de alimentos y bebidas. *REVISTA CIENTÍFICA YACHASUN*. doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edespdic.0075>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *metodología de la investigación* (sexta ed.). Mexico. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- hosbec. (21 de marzo de 2023). *La vida útil de los alimentos en hostelería*. Obtenido de hosbec: <https://hosbec.com/la-vida-util-de-los-alimentos-en-hosteleria/>
- hospitalitymagazine. (30 de agosto de 2024). *porque la presentación de las comidas es importante para los invitados*. Obtenido de hospitalitymagazine: [https://www.hospitalitymagazine.com.au/sponsored\\_content/why-food-presentation-is-important-to-guests/](https://www.hospitalitymagazine.com.au/sponsored_content/why-food-presentation-is-important-to-guests/)
- isbcazuero. (27 de julio de 2020). *uso correcto de los utensilios de cocina: porque es importante saberlo y cuales son los mas indispe*. Obtenido de isbcazuero: <https://www.isbcazuero.com/post/uso-correcto-de-los-utensilios-de-cocina-por-qu%C3%A9-es-importante-saberlo-y-cu%C3%A1les-son-los-m%C3%A1s-indispe#:~:text=%2D%20Lavar%20bien%20los%20utensilios%20y,y%20h%C3%BAmedos%20por%20la%20cocina.&text=%2D%20No%20colo>
- Martínez, J. L. (2004). *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles*. Mexico: limusa.  
Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=348vk7FJ6iwC&pg=PA13&dq=Gesti%C3%B3n+de+alimentos+y+bebidas+en+hoteler%C3%ADa&hl=es-419&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwii96bAnb6IAxUjLLkGHfrDJzIQ6wF6BAgKEAU#v=onepage&q=Gesti%C3](https://books.google.com.pe/books?id=348vk7FJ6iwC&pg=PA13&dq=Gesti%C3%B3n+de+alimentos+y+bebidas+en+hoteler%C3%ADa&hl=es-419&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwii96bAnb6IAxUjLLkGHfrDJzIQ6wF6BAgKEAU#v=onepage&q=Gesti%C3)
- MINCETUR. (2022). *Estadísticas del turismo en el Perú*. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe>

- Motto, M., & Fernández, M. Á. (2021). *Gestión de departamentos de servicio de alimentos y bebidas*. madrid: Paraninfo. Obtenido de [https://www.paraninfo.co/catalogo/9788428344807/mf1104\\_3---gestion-de-departamentos-de-servicio-de-alimentos-y-bebidas](https://www.paraninfo.co/catalogo/9788428344807/mf1104_3---gestion-de-departamentos-de-servicio-de-alimentos-y-bebidas)
- Niño, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación Diseño y ejecución*. colombia. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel\\_Metodologia-de-la-Investigacion\\_Disenoy-ejecucion\\_2011.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenoy-ejecucion_2011.pdf)
- Oliva, M. N. (2017). *"Gestión por procesos y la Calidad de Servicio en el área de Alimentos y Bebidas en el Hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015"*. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/189>
- OPS. (2022). *Normas de higiene y seguridad alimentaria*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/noticias/17-11-2021-higiene-manos-salva-vidas>
- ops. (31 de agosto de 2024). *como reconocer alimentos en mal estado para prevenir enfermedades*. Obtenido de ops organizacion panamericana de la salud: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/como-reconocer-alimentos-en-mal-estado-para-prevenir-enfermedades#:~:text=Verduras%20y%20frutas%3A%20marchitas%2C%20muy,blandas%2C%20partes%20descompuestas%2C%20golpeadas.&text=Carnes%2C%20aves%20y%20pescados%3A%20mal>
- Organizacion Mundial del Turismo. (10 de Noviembre de 2023). *La importancia del turismo para el crecimiento se destaca en el informe Perspectivas de la Economía Mundial*. Obtenido de <https://www.unwto.org/es/news/La-importancia-del-turismo-para-el-crecimiento-se-destaca-en-el-informe-Perspectivas-de-la-Econom%C3%ADa-Mundial>
- proacciona. (30 de agosto de 2024). *La importancia del correcto etiquetado en hosteleria*. Obtenido de proacciona: <https://www.proacciona.es/la-importancia-del-correcto-etiquetado-en-la-hosteleria/>
- rentokil-pestcontrolindia. (30 de agosto de 2024). *seguridad alimentaria para hoteles y restaurantes*. Obtenido de rentokil-pestcontrolindia: <https://www.rentokil-pestcontrolindia.com/services/commercial-pest-control/hospitality/food-safety-for-the-hospitality-sector>

