



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,
Volumen 8, Número 6.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6

**LA ESTANDARIZACIÓN DE
RECETAS GASTRONÓMICAS EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS
COMENSALES EN EL RESTAURANTE
LA FÁBRICA**

**THE STANDARDIZATION OF GASTRONOMIC RECIPES IN
THE QUALITY OF SERVICE AND THE LOYALTY OF DINERS
AT LA FÁBRICA RESTAURANT**

José Rodolfo Martínez López
Universidad Americana de Puebla, México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15450

La Estandarización de Recetas Gastronómicas en la Calidad del Servicio y la Fidelización de los Comensales en el Restaurante La Fábrica

José Rodolfo Martínez López¹

rodo.ezez01@gmail.com

Universidad Americana de Puebla
México

RESUMEN

El presente artículo centra su análisis en el impacto que ejerce “La estandarización de recetas gastronómicas en la calidad del servicio y la fidelización de los comensales en el restaurante La Fábrica”, establecimiento reconocido por su oferta gastronómica. La investigación permite reconocer el papel que desempeña la estandarización de los productos como componente esencial no solo para mejorar la calidad y la eficiencia operativa, sino también para generar relaciones de largo plazo con los comensales. A través de un enfoque mixto que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se recopilaron datos mediante observación de campo, encuestas a comensales y entrevistas con el personal que presta el servicio en el restaurante. Los resultados revelaron que la estandarización tiene aportaciones significativas en varios aspectos de la calidad del servicio. La implementación de estándares operativos definidos y procedimientos uniformes contribuye a una experiencia más consistente para los comensales, generando confianza y satisfacción. La estandarización demuestra además ser fundamental para la capacitación y desarrollo del personal, mejorando la eficiencia operativa al reducir los tiempos de espera y minimizar errores. Los hallazgos resaltan que la estandarización no solo influye en la calidad del servicio en el presente, sino que proporciona un marco regulatorio para la mejora continua. Los resultados respaldan la noción de que la estandarización no solo establece un estándar de excelencia en la calidad del servicio prestado, sino que también es un catalizador para la innovación y la adaptación constante.

Palabras clave: estandarización, calidad, servicio

¹ Autor principal

Correspondencia: rodo.ezez01@gmail.com

The Standardization of Gastronomic Recipes in the Quality of Service and the Loyalty of Diners at La Fábrica Restaurant

ABSTRACT

This article focuses its analysis on the impact of “Standardization of gastronomic recipes on service quality and customer loyalty at The Fabrica restaurant”, an establishment renowned for its gastronomic offering. The research allows us to recognize the role played by product standardization as an essential component not only to improve quality and operational efficiency, but also to generate long-term relationships with diners. Through a mixed approach that combines qualitative and quantitative methods, data was collected through field observation, diner surveys, and interviews with the staff that provides service at the restaurant. The results revealed that standardization has significant contributions in various aspects of service quality. The implementation of defined operational standards and uniform procedures contributes to a more consistent experience for diners, generating trust and satisfaction. Standardization also proves to be essential for staff training and development, improving operational efficiency by reducing waiting times and minimizing errors. The findings highlight that standardization not only influences service quality in the present, but provides a regulatory framework for continuous improvement. The results support the notion that standardization not only sets a standard of excellence in the quality of service provided, but is also a catalyst for innovation and constant adaptation.

Keywords: standardization, quality, service

Artículo recibido 15 octubre 2024

Aceptado para publicación: 20 noviembre 2024



INTRODUCCIÓN

La estandarización de recetas gastronómicas es esencial para el éxito de un restaurante, permitiendo calcular costos, fijar precios y optimizar la operación, facilitando al personal de cocina una guía clara para la preparación (Guevara Aroca, 2013). Esto también asegura uniformidad en tamaño, presentación y control de insumos, lo que mejora la experiencia del cliente y reduce gastos innecesarios (Lataste Quintana et al., 2018). Además, la calidad del servicio, clave en la competitividad, no se limita al producto, implica una filosofía de satisfacción y atención constante que los comensales valoran y esperan encontrar en cada visita (Ramírez, 1999; Pamies, 2004). Para el restaurante “La Fábrica”, la falta de estandarización impacta en la calidad del servicio, pues sin ella es difícil mantener la consistencia en los platillos y satisfacer las expectativas de los comensales. La situación problemática que se presenta en el restaurante “La Fábrica” se basa en una escasa implementación de la estandarización de recetas gastronómicas influyendo en la calidad del servicio que se ofrece. La investigación tuvo como problema científico ¿cómo la estandarización de recetas gastronómicas influye en la calidad del servicio y la fidelización de los comensales en el restaurante “La Fábrica”?, derivando tres preguntas científicas: ¿cuáles son los factores claves que influyen en la estandarización de un servicio de calidad para la satisfacción y fidelización de los comensales en el restaurante “La Fábrica”?; ¿cómo la estandarización en la presentación de los platillos repercute positivamente en la calidad del servicio a los comensales en el restaurante “La Fábrica”?; ¿cómo una correcta política de estandarización del servicio influye en la satisfacción y fidelización de los comensales en el restaurante “La Fábrica”?

La investigación tuvo como objetivo general: definir criterios uniformes en el restaurant “La Fábrica” a través de un proceso de estandarización de las recetas gastronómicas que permita niveles superiores de calidad y fidelización de los comensales. Definimos como objetivos específicos: establecer normas y procedimientos para las recetas gastronómicas que permitan mayor calidad en el servicio y la fidelización de los comensales en el restaurant “La Fábrica”; especificar las recetas gastronómicas para el proceso de estandarización en el servicio y fidelización de los comensales en el restaurant “La Fábrica”; establecer la presentación de platillos bajo procedimientos de estandarización que permitan un servicio de calidad a los comensales en el restaurant “La Fábrica”.



