



scienceevolution

ISSN: 2810-8728 (En línea)

4.12

OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

Artículo Científico
249 - 258



ARTÍCULO
Científico

RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN PÚBLICA DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO Y LA REGULACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTES EN CAJAMARCA, PERÚ

RELATIONSHIP BETWEEN PUBLIC MANAGEMENT OF FOREIGN TRADE AND TOURISM AND THE REGULATION OF RESTAURANT SERVICES IN CAJAMARCA, PERU

Rocío del Pilar Godoy Carrasco
rogccy@gmail.com

ORCID: 0009-0007-4101-108X

Gavi Elita Carranza Medina
gavicarranzamedina@gmail.com

ORCID: 0009-0001-6006-9291

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
saritachuquiruna1@gmail.com

ORCID: 0009-0001-0688-1051

Jose Anderson Gonzales Marlo
andergom27@gmail.com

ORCID: 0009-0005-8024-4463

Fernando Eliseo Bazán Cuba
fbazancuba@gmail.com

ORCID: 0009-0001-6886-1435

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, Cajamarca - Perú

Aceptación: 31 de Octubre del 2024
Publicación: 31 de Diciembre del 2024

RESUMEN

Este estudio se desarrolló para establecer la relación entre la gestión pública de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y la regulación de los restaurantes en Cajamarca, Perú. La investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional, utilizó como instrumentos la entrevista, la encuesta y la observación en una muestra constituida por 10 establecimientos ubicados en el Centro Histórico de Cajamarca. Los resultados revelaron que, la gestión de DIRCETUR fue buena, según el 70 % de empresarios; además, se encontró que el servicio de restaurantes poseía una carta clara y variada (70 %), personal proactivo y con capacidad de respuesta (80 %) y camareros con capacitación certificada (40 %); también se demostró un p-valor de 0.016 ($Rho = .761$), inferior al nivel de significancia de 0.05, lo que permitió confirmar la existencia de una relación positiva significativa entre la gestión de la DIRCETUR y la regulación del servicio de los restaurantes en el Centro histórico de Cajamarca. Este resultado sugiere que una mejora en la gestión de la DIRCETUR está asociada con una mejor regulación del servicio en los restaurantes, destacando la importancia de fortalecer las estrategias de capacitación y supervisión implementadas por la DIRCETUR.

Palabra clave: Gestión pública, comercio exterior y turismo, regulación de restaurantes, calidad de servicios.

ABSTRACT

This study was conducted to establish the relationship between the public management of the Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) and the regulation of restaurants in Cajamarca, Peru. Using a quantitative approach, non-experimental design, and correlational scope, the research employed interviews, surveys, and observations as instruments in a sample of 10 restaurants located in Cajamarca's Historic Center. The results revealed that 70% of business owners rated DIRCETUR's management as good. Additionally, restaurant services were found to feature a clear and varied menu (70%), proactive and responsive staff (80%), and certified training for waitstaff (40%). A p-value of 0.016 ($Rho = 0.761$), lower than the 0.05 significance level, confirmed a significant positive relationship between DIRCETUR's management and restaurant service regulation in Cajamarca's Historic Center. This finding suggests that improved DIRCETUR management is associated with better service regulation in restaurants, highlighting the importance of strengthening DIRCETUR's training and supervision strategies.

Keyword: Public management, foreign trade and tourism, restaurant regulation, quality of services.

RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN PÚBLICA DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO Y LA REGULACIÓN DEL SERVICIO DE RESTAURANTES EN CAJAMARCA, PERU

Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID 0009-0001-6886-1435

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051

Rocío del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108X

Jose Anderson Gonzales Marlo
ORCID 0009-0005-8024-4463

Gavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291

<https://revista.scienceevolution.com/>





scienceevolution

ISSN: 2810-8728 (En línea)

4.12

OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

Artículo Científico

249 - 258

Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID: 0009-0001-6886-1435

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051

Jose Anderson Gonzales Mario
ORCID: 0009-0005-8024-4463

Rocio del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108X

Gavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291
<https://revista.scienceevolution.com/>



INTRODUCCIÓN

El turismo es una dinámica de la economía circular que está presente en distintas partes del mundo. Según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2022) es una actividad social, cultural y económica que implica el desplazamiento de personas fuera de su entorno habitual por motivos personales o laborales, abarcando sus actividades y los gastos que generan. De manera que, el turismo se configura como un aspecto fundamental para el avance socioeconómico y cultural de los países, ya que incluye diversas actividades que promueven el bienestar financiero, transformándose en un generador de divisas que apoya la inversión y estimula una expansión económica en general. Igualmente, el turismo funciona como un medio de intercambio social, puesto que impulsa a la sociedad a perfeccionar sus habilidades, ajustando sus recursos habituales y valorando de forma positiva su propia realidad social (Sánchez-Valdés et al., 2021).

