

### Autoridades Utec

**Dr. José Mauricio Loucel**  
Presidente Utec y Rector Honorario Vitalicio

**Lic. Carlos Reynaldo López Nuila**  
Vicepresidente de la Junta General Universitaria

**Lic. José Mauricio Loucel Funes**  
Presidente de la Junta General Universitaria

**Ing. Nelson Zárate**  
Rector Utec

**Licda. Noris Isabel López Guevara**  
Vicerrectora de Investigación y Proyección Social

**Dra. Camila Calles Minero**  
Directora de Investigaciones

### BREVE HOJA DE VIDA DE LOS INVESTIGADORES

#### Fidelina Corado

Máster en Administración Ejecutiva de Empresas y Postgrado en Administración Funcional de Empresas por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE) y licenciada en Psicología por la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Postgrado en Educación en entornos virtuales de la Universidad Tecnológica de El Salvador (Utec). Coach ejecutiva certificada. Facilitadora acreditada por el Instituto Salvadoreño de Formación Profesional. Diversas certificaciones en temas relacionados con la gestión humana y la responsabilidad social empresarial. Consultora, facilitadora y conferencista en temas relacionados con la gestión humana y la inclusión. Ejecutiva con más de 25 años de experiencia en la gestión humana en empresas privadas de diferentes tamaños y giros de negocio, nacionales e internacionales.

#### Roberto Filánder Rivas

Master of Business Administration por la Boston University y licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. Postgrado como Especialista en Investigación Científica por la Universidad de Alicante, España; diplomado en Normas Internacionales de Contabilidad y de Información Financiera y diversos diplomados en docencia universitaria. Docente por más de 15 años a nivel de maestrías y postgrados, jurado y asesor de procesos de graduación de pregrado y maestrías en la Utec y otras universidades, como la Thunderbird University-TEC de Monterrey y la Nebrija Business School de España. Investigador científico en la Utec.

### INVESTIGACIÓN EN BREVE

Es una colección de fascículos que resumen los resultados de las investigaciones realizadas por la Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social.

**No hay enseñanza sin investigación ni investigación sin enseñanza**  
Pablo Freire

### OTRAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN UTEC

- Turismo
- Innovación Social
- Psicología Social
- Industria 4.0

Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social  
Calle Arce y 19ª avenida Sur n.º 1045, edificio Dr. José Adolfo Araujo Romagoza, San Salvador, El Salvador, (503) 2275 1013 / 2275 1011



[www.utec.edu.sv](http://www.utec.edu.sv)

Centro de llamadas: 2275-8888  
Maestrías: 2275-2700



**HAGAMOS LA DIFERENCIA. SEAMOS MEJORES.**

**Universidad Tecnológica  
de El Salvador**



### Perfil económico y social del sector restaurantes en El Salvador

Investigadores:  
Modesta Fidelina Corado  
Roberto Filánder Rivas

# Perfil económico y social del sector restaurantes en El Salvador

## INTRODUCCIÓN

El Salvador se encuentra ante la necesidad de superar muchas barreras que le impiden su desarrollo en aspectos de mucha importancia como el económico, el social, el político y el cultural. Para ello, todos los sectores, o las así llamadas *fuerzas vivas de la nación*, deben saber identificar aquellos aspectos que más los caracterizan y que les asignan una identidad propia; y así proponerse planes estratégicos que les permitan una mejora continua.

En ese sentido, la Universidad Tecnológica de El Salvador (Utec), en el marco del convenio con la Asociación de Restaurantes de El Salvador (Ares), realizó en forma conjunta una investigación para la construcción del perfil del sector restaurantes de El Salvador, de tal forma que fuese posible identificar las principales características del sector, sus fortalezas y debilidades, expectativas y necesidades, así como las oportunidades y las amenazas provenientes del entorno.

Este interés surge de la necesidad del sector de conocer su situación y evidenciar su contribución a la sociedad, y para, posteriormente, buscar los apoyos institucionales necesarios para efectuar un salto de calidad que les permita avanzar en su desarrollo y mejorar su ejecución, lo cual rendirá beneficios al sector, a la población en general y al país.

El desconocimiento de la situación del sector, limita y no contribuye a que el sector se enfoque y se dinamice en una dirección que le permita avanzar y desarrollarse, establecer alianzas estratégicas y buscar beneficios adicionales provenientes tanto del sector privado como del público. Siendo parte de la economía nacional, el sector hace aportaciones no despreciables para una economía que busca crecimientos sostenidos que la dinamicen. Por otra parte, el país reclama la participación de todos los actores de la sociedad, para el desarrollo humano y para mejorar la calidad de vida de la población salvadoreña. Un sector como el de los restaurantes aporta a dicho desarrollo mediante la generación de empleo y la formación y el entrenamiento del talento humano, entre otros. En el ámbito cultural, el sector acompaña la propuesta turística del país y da a conocer algunas características de la cultura salvadoreña, principalmente por medio de la comida y bebida, así como de instalaciones diseñadas para dar a conocer al visitante nacional e internacional el arte, las costumbres, las tradiciones, etc.