Como antecedentes a esta investigación, se muestra en el trabajo realizado por Dugarte (2013) que se titula “Propuesta de un proceso de estandarización de recetas para el Restaurante Blanc del Hotel Tibisay” su principal contribución fue realizar una propuesta para mejorar el servicio ofertado a los huéspedes y comensales que hacen uso del Restaurante Blanc del Hotel Tibisay. Con este propósito, se determinó el proceso general a seguir para la estandarización de las recetas de ese establecimiento, el cual será aplicable a cualquiera de los platos que integran el menú. La investigación hecha por Pinto (2022) en su trabajo denominado “Estandarización y valorización de recetas del Restaurante del Hotel Casa Verano” refiere que al igual que el caso anterior, su contribución fue la estandarización de las recetas, con el fin de mejorar el servicio y fidelizar a los comensales, de igual forma el hotel tendrá la posibilidad de conocer el costo de las recetas gastronómicas que se preparan permitiendo al cliente siempre degustar el mismo sabor del platillo. Ante la problemática destacada planteamos la siguiente hipótesis: la estandarización de recetas gastronómicas determina la calidad de servicio y la fidelización de los comensales en el restaurante “La Fábrica”. Para esta investigación utilizamos como técnicas la observación y la encuesta y como instrumentos la guía de observación y el cuestionario.

METODOLOGÍA

El marco metodológico está integrado por elementos correspondientes a una serie de criterios teórico-metodológicos que abarcan tanto la naturaleza o enfoque del estudio, como el diseño de investigación, el cual reviste características y clasificaciones particulares para cada enfoque de investigación. (Solís, 2019), en otras palabras, es una parte fundamental de cualquier investigación o proyecto, ya que establece el enfoque, los métodos y las herramientas que se utilizarán para llevar a cabo el estudio, de igual manera proporciona una guía clara sobre cómo se recopilarán, analizarán e interpretarán los datos, así como también cuáles son los procedimientos que se seguirán para lograr los objetivos establecidos. Ahora bien, se optó por realizar una investigación de tipo descriptiva, con el fin de poder conocer detalladamente cómo es que influye la estandarización en el servicio de calidad y fidelización de los comensales en el restaurante. Dado que el objetivo de estudio será poner en práctica la estandarización de recetas gastronómicas en el restaurante “La Fábrica” para poder obtener un servicio de calidad y fidelización, es por ello que el diseño de investigación al cual se recurrió es el no experimental. El diseño es transversal ya que, se sitúa en un momento determinado, con el fin de recolectar datos para



poder saber cuál es la relación que existe entre la estandarización de recetas gastronómicas con un servicio de calidad y fidelización de los comensales. El estudio es prospectivo, ya que, ayuda a identificar riesgos y oportunidades, y proporciona una base sólida para la planificación y el desarrollo de políticas a largo plazo. El enfoque de investigación del presente trabajo será diseñado por un enfoque mixto el cual se adapta mejor a las necesidades y características de esta investigación. Es importante tener presente que el diseño y la implementación de un enfoque mixto requieren un cuidadoso diseño de investigación, selección de métodos y análisis de datos adecuados.

La población de estudio estuvo compuesta por 152 personas de los cuales 6 son trabajadores del restaurante “La Fábrica”, distribuidos 4 personas en el área de cocina y 2 en la barra y, 146 comensales que visitan el restaurante con sistematicidad. En esta investigación el método que se utilizó es un muestreo no probabilístico. Las técnicas aplicadas en la investigación fueron la encuesta y la observación y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la guía de observación.

La propuesta se basa en la necesidad de elaborar un recetario gastronómico estándar, respondiendo a la necesidad de resolver la problemática que se genera al realizar los mismos platos de forma inconsistente.

La variabilidad en los ingredientes, las cantidades, el tiempo de cocción y los métodos de preparación puede llevar a resultados inesperados, afectando la calidad y la experiencia del cliente. La estandarización de las recetas no solo garantiza la uniformidad y consistencia en los productos finales, sino que también facilita el control de calidad, reduce el desperdicio de insumos y mejora la eficiencia operativa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Una vez recopilada la información y realizado las pruebas o experimentos correspondientes, presentamos los datos obtenidos para extraer conclusiones significativas y responder a las preguntas planteadas inicialmente. Esta fase proporciona una base sólida para tomar decisiones, validar hipótesis y comunicar los hallazgos de manera efectiva.

Así mismo, se podrá saber cómo impactó la aplicación de la estandarización de las recetas gastronómicas durante el tiempo fijado, cómo perciben los mismos los trabajadores del restaurante “La Fábrica” y cómo los comensales notaron diferencias no solo en el sabor, sino también en la presentación de los diferentes platillos y la inmediatez al momento de ofrecer el servicio.



En el presente estudio, se realizó un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de la escala de medición empleada. Los resultados obtenidos revelaron un valor de alfa de Cronbach de 0.90, lo que indica una alta confiabilidad y consistencia en las respuestas de los participantes. Esta cifra sugiere que las preguntas en la escala están estrechamente relacionadas entre sí y miden de manera precisa el constructo subyacente. Estos hallazgos fortalecen la validez de los resultados obtenidos a partir de la escala utilizada en este estudio y proporcionan una sólida base para interpretar y generalizar los hallazgos. La alta consistencia interna sugiere que los ítems de la escala se complementan entre sí y que los participantes respondieron de manera coherente a lo largo de las diferentes preguntas. Es importante señalar que el valor del coeficiente alfa de Cronbach puede variar según la cantidad de ítems en la escala y la naturaleza de las preguntas. Un valor mayor a 0.70 generalmente se considera aceptable para la mayoría de las aplicaciones, mientras que valores más altos, como el caso mencionado anteriormente (0.90), indican una confiabilidad aún mayor en la medición.