En Perú, las operaciones del sector privado están bajo regulaciones definidas por políticas y lineamientos, que son vigilados por varios ministerios. Específicamente, el ámbito turístico está a cargo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), cuya tarea es diseñar, liderar, implementar y vigilar las políticas vinculadas a la actividad turística, abarcando a los restaurantes, quienes deben cumplir con una serie de regulaciones para asegurar la calidad en sus servicios (MINCETUR, 2024). Asimismo, las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) tienen la responsabilidad de planificar, ejecutar, dirigir, supervisar y evaluar las iniciativas de desarrollo en las áreas de comercio exterior, turismo y artesanía, con el fin de fomentar el turismo nacional e internacional (DIRCETUR, 2023).

La gastronomía peruana según Esparza et al. (2023) ha ganado ventajas gracias a su notable biodiversidad ecológica y a una rica trayectoria culinaria marcada por su complejidad. Esta complejidad nace de la combinación de cultivos y métodos que tienen su origen en el legado precolonial y en la influencia de siglos de inmigración de distintas regiones de Europa, Asia y África. Asimismo, la cocina peruana está llena de significados mágicos y religiosos relacionados con la comida, un legado que se origina en la era inca y que sigue vigente hoy en día. Así, la gastronomía peruana simboliza una fusión cultural, que se basa en costumbres antiguas y en la incorporación de productos locales, consecuencia de una economía agroalimentaria sólida.

La ciudad de Cajamarca se localiza en el norte de Perú, a una altitud de 2.750 m.s.n.m., ya que se encuentra en un valle formado por tres ríos: Mashcón, San Lucas y Chonta. Cajamarca es reconocida por su abundancia en minerales y productos lácteos, así como por sus atractivos turísticos y festividades populares que se celebran a lo largo del año. Entre estas festividades destaca "El Carnaval", que incluye desfiles, festivales y diversas celebraciones. Además, la región cuenta con múltiples puntos de interés turístico, lo que fomenta la participación de los artesanos locales y promueve el comercio exterior (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2024).

En este sentido, Mejía-Rivas y Maldonado-Pérez (2020) describen la gastronomía como una práctica vinculada a dos elementos esenciales de la vida diaria: la cultura alimentaria y el proceso mismo de ingerir alimentos, ambos inherentes a todas las culturas humanas. Asimismo, los autores describen que esta actividad ha propiciado espacios de socialización y convivencia dentro de las comunidades, fomentando hábitos alimenticios y creando vínculos entre sus miembros. Por tanto, esta acción se enlaza con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS 2), que tiene como meta eliminar el hambre para el año 2030, estimándose que cerca de 600 millones de personas padecerán hambre, de acuerdo con el Informe Estado de la Seguridad Alimentaria y la Nutrición en el mundo, en inglés: State of Food Security and Nutrition in the World (SOFI, 2023) que promueve la transformación de los sistemas agroalimentarios, dado el aumento de la urbanización, junto con las fluctuaciones en los ingresos, el empleo y los modos de vida, generando cambios en la oferta y demanda de alimentos (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2024).

Además, la gastronomía se ha convertido en un área de estudio interdisciplinario, tales como la química, la física y la biología, así como de las ciencias sociales y humanas. En consonancia con esta perspectiva, Koerich y Müller (2022) señalan que la complejidad de la alimentación humana, entendida como una necesidad fundamental, puede ser analizada desde múltiples enfoques científicos, abarcando aspectos sanitarios, biológicos, dietéticos y bromatológicos, así como también consideraciones filosóficas, económicas, sociológicas e históricas.



Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID 0009-0001-6886-1435

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051

Jose Anderson Gonzales Mario
ORCID 0009-0005-8024-4463

Rocio del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108X

Gavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291
<https://revista.scienceevolution.com/>



La gestión pública asegura la utilización efectiva de los recursos públicos y el cumplimiento de los objetivos y políticas definidas en los diferentes niveles, lo cual impactará de manera efectiva en el presupuesto nacional (Escuela Nacional de Gestión Pública, 2024). De igual forma, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) afirma que, para que las evaluaciones sean efectivas y los modelos de gestión eficientes, es necesario cumplir cuatro condiciones: a) instituir un marco de políticas y objetivos a medio y largo plazo sustentados en sólidos análisis de escenarios y riesgos; b) crear soluciones integrales que traten la naturaleza multifacética de temas cruciales como la pobreza, la salud, la educación, la energía y el cambio climático; c) establecer una conexión estrecha entre el presupuesto, la planificación y la evaluación; y d) asegurar mecanismos robustos de control social (CEPAL, 2023).