- Romaní, B., Espinosa, J. M., & calás, D. (2018). satisfaccion del cliente en los servicios de alimentos y bebidas en hoteles del detino Cuba. *Universidade de Caxias do Sul*. doi:<https://doi.org/10.18226/21789061.v11i1p103>
- Tamayo, M. (2009). *marco metodologico: tipo de investigacion*. Obtenido de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Tejedor, A., & Tejedor, D. (2006). *manual instructivo para la normalizacion y elaboracion de tesis y disertaciones*. panamá. Obtenido de [https://www.google.com.pe/books/edition/Manual\\_instructivo\\_para\\_la\\_normalizaci%C3%B3n/V4AQ4j\\_vQQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=t%C3%A9cnicas+de+an%C3%A1lisis+e+interpretaci%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n+tablas+figuras+segun+autores&pg=PA57&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_instructivo_para_la_normalizaci%C3%B3n/V4AQ4j_vQQC?hl=es-419&gbpv=1&dq=t%C3%A9cnicas+de+an%C3%A1lisis+e+interpretaci%C3%B3n+de+la+informaci%C3%B3n+tablas+figuras+segun+autores&pg=PA57&printsec=frontcover)
- toninegre. (30 de agosto de 2024). *como seleccionar y mantener la calidad de los productos en tu negocio de hosteleria*. Obtenido de toninegre: <https://toninegre.com/como-seleccionar-y-mantener-la-calidad-de-los-productos-en-tu-negocio-de-hosteleria/>
- unnoba. (30 de agosto de 2024). *calidad de alimentos*. Obtenido de unnoba: [https://www.unnoba.edu.ar/wp-content/uploads/2020/05/03\\_Alimentaci%C3%B3n-saludable-clase-15-Calidad-de-alimentos.pdf](https://www.unnoba.edu.ar/wp-content/uploads/2020/05/03_Alimentaci%C3%B3n-saludable-clase-15-Calidad-de-alimentos.pdf)
- winterhalter. (28 de febrero de 2022). *importancia del aseo e higiene personal en manipuladores de alimentos*. Obtenido de winterhalter: <https://www.winterhalter.com/mx-es/blog-winterhalter/importancia-del-aseo-e-higiene-personal-en-manipuladores-de-alimentos/>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Metodología</b>
¿Cómo se desarrolla la gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?	Describir como se desarrolla la gestión de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.	Conservación	Enfoque: Cualitativo Nivel: Descriptivo
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>		
¿Cuál es el proceso de conservación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?	Describir el proceso de conservación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco	Selección Preparación	Tipo: Básico Diseño: No experimental
¿Cómo se realiza la selección de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?	Analizar el proceso selección de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.	Servicio de los alimentos	Población: 3 Muestra: 1 encargada del área de manipulación de alimentos
¿Cuál es el Proceso de preparación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?	Explicar la preparación de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.		Técnica: Entrevista Instrumento: Guía de entrevista
¿Cómo se desarrolla el servicio de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco?	Describir el servicio de alimentos y bebidas en el Restaurante Ya Vuelta Di, Cusco.		