Antes de implementar la estandarización en las recetas gastronómicas, el restaurante "La Fábrica" enfrentaba varios desafíos en su operación diaria. La falta de un proceso estandarizado en la preparación de los platillos impactaba en la calidad de los mismos, afectando directamente la experiencia del cliente y su fidelización. Cada visita del cliente al restaurante, se veía marcada al recibir una oferta que variaba en sabor, presentación, tiempos de cocción, falta de ingredientes a un determinado plato, o tiempo de espera, dependiendo de quién estuviera a cargo de la preparación. Esta inconsistencia no solo generaba insatisfacción entre los comensales, sino que dificultaba la fidelización de los mismos.

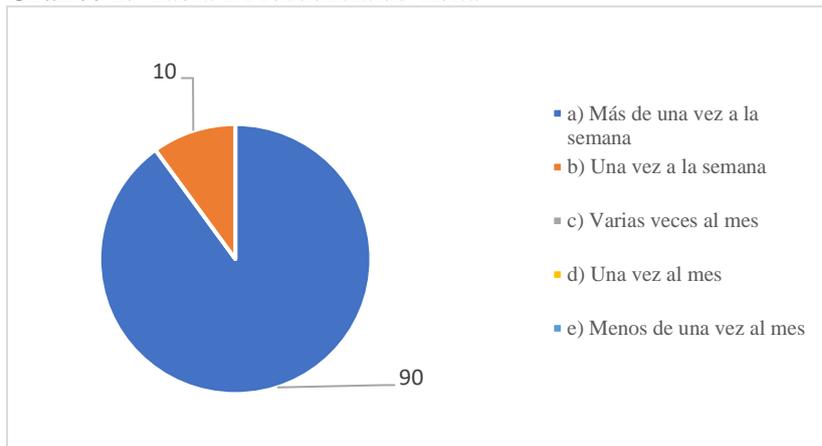
El personal de cocina, no contaba con procedimientos uniformes para seguir en la elaboración de los platos, lo que conducía a un uso ineficiente de los recursos y tiempos de preparación más largos de lo previsto. Esta falta de estandarización causaba errores en la cadena de suministro, lo que ocasionaba pérdidas debido a ingredientes mal gestionados o sobrantes.

La fidelización del cliente, que es esencial para el éxito a mediano y largo plazo de cualquier restaurante, se veía comprometida, ya que los visitantes no podían confiar en que recibirían siempre la misma calidad, afectando la imagen del establecimiento.



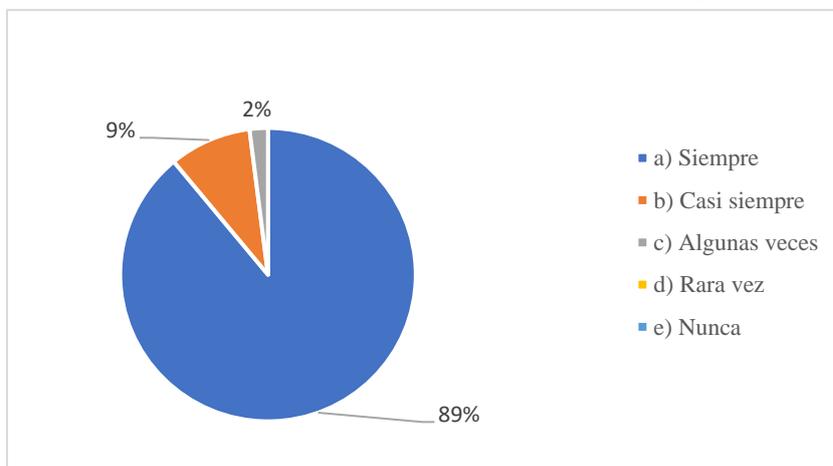
Después de 6 meses de haber iniciado la implementación del proceso de estandarización de las recetas gastronómicas en el restaurante "La Fábrica", inicio el camino en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y su fidelización. Los resultados obtenidos permiten observar las mejoras significativas en diversas áreas clave, reflejando la efectividad de los cambios realizados.

Gráfico 1. Tabla 1 Frecuencia de visita



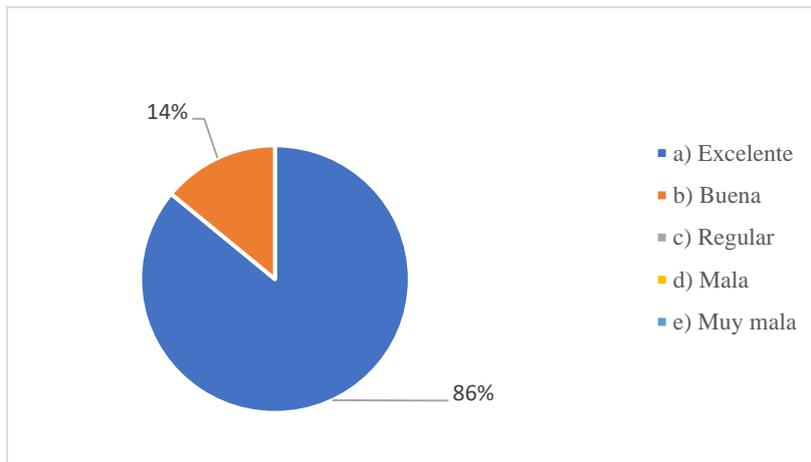
La tabla 1 muestra que el 90% de los comensales visitan el restaurante más de una vez a la semana, demostrado frecuencia y fidelidad. Un 10% va una vez a la semana, y no hay respuestas de visitas menos frecuentes. Esto sugiere una alta satisfacción y fidelidad entre los comensales.