Es fundamental señalar que en los años recientes se han inaugurado cientos de restaurantes, alcanzando más de 60 mil locales formales en Perú (Perú Retail, 2018). No obstante, una cantidad considerable de estos comercios se enfrenta a la clausura por la caída en sus ventas, lo que está vinculado a un servicio insatisfactorio y a una gestión administrativa deficiente. De igual manera, se observa una falta de un diagnóstico exacto acerca del cumplimiento de los estándares de calidad en la industria restaurantera, puesto que las estadísticas suministradas por el MINCETUR son en su mayoría cuantitativas y no examinan de forma detallada la calidad, lo que complica la elaboración de acciones correctivas que posibiliten poner en práctica medidas efectivas para afrontar esta situación (Sánchez et al. 2015). Asimismo, es crucial que el MINCETUR conozca el grado de calidad de los restaurantes para poder analizar la efectividad de las políticas estatales vinculadas a la calidad, con el objetivo de incentivar su mejora (Palacios et al. 2021).

En este marco, en Cajamarca, la DIRCETUR es la organización encargada de monitorear los servicios brindados en los restaurantes, con el propósito de promover la calidad de los proveedores de servicios turísticos, abarcando a los locales de comida. Es esencial destacar que, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N°025-2004 de MINCETUR, todos los establecimientos de alimentación deben garantizar a sus consumidores que los servicios se ofrecen en condiciones óptimas de limpieza, además de mantener en buen estado las instalaciones, el mobiliario y los equipos, y cumplir con las normativas de seguridad correspondientes (Decreto Supremo N°025-2004 MINCETUR, 2004, p. 9).

Sin embargo, en gran medida, los locales no cumplen con los criterios básicos de calidad. Varios restaurantes ubicados en el centro histórico de Cajamarca no brindan un servicio apropiado, muestran diversas carencias y no se ajustan a las regulaciones de higiene. De esta manera, Soto-Medina et al.(2024) sostienen que la calidad del servicio en los restaurantes oscila entre regular (40 %) y buena (45 %), ya que las demandas de los clientes y turistas son satisfechas de forma moderada. No obstante, hay una posibilidad para optimizar la calidad del servicio y así, sobrepasar las expectativas de los clientes. Por lo tanto, es fundamental llevar a cabo programas de formación y talleres prácticos centrados en las mejores prácticas de manipulación de alimentos y en la calidad del servicio, con la finalidad de crear un sistema de mejora continua en los diversos restaurantes.

Es fundamental resaltar que una de las responsabilidades de la DIRCETUR es vigilar el cumplimiento de las regulaciones actuales para los locales de alimentos, así como imponer las sanciones adecuadas si se detectan infracciones. Asimismo, se pretende promover la formación de los proveedores de servicios, lo que apoya un proceso de mejora constante mediante la adopción de buenas prácticas del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP). Este sistema funciona como un recurso en el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), incentivando la mejora continua a través de la implementación de prácticas de gestión apropiadas para cada tipo de servicio turístico (MINCETUR, 2021).

Por tanto, la gestión de este sector se enfoca en asegurar que los restaurantes proporcionen servicios de elevada calidad. Para lograr este fin, se impulsan programas de formación y talleres, además de la ejecución de supervisiones periódicas que confirmen el cumplimiento de las normativas establecidas por el MINCETUR. Es fundamental comprender la función que desempeña la DIRCETUR y evaluar si está llevando a cabo un control efectivo para regular la oferta de servicios en los restaurantes.

Por ello, esta investigación se justifica desde la teoría de la gestión pública (Villoria, 2019) para analizar cómo la DIRCETUR regula los restaurantes del Centro Histórico de Cajamarca, destacando el comportamiento de los administradores públicos y la eficacia de su intervención. Es relevante evaluar si esta teoría se refleja en la gestión actual y su impacto en el sector, dado que no existen estudios previos que relacionen estas variables.



Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID: 0009-0001-6886-1435

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051

Jose Anderson Gonzales Marlo
ORCID: 0009-0005-8024-4463

Rocio del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108X

Gavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291
<https://revista.scienceevolution.com/>



En el presente estudio se pretende analizar la gestión que realiza la DIRCETUR en relación a la regulación del servicio que brindan los restaurantes; ya que la gestión del ente rector influye directamente en el servicio gastronómico, dado que una de sus principales funciones consiste en fomentar la competitividad y la calidad del servicio en los restaurantes mediante diversas capacitaciones y otras iniciativas. Asimismo, el objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la gestión de la DIRCETUR y la regulación del servicio de los restaurantes del centro histórico de Cajamarca, Perú durante el año 2019. Para ello, se plantean objetivos específicos: determinar la relación entre las capacitaciones brindadas por DIRCETUR y la regulación del servicio de los restaurantes; conocer cómo la supervisión realizada por esta entidad influye en dicha regulación; medir la relación entre la categorización de los restaurantes y su regulación, y, finalmente, proponer un modelo de gestión para mejorar la regulación de estos servicios.