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
<b>Gestión de alimentos y bebidas</b>	Conservación	Vida útil	¿Cuán importante es la vida útil de los productos que utilizan para preparar el desayuno buffet?
		Control de plagas	¿Qué realizas para prevenir el control de plagas?
		Etiqueta	¿Cuán necesario es la etiqueta en los productos?
	Selección	Calidad	¿Cuán importante es la calidad en los alimentos?
		Clasificación	¿Es necesario la clasificación de los alimentos?
		Contaminación cruzada	¿Cuáles son los riesgos de la contaminación cruzada en la preparación de los alimentos?
	Preparación	Uso correcto de utensilios	¿Cómo se deben usar y limpiar correctamente los utensilios de cocina para evitar la contaminación de los alimentos?
		Higiene personal	¿Por qué es importante mantener una buena higiene personal antes de manipular alimentos?
		Lavado de manos	¿Por qué es esencial el lavado de manos adecuado antes de manipular alimentos?
	Servicio de alimentos	Limpieza del establecimiento	¿Por qué es importante la limpieza del establecimiento y la cocina?
		Presentación	¿Cómo te das cuenta de que la presentación del platillo esta para el agrado del comensal?
		Satisfacción del cliente	¿Usted ha notado que los comensales se sientan insatisfechos o satisfechos con el servicio brindado?

### Anexo 3. Declaración de ética profesional y propiedad intelectual

#### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Roxana Maria Gutierrez Meza identificado (a) con D.N.I. N° 74582712, código N° 20232E012, de la ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADA KHIPU, Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Autor(a) del trabajo de investigación titulada: **“Gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco”**.

Bajo juramento, declaro que el trabajo de tesis presentado es de mi autoría y es el resultado de mi propio esfuerzo. Aseguro que no he incurrido en copias ni en la utilización indebida de ideas, formulaciones, citas textuales, ilustraciones u otros elementos extraídos de tesis, obras, artículos, memorias u otros documentos, tanto en formato digital como impreso, sin la debida mención y referencia clara y precisa de su origen o autor en el texto, figuras, cuadros o tablas, respetando siempre los derechos de autor. Asimismo, me comprometo a entregar los documentos originales si la Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada Khipu lo considera necesario. En caso de incumplimiento de los derechos de autor o en caso de plagio, acepto estar sujeto a las sanciones académicas y legales correspondientes.

Cusco, 15 de noviembre 2024



Tesista: Roxana Maria Gutierrez Meza  
D.N.I. 74582712

#### Anexos 4. Evidencia fotográfica



*restaurante Ya Vuelta Di*



*Investigador realizando inspección a la cocina*



*Investigador en la cocina*



*Comedor del restaurante Ya Vuelta Di.*



*Investigador con la encargada del área de alimentos y bebidas.*

Cusco 1 de octubre del 2024

Señor(a): Dinetzy Marquez

Restaurante Ya Vuelta Di

Av. Huáscar 236 Parte Baja, Wanchaq-Cusco, Cusco, Peru

Estimado(a) Dinetzy Marquez:

Me permito dirigirme a usted con el fin de solicitar autorización para llevar a cabo mi trabajo de investigación titulado "Gestión de alimentos y bebidas en el restaurante Ya Vuelta Di, Cusco", como parte de los requisitos académicos de mi formación. Mi nombre es Roxana Maria Gutierrez Meza, y el estudio tiene como objetivo analizar los procesos de gestión de alimentos y bebidas en su establecimiento, con el fin de proponer mejoras que beneficien su funcionamiento.

Durante el desarrollo de la investigación, me comprometo a no interferir con las actividades diarias del restaurante y a manejar toda la información obtenida con estricta confidencialidad. Agradecería mucho su colaboración para el desarrollo de este proyecto académico.

De acuerdo con la información proporcionada por el restaurante, durante el período comprendido entre enero y junio, 1,766 turistas visitaron el restaurante Ya Vuelta Di. Esta cifra es fundamental para mi trabajo de investigación, ya que permitirá asegurar la cantidad de población.

Agradezco de antemano la colaboración y los datos brindados, los cuales serán tratados con total confidencialidad.

Atentamente,

Roxana Maria Gutierrez Meza

Firma

Nombre: Dinetzy Marquez Palacios

DNI: 006531272.

*Ficha de autorización para realizar mi trabajo de investigación y afirmación de la cantidad de población de enero a junio.*