Gráfico 2. Tabla 2 Frecuencia de consistencia en sabor y presentación



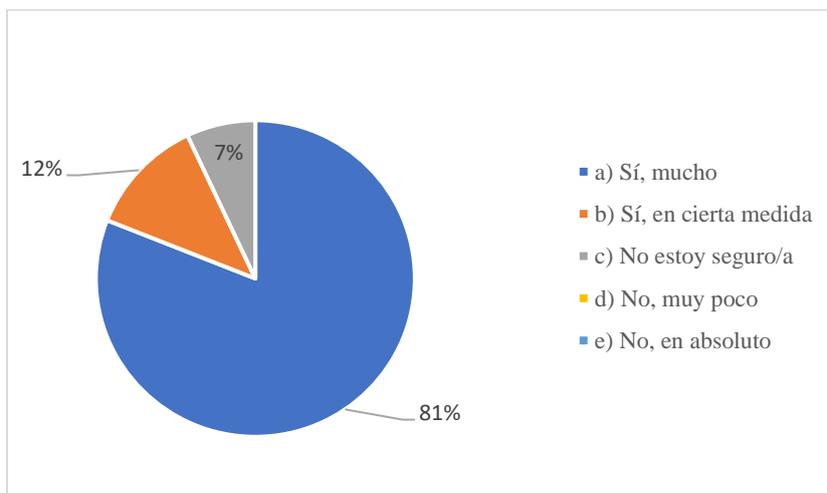
Los resultados de la tabla 2 muestran que el 89% de los comensales considera que los platillos del restaurante tienen el mismo sabor y presentación de manera permanente, lo que refleja una alta consistencia en la calidad. Un 9% opina que esto ocurre casi siempre, y solo un 2% menciona que sucede algunas veces, lo que indica que la estandarización de los platillos es generalmente efectiva. No se reportan respuestas de "rara vez" o "nunca", lo que sugiere un alto nivel de satisfacción con la consistencia en la preparación de los platillos.

Gráfico 3. Tabla 3 Calidad consistente de los alimentos



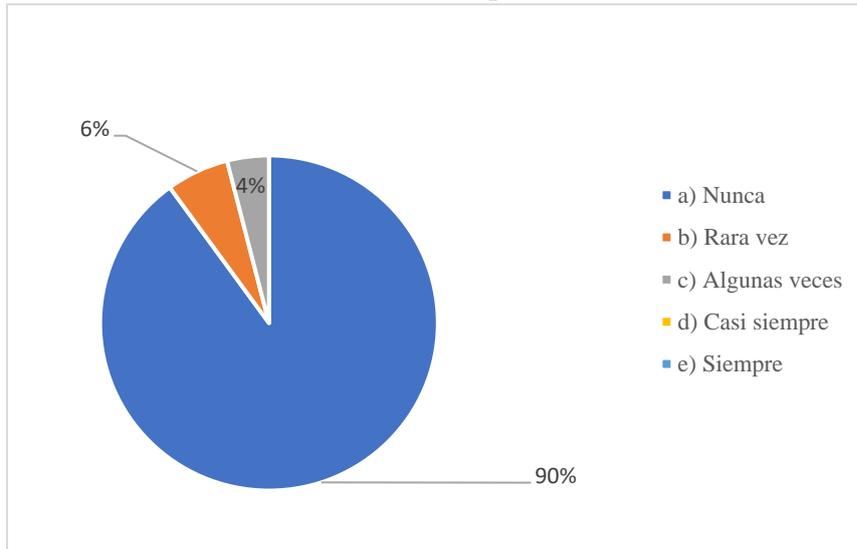
En la tabla 3 los resultados arrojaron que el 86% califica la consistencia en la calidad de los alimentos como excelente, lo que refleja una percepción muy positiva sobre la calidad del restaurante. Un 14% la considera buena, mientras que no hay respuestas que califiquen la calidad como regular, mala o muy mala, lo que indica que la calidad es consistentemente alta según los comensales.

Gráfico 4. Tabla 4 Impacto de la uniformidad en la satisfacción



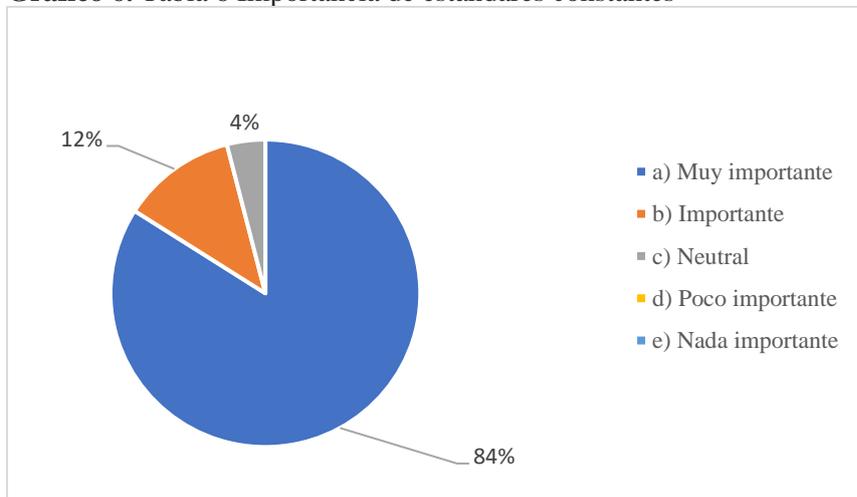
Se puede observar en la tabla 4, que el 81% considera que la uniformidad en el sabor y presentación de los platillos influye mucho en su satisfacción general con el restaurante. Un 12% opina que influye en cierta medida, mientras que un 7% no está seguro. Ningún cliente respondió que la uniformidad tenga muy poco o ningún impacto en su satisfacción, lo que subraya la importancia de la consistencia para los comensales.