Este trabajo, pionero en el tema, busca aportar al conocimiento sobre la influencia de la gestión pública en la regulación del sector privado, específicamente en la actividad de restaurantes, y servir como referencia futura.

MÉTODO

Enfoque metodológico

La presente investigación estuvo dada bajo un enfoque cuantitativo, porque se busca recabar y expresar la información de las variables de interés a través de cantidades numéricas, las cuales tienen su origen en un procedimiento de medición que hará posible el uso de técnicas estadísticas para poder tener una aproximación lo más objetiva posible del fenómeno o problema bajo estudio (Rodríguez, 2018).

Diseño

El estudio utilizó un diseño no experimental, dado que se lleva a cabo sin tocar de forma deliberada las variables, y que se puede hacer de forma intencional en conjunto con las variables independientes y el efecto sobre otras. También es de corte transversal porque su posterior análisis de ocurrencia e interrelación en un determinado momento, y es correlacional, ya que describen relaciones entre dos o más variables en un determinado instante, creando correspondencia entre variables y examinando sus causales (Hernández et al., 2014).

Tipo de estudio

El estudio se categoriza como descriptivo, ya que posibilita reconocer las características del universo examinado, indicar patrones de comportamiento y actitudes de la población general analizada, determinar comportamientos concretos y, de esta manera, descubrir y validar la relación entre las variables investigadas (Méndez, 2008).

Población y muestra

Se consideró una muestra de 10 restaurantes situados en las proximidades del Centro histórico de la ciudad de Cajamarca. La muestra se configuró a través de un muestreo por conveniencia, el cual se determinó por la disposición de los participantes para ser parte del estudio.

Técnicas de recolección de datos

Se tomó en consideración la fuente primaria basada en una técnica de encuesta aplicada a 10 restaurantes aledaños al Centro histórico de la ciudad de Cajamarca con el fin de observar la ejecución del servicio en cada restaurante (MINCETUR, 2024).

De igual forma, se utilizó como fuente secundaria de información diversas bases de datos tales como Scopus, Dialnet, Google Scholar, Sciencedirect, entre otras.

Instrumentos

Se realizó un estudio a través de encuestas con el propósito de reunir información que facilitara el análisis de las percepciones de un grupo determinado de personas. Las encuestas fueron efectuadas a los dueños o encargados de los 10 restaurantes situados en el Centro Histórico de Cajamarca, con el objetivo de investigar su opinión sobre la gestión de la DIRCETUR.

Análisis de datos

Se reunió la información de los instrumentos y se continuó con la creación de la base de datos utilizando Microsoft Excel y SPSS V.26.0. Posteriormente, para llevar a cabo el análisis, se utilizó la técnica de estadística descriptiva. Asimismo, se aplicó la estadística inferencial para comprobar las



hipótesis formuladas. Finalmente, los resultados fueron exhibidos en tablas de frecuencia, que abarcaron las tablas asociadas a la prueba de hipótesis.

RESULTADOS

En cuanto a la variable “gestión de la DIRCETUR”, esta se compone por tres dimensiones: la capacitación, la supervisión y la categorización de restaurantes.

En la Tabla 1 se aprecia que, la capacitación fue valorada como “buena” de acuerdo al 70 % de empresarios; asimismo, el 90 % de establecimientos participó en las capacitaciones y/o charlas realizadas por DIRCETUR, tales como Atención al cliente, Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos - BPMA, implicando este último a la obtención del Certificado de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPMA, 2022), y gestión de servicio.

Tabla 1

Evaluación de capacitación

Actividades		%
Invitaron a charlas y/o capacitaciones	Sí	90
Participación en las capacitaciones	Sí	90
Calificación de las capacitaciones	Buena	70
Impacto de las capacitaciones	Mejorar los procesos	60

En cuanto a la categorización, la Tabla 2 exhibe que en el 90 % de restaurantes, la DIRCETUR proporcionó información respecto a requisitos para la obtención de categoría; además ningún establecimiento contaba con categorización.

Tabla 2

Categorización de restaurantes

Acciones	n	%
Conoce requisitos para obtener la categorización.	9	90
Establecimientos que no ostentan categoría	10	100
Ostentan Sello CULTUR	10	100

Respecto de la supervisión, esta se realizó en todos los establecimientos, con el 90 % de acciones que la entidad debería implementar y con el 60 % varias veces se recibió supervisión de DICETUR.

Tabla 3

Supervisión de restaurantes

Actividades		n	%
Recibió supervisión de DIRCETUR	Varias veces	6	60
Acciones que la entidad debería implementar	Comunicar acerca de los nuevos lineamientos aprobados en el sector	9	90

Acerca de la variable “servicio de restaurantes”; en la dimensión servido de menú, se muestra en la Tabla 4 que, un 70 % de establecimientos tenía carta clara y variada, en el 100 % de los casos, toma de pedido pertinente, servido oportuno y menú cumple lo detallado en la carta, respectivamente.

Tabla 4

Servido del menú

Características	%
Carta clara y variada	70
Toma de pedido pertinentemente	10
Servido oportuno	10
Menú cumple lo detallado en la carta	10



La Tabla 5 muestra que, en cuanto a la dimensión personal de contacto, un 70 % de establecimientos contó con personal presentable; presentación clara del menú y el personal ejecuta el correcto protocolo de servicio, asegurando una atención de calidad, respectivamente, y el 80 %, del personal posee una capacidad de respuesta proactiva.

Tabla 5

Apreciación del personal de contacto

Características	%
Personal presentable	70
Presentación clara del menú	70
El personal ejecuta el correcto protocolo de servicio, asegurando una atención de calidad	70
Personal proactivo y con capacidad de respuesta	80

En la Tabla 6 se indican los porcentajes relacionados al sistema de organización interna, el 100 % de todos los establecimientos se aplicó BPM's y utilizan facturas, boletas y comandas, respectivamente; y el 40 % disponía de camareros capacitados certificados.

Tabla 6

Sistema de organización interna

Lineamientos	%
Área de cocina aplica BPM	10
Camareros con capacitación certificada	40
Utilizan facturas, boletas y comandas	10

Finalmente, se realizó la prueba de hipótesis utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados indicaron un p-valor de .016, inferior al nivel de significancia de 0.05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1).

H1: Existe una correlación positiva significativa entre las capacitaciones brindadas por la DIRCETUR y la regulación del servicio de los restaurantes del centro histórico de Cajamarca.

H0: No existe una correlación significativa entre las capacitaciones brindadas por la DIRCETUR y la regulación del servicio de los restaurantes del centro histórico de Cajamarca.

El coeficiente de correlación obtenido fue de .761, lo que representa una correlación positiva considerable según los criterios de interpretación estadística. Por tanto, se confirma la existencia de una relación positiva significativa entre la gestión de la DIRCETUR y la regulación del servicio de los restaurantes en el Centro histórico de Cajamarca.

Tabla 7

Correlación entre las variables

		Gestión de la DIRCETUR	Servicio de los restaurantes
Rho de Spearman	Gestión de la DIRCETUR	1,000	,761**
	Servicio de los restaurantes	,761**	1,000
	Sig. (bilateral)		,016
	N	10	10

DISCUSIÓN

Los resultados demuestran que la DIRCETUR implementó actividades de capacitación dirigida a restaurantes con el objetivo de mejorar la calidad en servicios; sin embargo, no se contó con la participación de todos los establecimientos, por lo que es crucial tomar medidas para asegurar una mayor participación de los empresarios. Ello concuerda con Morillo et al. (2020), quienes afirman



Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID 0009-0001-6886-1435

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051

Jose Anderson Gonzales Mario
ORCID 0009-0005-8024-4463

Rocio del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108X

Gavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291
<https://revista.scienceevolution.com/>



que la calidad del servicio se modifica constantemente según las demandas variables de los consumidores, ya que los consumidores desean experiencias cada vez más auténticas y personalizadas, y los restaurantes que consigan cumplir con estas demandas tendrán una ventaja competitiva significativa. Además, es crucial que los restaurantes se ajusten a las nuevas tendencias del mercado y utilicen herramientas tecnológicas que mejoren la comunicación y la interacción con los clientes.

Los resultados en cuanto a la categorización, hallaron que ningún establecimiento está categorizado, esto impacta en la calidad de su servicio; concordando así con lo mencionado por Chávez et al. (2024), quienes enfatizan la importancia de la calidad del servicio como un factor clave para la competitividad y la sostenibilidad en el área de la restauración en la zona, ya que el enfoque en la calidad del servicio es crucial para el crecimiento continuo de los restaurantes en Cajamarca, lo que les facilitará consolidarse de manera favorable en el sector.

De igual forma, Perú Retail (2024) aporta datos sobre el sector de los restaurantes (servicios de alimentos y bebidas) en Perú, el cual mostró un incremento notable del 5.40 % en el 2024, este aumento se debe al robusto desempeño de sus componentes principales, lo que ha facilitado lograr un crecimiento acumulado del 2.29 % en los primeros siete meses del año.

En relación con el servicio de restaurantes, en gran parte fue bueno y se cumplía con las normas básicas de calidad. Estos hallazgos son consistentes con los de Larico (2022) quien afirma que es crucial brindar capacitaciones específicas según las funciones que desempeña cada trabajador, así como facilitar actualizaciones sobre las herramientas requeridas para ofrecer un servicio eficaz al cliente, dado que es fundamental entender que el trabajador es quien tiene un vínculo directo con el cliente. Asimismo, Monroy y Urcádiz (2019) en su estudio encontraron que la calidad de servicio tiene una correlación positiva considerable con la satisfacción del cliente. Por tanto, es importante subrayar las actividades de capacitación en atención al cliente proporcionadas por la DIRCETUR, ya que estas permiten al personal aplicar lo aprendido y mejorar su desempeño.