Gráfico 5. Tabla 5 Variación en sabor o presentación



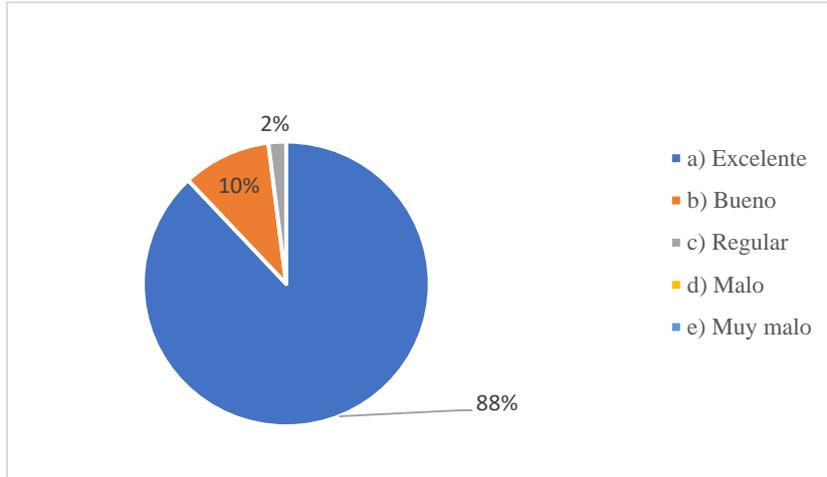
Los datos reflejados en la tabla 5, muestran que el 90% afirma que nunca ha experimentado variación en el sabor o presentación de los platillos. Un 6% indica que esto ocurre rara vez, y un 4% menciona que sucede algunas veces. Esto sugiere que el restaurante mantiene una alta consistencia en la calidad de sus platillos en la mayoría de las visitas. No hay respuestas que indiquen variación frecuente o constante en el sabor o presentación.

Gráfico 6. Tabla 6 Importancia de estándares constantes



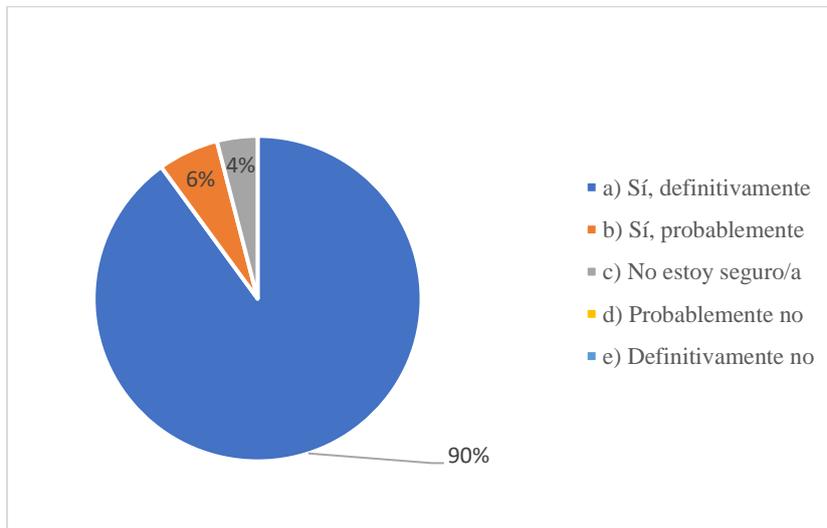
La tabla 6 muestra que el 84% de los comensales considera como muy importante que el restaurante mantenga un estándar constante en sus platillos. Un 12% lo califica como importante, y un 4% tiene una opinión neutral. No hubo encuestados que consideraran que esto sea poco importante o nada importante, lo que resalta la alta relevancia de la consistencia en la calidad de los platillos para los comensales.

Grafico 7. Tabla 7 Esfuerzo por mantener calidad



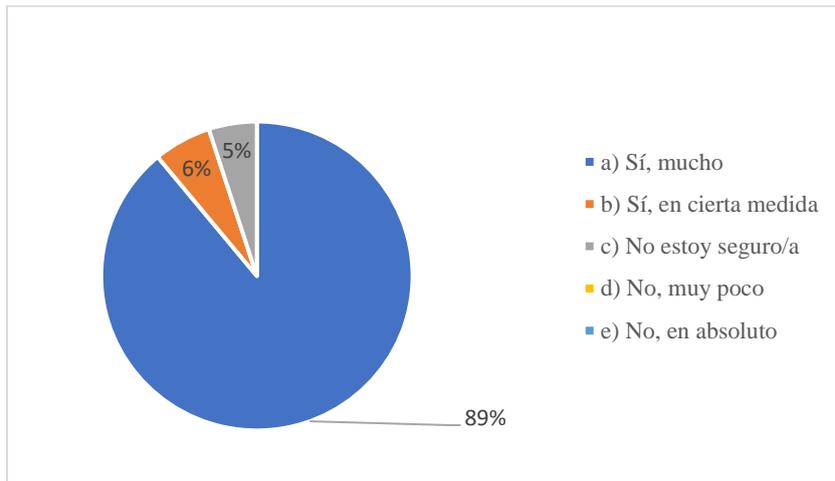
Los resultados de la tabla 7, reflejan que el 88% de los encuestados califica el esfuerzo del restaurante por mantener y mejorar la calidad de sus platillos como excelente. Un 10% lo considera bueno, y un 2% lo califica como regular. No hay respuestas de "malo" o "muy malo", lo que indica que los comensales perciben de manera muy positiva el esfuerzo del restaurante por mantener la calidad consistente.

Gráfico 8. Tabla 8 Uniformidad como factor de recomendación



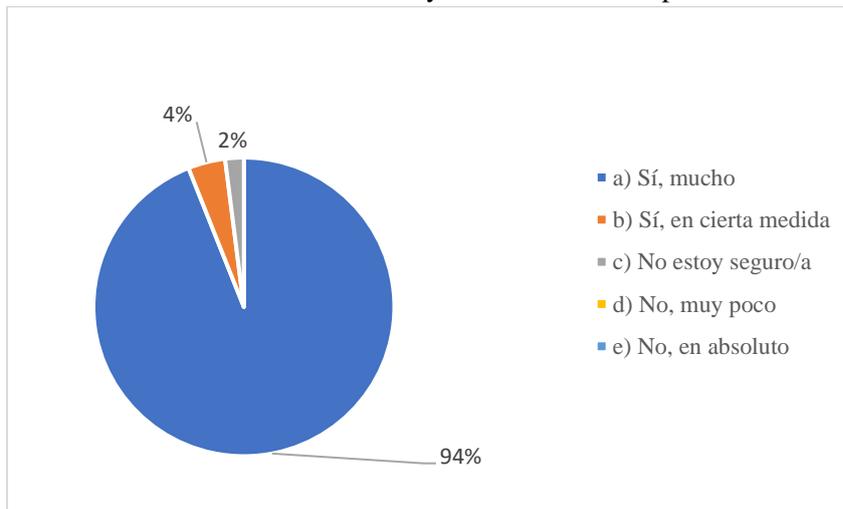
Se puede apreciar en la tabla 8, que el 90% de los comensales considera que una experiencia uniforme en el restaurante sería un factor que lo haría recomendarlo definitivamente a otras personas. Un 6% dice que lo recomendaría probablemente, y un 4% no está seguro. No hay respuestas negativas, lo que refleja que la consistencia en la experiencia es clave para la recomendación del restaurante.