Se encontró que, en gran parte de los restaurantes el personal sigue adecuadamente el protocolo de atención al cliente. En ese sentido los colaboradores son el primer punto de contacto entre el restaurante y el cliente, por ello deben ser capacitados continuamente para satisfacer las necesidades de cada tipo de comensal (Loor-Bravo & Vélez-Moreira, 2022). Además, la evaluación de la gestión ha facilitado la identificación de los elementos clave que son esenciales para la reestructuración de los procesos de gestión de la calidad en cada restaurante. Por lo tanto, deben enfocar sus estrategias de gestión de la calidad basadas en las capacidades y destrezas del personal, junto con la implementación de un plan de mejora continua que garantice la sostenibilidad de los procesos de gestión.

En cuanto al sistema de organización interna en los restaurantes, se observa que cumplen aspectos básicos como la manipulación de alimentos y los documentos contables. Sin embargo, hay una evidente deficiencia en la capacitación del personal. Esto coincide con lo mencionado por Barragán et al. (2024), quienes señalan que para que un programa de inducción y capacitación sea efectivo, es fundamental que permita canalizar el potencial del nuevo empleado y sincronice los objetivos y metas de la organización en una sola dirección, ya que es fundamental que este procedimiento se trate desde un enfoque global y multidisciplinario, y que se realice en un entorno de comunicación efectiva y cooperativo, lo que facilitará lograr los objetivos previstos.

Esta investigación tiene su sustento en diversos antecedentes, tales como el estudio de Monroy y Urcádiz (2019), en el que se analiza la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en restaurantes mexicanos, aplicando un enfoque cuantitativo y transversal, a una muestra de 207 consumidores a quienes se les aplicó un cuestionario. Sus resultados muestran que el 81.30 % consideraba que la calidad era buena, y el 81.90 % de los clientes estaban satisfechos, concluyendo que hay una fuerte correlación ($r=0.9$) entre la calidad y la satisfacción del cliente.

Por su parte, Béjar et al. (2024) en su investigación sostiene que para implementar estrategias eficaces en el área del desarrollo turístico, es esencial lograr una correcta coordinación entre las diferentes dependencias y entidades en los niveles federal, estatal y municipal, además de las autoridades locales, el sector privado y la comunidad civil. Esta cooperación es fundamental para fomentar un turismo sostenible, a través del desarrollo de herramientas que simplifiquen la organización y la coordinación en la promoción turística. De esta manera, el turismo se transforma en un mecanismo para amalgamar varios factores productivos.

De igual forma, Tello-Aro y Barriento (2024) muestran que la gestión de la DIRCETUR tiene un impacto positivo y notable en el crecimiento de la actividad turística, ya que los operadores turísticos, como albergues, hoteles y restaurantes, comprenden que esta administración beneficia



Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID: 0009-0001-6886-1435

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051

Jose Anderson Gonzales Marlo
ORCID: 0009-0005-8024-4463

Rocio del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108X

Gavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291
<https://revista.scienceevolution.com/>



el desarrollo del sector. Asimismo, se ha reconocido una relación positiva entre las políticas llevadas a cabo por la DIRCETUR y la oferta turística, lo que sugiere que estas políticas han promovido la diversificación y el perfeccionamiento de los servicios en el sector turístico. De manera similar, las tácticas de promoción de la entidad han aumentado la competitividad en el turismo, impulsando un incremento en la promoción del turismo, lo que ha elevado la visibilidad de la región y ha reforzado la actividad turística como un motor de crecimiento para los municipios.

También, Fernández y Vigo (2019) evaluaron la satisfacción en restaurantes de Cajamarca mediante un estudio cuantitativo, correlacional y transversal, destacando que un 45 % de los encuestados percibía la confianza en el servicio como buena, mientras que el 42 % la consideraba regular.

Frente a lo mencionado es menester referir que, las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo son responsables de examinar, inspeccionar, regular y registrar lo que respecta al servicio de restaurantes (DIRCETUR, 2011). Sin embargo, las estadísticas relacionadas a estos, son principalmente cuantitativas y no evalúan específicamente la calidad, por lo que se sugieren medidas para implementar acciones adecuadas que corrijan esta situación (Godoy, 2023), resaltando así el importante rol del estado en cuanto a la intervención en calidad de restaurantes (Solano, 2020).

Cabe señalar que, en el Perú el 50 % de restaurantes carecen de conocimientos necesarios para ofertar servicios de calidad (Barinotto, 2019), otros restaurantes brindan servicios deficientes, con alimentos en mal estado de salubridad y menaje en malas condiciones, lo que representa un peligro para la población. Por ello, Hernández et al. (2020) afirman que la capacidad de gestión de local es de gran importancia, ya que esta habilidad influirá en si un municipio turístico puede lograr el desarrollo regional en favor de su comunidad, así como en la efectividad, eficiencia y legitimidad de la administración turística en el ámbito político y administrativo.

En esta línea, la DIRCETUR-Cajamarca es responsable de gestar el fomento de servicios de calidad; no obstante, en muchos establecimientos que expenden alimentos no se cumplen con los lineamientos mínimos de calidad, por lo que la calidad del servicio de los restaurantes en su mayoría es regular. Por lo cual, se plantea como objetivo general: establecer la relación entre la gestión de la DIRCETUR y la regulación del servicio de restaurantes; toda vez que, es fundamental conocer el papel que desempeña esta entidad en su función reguladora, así como evaluar la influencia que ejerce en el servicio que brindan de los restaurantes.

CONCLUSIONES

Se concluyó que la gestión de DIRCETUR, en cuanto a capacitación, fue calificada como buena (70 %). Pese a que se socializaron los requerimientos para obtener categoría en restaurantes, ninguno de ellos la había tramitado; y, acerca de la supervisión, también se ejecutó conforme correspondía.

La evaluación del servicio en los restaurantes reveló que un 70 % contó con un menú diversificado y una atención al cliente adecuada.

Se encontró una relación significativa y correlación considerable ($\rho: .761$) entre la gestión de la DIRCETUR y la regulación del servicio de los restaurantes. Este hallazgo sugiere que una mejora en la gestión de la DIRCETUR está asociada con una mejor regulación del servicio en los restaurantes. Por consiguiente, se destaca la importancia de fortalecer las estrategias de capacitación y supervisión implementadas por la Dirección de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR).

Cabe resaltar, que la gestión de la DIRCETUR incluyó el desarrollo de políticas públicas, la formación de alianzas estratégicas y la ejecución de iniciativas de inversión en el sector turístico, las cuales generaron un impacto notable en la oferta turística de la región. Por lo tanto, se demostró que esta administración ha enfrentado de forma favorable desafíos relacionados con la promoción efectiva del servicio de restaurantes y la creación de un ambiente competitivo, contribuyendo a la creación de decisiones estratégicas centradas en impulsar el turismo e impactando de manera positiva a los involucrados y a la economía en general.

Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID 0009-0001-6886-1435Saritza Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051Jose Anderson Gonzales Mario
ORCID 0009-0005-8024-4463Rocio del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108XGavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291
<https://revista.scienceevolution.com/>

REFERENCIAS

Barragán, M., Barragán, E., Mar, G. Arroyo, M. & Hernández, R. (2024). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 2714-2725.

<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2808>

Barinotto, P. (2019). La satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio de los colaboradores, restaurante mar picante ciudad de Trujillo. *Revista Tzhoeco*, 11(3), 75-86. <https://doi.org/10.26495/rtzh1911.332308>.

Béjar, V., Madrigal, F. & Madrigal, S. (2024). Importancia de las estrategias en el turismo sostenible en México. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 198 – 212. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1869>

Chávez, Al., Sánchez, A., Hernández, C. (2024). Estudio de la calidad en el servicio en restaurantes del pueblo mágico de Tlatlauquitepec, Puebla, México. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(5), 3209-3224. DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2854>

Decreto Supremo N°025-2004-Mincetur. (2004). Reglamento de Restaurantes. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf.

Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR). (21 de mayo de 2023). Orientación - Ministerio De Comercio Exterior Y Turismo - Plataforma Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/8361-direcciones-regionales-de-comercio-exterior-y-turismo-dircetur>

Dirección de Normatividad y Calidad Turística - Calidad turística. (13 de agosto de 2023). Contenido Institucional - Ministerio De Comercio Exterior Y Turismo - Plataforma Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/7650-ministerio-de-comercio-exterior-y-turismo-calidad-turistica>

Escuela Nacional de Gestión Pública (2024). ¿Qué es la Gestión Pública?. <https://escuelanacional.edu.pe/que-es-la-gestion-publica/>

Esparza, R., Hernández-Rojas, R., Longa-López, R. & Cárdenas-Jarama, M. (2023). Gastronomy as an effect of visitor loyalty: the Peruvian (Lima) case. *International Journal of Tourism Cities*, 9(2), 362-376. <http://dx.doi.org/10.1108/IJTC-03-2022-0071>

Godoy, R. (2023). Gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Respecto a la Regulación del Servicio de los Restaurantes del Centro Histórico de Cajamarca, 2019. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5929/Roc%C3%ADo%20Godoy.pdf?sequence=5>.