Gráfico 9. Tabla 9 Estandarización y percepción de calidad



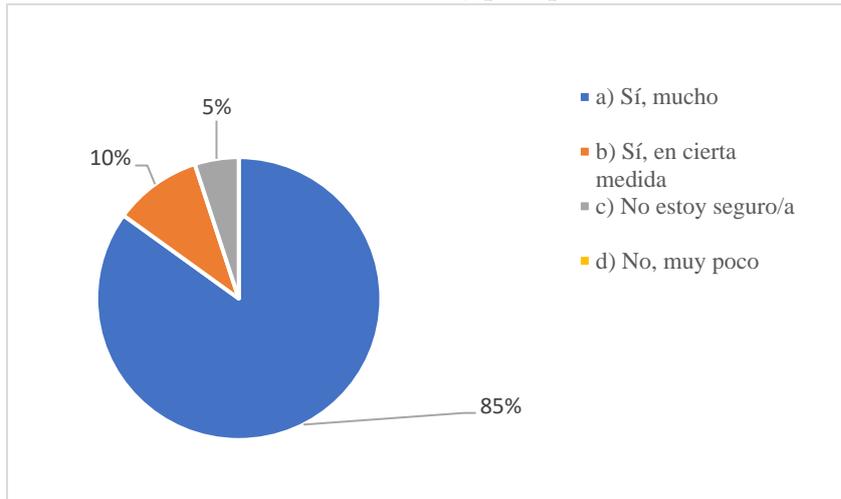
Los resultados obtenidos en la tabla 9 arrojan que el 89% de los comensales considera que la estandarización en los platillos mejora mucho la percepción de calidad del restaurante. Un 6% considera que la mejora es en cierta medida, y un 5% no está seguro. No hay respuestas negativas, lo que indica que la estandarización es vista positivamente por casi todos los comensales, contribuyendo a una mejor percepción de la calidad.

Gráfico 10. Tabla 10 Uniformidad y confianza en la experiencia



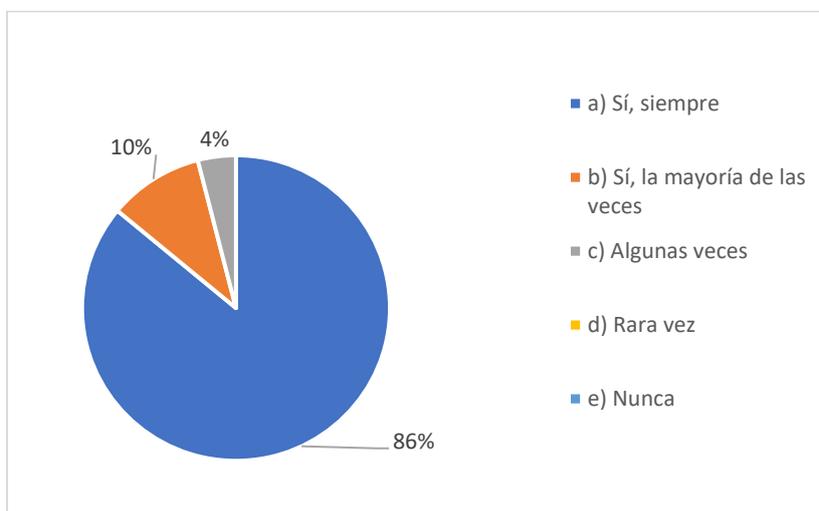
La tabla 10 refleja que el 94% de los comensales afirma que la uniformidad en la calidad de los alimentos les hace sentir mucho más seguros en la experiencia que tendrán en cada visita. Un 4% lo percibe en cierta medida, y un 2% no está seguro. No hay respuestas negativas, lo que indica que la consistencia en la calidad genera confianza y seguridad en los comensales.

Gráfico 11. Tabla 11 Estandarización y percepción de otros servicios



La tabla 11 muestra que un 85% de los comensales considera que la estandarización afecta mucho su percepción de otros aspectos del servicio, como la atención al cliente y la rapidez en la entrega de los platillos. Un 10% lo percibe en cierta medida, y un 5% no está seguro. No hay respuestas negativas, lo que sugiere que la estandarización no solo mejora la calidad de los platillos, sino también otros elementos clave del servicio.

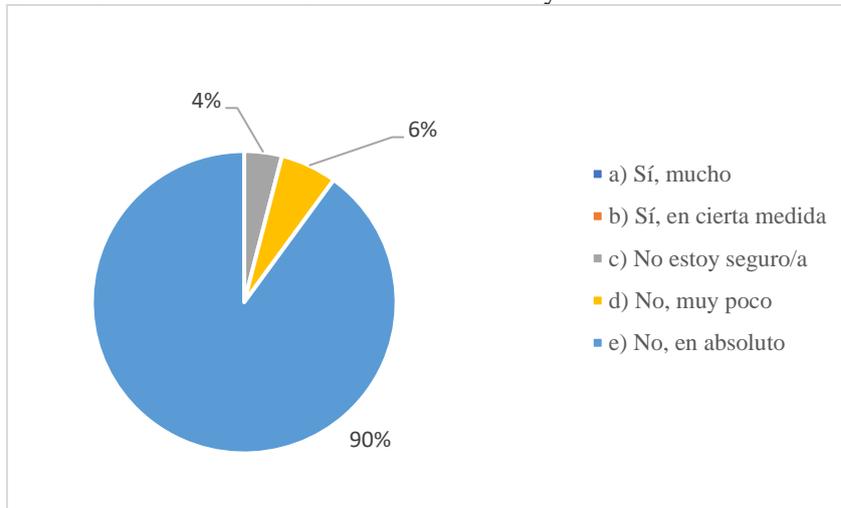
Gráfico 12. Tabla 12 Estandarización y experiencia gastronómica



En la tabla 12, se muestra que el 86% de los comensales ha percibido que la estandarización contribuye siempre a una experiencia gastronómica predecible y agradable. Un 10% lo observa la mayoría de las veces, y un 4% menciona que ocurre algunas veces. No hay respuestas que indiquen que la

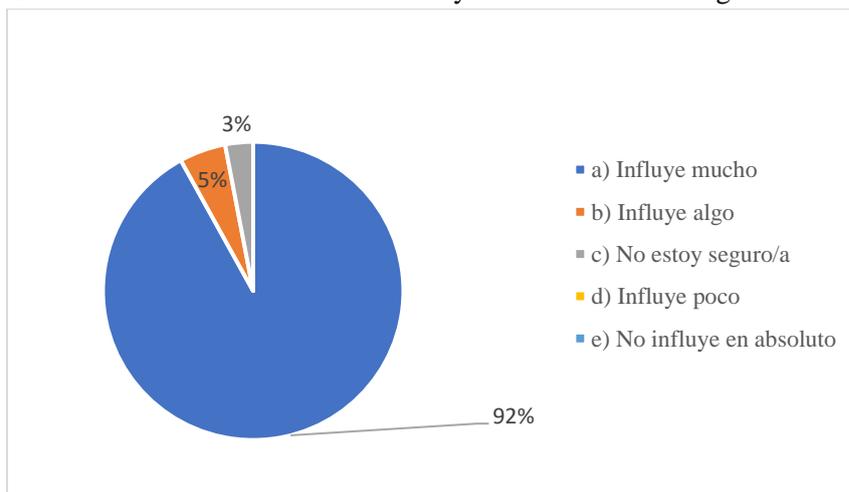
estandarización tenga poco o ningún impacto, lo que resalta su importancia para una experiencia consistente y placentera.

Gráfico 13. Tabla 13 Los estándares disminuyen la creatividad



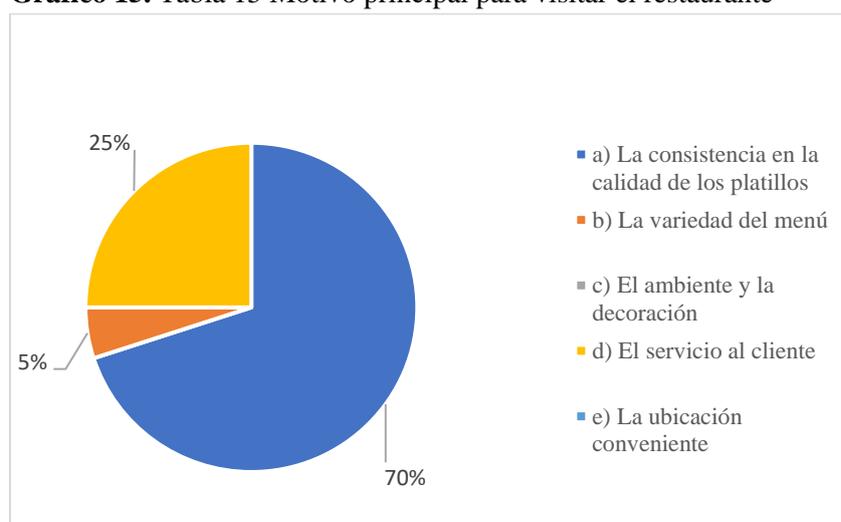
La tabla 13 refleja que el 90% de los comensales cree que la aplicación de estándares estrictos en la preparación de los platillos no disminuye en absoluto la creatividad o autenticidad del menú. Un 6% considera que disminuye muy poco, y un 4% no está seguro. No hay respuestas que indiquen que los estándares estrictos afecten negativamente la creatividad o autenticidad, lo que sugiere que los comensales perciben la estandarización como compatible con la calidad y la originalidad del menú.

Gráfico 14. Tabla 14 La calidad influye en la decisión de regresar



Se puede apreciar en la tabla 14 que el 92% de los comensales afirma que la consistencia en la calidad influye mucho en su decisión de regresar al restaurante. Un 5% considera que influye algo, y un 3% no está seguro. No hay respuestas que indiquen que la consistencia tenga poco o ningún impacto, lo que resalta su importancia para la fidelidad de los comensales.

Grafico 15. Tabla 15 Motivo principal para visitar el restaurante



Los resultados que se muestran en la tabla 15, permite visualizar que el 70% de los comensales elige visitar el restaurante principalmente por la consistencia en la calidad de los platos. Un 25% lo hace por el servicio al cliente, y un 5% por la variedad del menú. No se reportan respuestas sobre el ambiente, decoración o la ubicación como motivos principales, lo que destaca la importancia de la calidad constante y el servicio en la decisión de visitar el restaurante.

Analizando los resultados obtenidos a través de los técnicas y herramientas aplicadas, podemos asegurar que la implementación de recetas gastronómicas estandarizadas incrementa significativamente la eficiencia y calidad en los servicios ofrecidos, validando teorías previas sobre el tema relacionado y proporcionando nuevos elementos para futuras investigaciones en diferentes contextos.

Esta investigación no solo refuerza las teorías precedentes sobre el tema investigado, sino que también ofrece nuevas perspectivas sobre el papel de la estandarización, sugiriendo que su aplicación no solo contribuye a la mejora de la eficiencia operativa, sino que también tiene un impacto directo en la experiencia del cliente, al garantizar una mayor uniformidad en los productos y servicios ofrecidos, lo que puede ser clave para fortalecer la lealtad y satisfacción de los consumidores.