Hernández González, G. B., Bojórquez Vargas, A. R., y Pedraza Gómez, C. (2020). Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca potosina (México). *Turismo Y Sociedad*, 27, 77–94. <https://doi.org/10.18601/01207555.n27.04>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (6ta Ed. ed.). McGRAW HILL.

Koerich, G. H., & Müller, S. G. (2022). Gastronomy knowledge in the socio-cultural context of transformations. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 29, 100581. <https://doi.org/10.1016/j.ijgfs.2022.100581>

Larico, B. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7), 556-571. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>

Loor-Bravo, J. & Vélez-Moreira, E. (2022). Gestión de la calidad del servicio en los restaurantes de cuatro tenedores, estudio de caso Portoviejo. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(4-2), 382-393 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-2.1296>

Mejía-Rivas, M., & Maldonado-Pérez, L. G. (2020). La gastronomía como medio para el desarrollo de innovaciones sociales. *Revista de investigación desarrollo e innovación*, 11(1), 23-33. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n1.2020.11.679>

Méndez, C. (2008). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. México: editorial Limusa.

Mincetur (2024). Información institucional del Ministerio De Comercio Exterior Y Turismo - Plataforma Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/institucional>



Fernando Eliseo Bazán Cuba
ORCID: 0009-0001-6886-1435

Sarita Lizet Chuquiruna Goicochea
ORCID: 0009-0001-0688-1051

Jose Anderson Gonzales Mario
ORCID: 0009-0005-8024-4463

Rocio del Pilar Godoy Carrasco
ORCID: 0009-0007-4101-108X

Gavi Elita Carranza Medina
ORCID: 0009-0001-6006-9291
<https://revista.scienceevolution.com/>



Mincetur (2021). Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR). <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/22124-plan-nacional-de-calidad-turistica-del-peru-caltur>

Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (enero de 2024). Perú: evaluación de la seguridad alimentaria ante emergencias (ESAE), 2023. <https://evidencia.midis.gob.pe/esae-seguridad-alimentaria-2023/>

Ministerio de Relaciones Exteriores (2024). Promueven acciones para potenciar la promoción turística de Cajamarca. <https://www.gob.pe/institucion/rree/noticias/1008368-promueven-acciones-para-potenciar-la-promocion-turistica-de-cajamarca>

Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48(123), 1-21. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006

Morillo, j., Huachallanqui, J., Palacios, J. y Uribe, Y. (2020). Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 25(92), 1313-1329. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i92.34264>

Organización Mundial de Turismo (2022) ONU Turismo. <https://www.unwto.org/es>

Palacios, J. P., Toledo-Córdova, M. F., Miranda-Aburto, E., y Flores Farro, A. (2021). Políticas públicas y gobernanza participativa local. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 564-577. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.8>

Perú Retail (2024). INEI: Actividad de restaurantes experimenta un notable crecimiento del 5,40% en julio. <https://www.peru-retail.com/inei-actividad-de-restaurantes-acelera-crecimiento-y-registra-540-en-julio/>

Perú Retail (2018). El creciente negocio de los restaurantes en el mercado peruano. <https://www.peru-retail.com/negocio-restaurantes-mercado-peruano/>

Rodríguez E. (2018). Metodología de la investigación. Villahermosa: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Sánchez, G., Erazo, A., Casariego, M., & Encinas, M. (2015). Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8827>

Sánchez-Valdés, A., Nava-Rogel, R. M., & Delgado-Cruz, A. (2021). Motivaciones de empresas turísticas para certificarse en calidad. Evidencia empírica en el Estado de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 349-369. <https://doi.org/10.52080/rvg93.24>

Solano, M. (2020). Evaluación de las políticas públicas del sector turismo para la calidad de servicios mediante el Sistema De Aplicación De Buenas Prácticas, 2017 - 2018. [Tesis de doctorado, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7032/SOLANO_LM.pdf

Solicitar el Certificado de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos (BPMA). (2022, March 3). Trámite - Presidencia Del Consejo De Ministros - Plataforma Del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/23854-solicitar-el-certificado-de-buenas-practicas-de-manipulacion-de-alimentos-bpma?child=16691>

Soto-Medina, N., Aguilar-Carvajal, R., Félix-Armenta, J. & Soto-Zavala, E. (2024). La calidad en el servicio al cliente, con el enfoque del modelo servqual. sector restauranero. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*. 8(15), 20-44. <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0451>

Tello-Aro, M. & Barriento, R. (2024). Gestión de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y su impacto en el desarrollo de la actividad turística en Madre de Dios, Perú. *Revista Amazonia Viva y Gestión Sostenible*, 1(2); e308. <https://doi.org/10.55873/ravqs.v1i2.308>

Tigani, D. (2006). Excelencia en servicio (1° Ed. ed.). Liderazgo 21.

Villoria Mendieta, M. (2019). Gestión pública. EUNOMÍA. *Revista en Cultura de la Legalidad*, (16), 158-172. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4697>