Aunque esta investigación proporciona nuevos hallazgos sobre el impacto que ejerce “La estandarización de recetas gastronómicas en la calidad del servicio y la fidelización de los comensales en el restaurante La Fábrica”, establecimiento reconocido por su oferta gastronómica, las limitaciones del estudio, como el tamaño de la muestra, la duración del estudio, las variables no controladas, abren

oportunidades para futuras investigaciones que puedan explorar los efectos a largo plazo de la estandarización en otros tipos de servicios gastronómicos, así como la influencia de factores externos, como las tendencias del consumidor y las variaciones en los costos de los insumos con mayor profundidad.

CONCLUSIONES

La estandarización de las recetas gastronómicas en el restaurante La Fábrica ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar tanto la eficiencia como la calidad en los diferentes procesos de elaboración de los alimentos. Al implementar procedimientos uniformes, se logra una mayor consistencia en la oferta gastronómica, lo que no solo optimiza los recursos y reduce los márgenes de error, sino que también contribuye a la fidelización de los comensales. La capacidad de ofrecer experiencias culinarias previsibles y de alta calidad refuerza la confianza de los visitantes, consolidando la imagen del restaurante como un establecimiento que prioriza la excelencia y la satisfacción de los comensales. Así, la estandarización emerge como un pilar fundamental en el restaurante “La Fábrica”, impulsando su competitividad y sostenibilidad en el mundo gastronómico. El control y manejo de los costos fue otra variable que permitió optimizarse. Los resultados alcanzados en la investigación, permitieron visualizar la estandarización de las recetas gastronómicas como elemento clave para el crecimiento económico, la calidad de los servicios y la fidelización de los clientes en el restaurante “La Fábrica”, así como el posible crecimiento geográfico de la instalación a través de franquicias o nuevas sucursales a nivel estatal, nacional o internacional. Cabe mencionar que las encuestas aplicadas al concluir el estudio, permitieron demostrar la eficacia de las normas y procedimientos implementados, expresados por las opiniones de los clientes. El tener normas y procesos definidos permite a los trabajadores ofrecer servicios de alta calidad y lograr niveles altos de fidelización de clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Guevara Aroca, F. X. (10 de 12 de 2013). *estandarización de recetas*. Obtenido de

<http://dspace.uhemisferios.edu.ec:8080/xmlui/handle/123456789/258>

Lataste Quintana, C., Sandoval Rojas, S., Ramírez Toro, V., Contreras Contreras, S., & Leyton Garrido,

F. (2018). *Manual para planificación alimentaria*. Obtenido de

<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/170277>



- Ramírez, A. E. (1999). *Calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-12591999000100006&script=sci_arttext
- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad del servicio a la calidad del cliente*. Madrid: ESIC Editorial.
- Dugarte, J. (Junio de 2013). *COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62456667/estandarizacion_de_recetas_20200323-904-tmd1ht-libre.pdf?1586032978=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstandarizacion_de_recetas.pdf&Expires=1682634386&Signature=NlyJFFWsQGDZu91Phfkhj5AvEQnus
- PINTO, K. B. (2022). UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA. 32.
- Solís, L. D. (26 de 11 de 2019). *Marco metodológico de investigación*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/marco-metodologico-de-investigacion/>
- Costales Vargas, C. F. (2016). *Estandarización de procesos en el área de producción del Restaurante Tierra Blanca, 2014* (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/11355>
- Jami Gallardo, J. A. (2014). *Proyecto de estandarización de las recetas de la picantería Isabelita* (Bachelor's thesis, Quito: Universidad de las Américas, 2014). <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/3678>
- Cabrera, S. (2013). La fidelización del cliente en negocios de restauración. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, (45), 155-164. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=s1853-35232013000300014&script=sci_arttext
- Cornejo Arancibia, L. A. (2019). Relación entre calidad de servicio y fidelización de Comensales del Restaurante Turístico la Tullpa. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/5371/1/IV_FCE_318_TE_Cornejo_Arancibia_2019.pdf
- Juárez Pérez, S. M. (2018). Propuesta de estrategias de marketing para mejorar la fidelización de clientes en el restaurante turístico el rincón del pato de la ciudad de Lambayeque-2018.



León Gonzales, D. F., & Vega Baldeón, J. D. (2021). Calidad de servicio y fidelización de los clientes en el restaurante Las Flores de la ciudad de Ayacucho–2021.

Restrepo Gil, J. L. (2017). Estandarización de recetas de menús en el servicio de alimentación de la Universidad de Pamplona extensión Villa del Rosario.

<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/3470>

VENEZOLANOS, A., & MÉRIDA, M. E. (2011). Propuesta para la Estandarización de Recetas del Menú del Departamento de Banquetes del Hotel VENETUR Maremares.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=estandarizaci%C3%B3n+de+recetas&oq=#d=gs_qabs&t=1734186223118&u=%23p%3DrcW28Pk---gJ

Ramírez, M. A. K., Cih, J. C. R., May, O. M. R., & Baez, W. A. A. (2016). Estandarización del platillo regional “Cochinita Pibil” a partir del registro etnográfico en el Poniente de Yucatán.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&qsp=3&q=estandarizaci%C3%B3n+de+recetas+culinarias&qst=bb#d=gs_qabs&t=1734186469965&u=%23p%3DdBYJriDp2mQJ

Vera, J., & Trujillo, A. (2009). El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente. *Panorama socioeconómico*, 27(38), 16-30.

https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=calidad+de+servicio+en+restaurantes&oq=Calidad+de+servicio+#d=gs_qabs&t=1734186774203&u=%23p%3DQzGqrt6NiY0J

López Mosquera, D. C. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´ s de la ciudad de Guayaquil.

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_9ded0b76508189fe4ba66e0ad01d2ee1

Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>