Fueron varias las inquietudes que motivaron este esfuerzo de investigación, las cuales llevaron a consultar diferentes autores acerca de las diversas temáticas abordadas y a expresarlas metodológicamente en forma de pregunta de investigación, de hipótesis y de objetivos, los cuales se lograron cumplir.

De ahí que la pregunta de investigación se orientó a determinar si incide favorablemente el sector de restaurantes en el desarrollo económico, social y cultural del país. Y las hipótesis planteadas también se enfocaron en afirmar que el sector de restaurantes incide favorablemente en los ámbitos de desarrollo mencionados.

Para operativizar la investigación, se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo general: caracterizar el sector de restaurantes en El Salvador.

Objetivos específicos:

- Identificar el impacto del sector en la generación de empleo
- Identificar la influencia del sector en la mejora de la calidad de vida
- Determinar el aporte del sector a la economía nacional
- Identificar oportunidades de mejora en los ejes clave de éxito del sector



Los aspectos que se consideraron acerca del sector restaurantes son los siguientes: tamaño, influencia en la generación de empleo, oferta gastronómica, marco estratégico, filosofía de trabajo y ambiente laboral, entre otros.  
Foto: [www.freepik.com](http://www.freepik.com)  
Tomada para fin educativo

## METODOLOGÍA

Para establecer la muestra se tomó como el universo de los restaurantes inscritos en la Dirección General de Estadística y Censos de El Salvador, que resultó ser de 784 restaurantes, a este número, después de aplicarle el procedimiento de cálculo muestral, se obtuvo un tamaño de 200 restaurantes. Se utilizó un nivel de confianza de 95 %, con un margen de error aceptable del 6 % y una probabilidad de 0.5. Seguidamente, se diseñó una muestra estratificada, de acuerdo con las ponderaciones provenientes de las cantidades de restaurantes registrados en cada una de las regiones geográficas del país, es decir, la zona central, la occidental y la oriental.

Para la recolección de datos se convocó a propietarios o administradores de restaurantes para llevar a cabo tres eventos de grupos focales; el primero para la zona oriental, el segundo para la occidental y el tercero para la central del país. En cada uno de dichos eventos, se administraron cuestionarios para recoger datos sobre aspectos financieros, sociales, logísticos, administrativos, tecnológicos, etc. En esas mismas ocasiones, se formaron grupos focales para construir los documentos para el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (Foda) de cada una de las zonas geográficas antes mencionadas.

Una vez recopilados los datos referidos, se procesaron haciendo uso del programa estadístico informático SPSS (Statistical Product and Service Solutions), para el caso de los cuestionarios; y de las matrices de datos, para el caso de los Foda, lo que permitió el análisis cuantitativo y cualitativo.

## RESULTADOS

El procesamiento de los datos dio origen a una gran cantidad de información, que se presentó en tres ejes que son: a) nivel país, b) por zona geográfica y c) por tipo de administración, bajo franquicia o sin franquicia. Esto significa que los

resultados de cada aspecto investigado se presentaron bajo las ópticas de cada una de esas dimensiones.

Los aspectos que se consideraron acerca del sector restaurantes son los siguientes: tamaño, influencia en la generación de empleo, oferta gastronómica, marco estratégico, filosofía de trabajo y ambiente laboral, finanzas y contabilidad, talento humano, orientación al cliente, seguridad industrial y salud ocupacional, tecnologías de información, influencia en la calidad de vida, contribución a la economía, zonas geográficas, tipo de administración, beneficios gubernamentales, autodiagnóstico sobre aspectos internos y externos (Foda). Cada uno de estos aspectos fue detallado en características que les son propios al sector.

Es importante revelar el impacto que el sector tiene en la economía del país. Los empleados, a escala nacional, que trabajan en los restaurantes sumaban, en 2016, un total de 25.954. La mayoría de ellos, 18.409, son empleados remunerados, 6.949 pertenecen a la categoría de subcontratados; y el resto de ellos, 596, pertenecen a la categoría de personal ocupado no remunerado, que en su mayoría son aquellos dueños de restaurantes y sus familiares que no se asignan salario.

Adicionalmente, en los elementos cualitativos revelados en los tres Foda, cada uno de ellos correspondiendo a una región geográfica de El Salvador, y en el Foda consolidado a escala de país, se observan los aspectos del entorno que afectan y preocupan el sector restaurantes. Entre ellos, vale mencionar la seguridad, los altos costos de las materias primas, la energía y otros insumos, la falta de apoyo institucional y de tecnología, tanto en los aspectos informáticos como en lo que se refiere a los procesos internos, y la competencia desleal, entre otros.

Tanto los resultados cuantitativos como los cualitativos permitieron configurar el perfil del sector restaurantes en El Salvador, que en una forma sintética reúne los principales aspectos encontrados en el proceso; y que se vuelve una guía de consulta para el lector. Cada aspecto revelado en el perfil tiene su sustento en los resultados.

## CONCLUSIONES

Tan importantes como los resultados obtenidos son las conclusiones, porque en ellas se evalúa si los resultados obtenidos confirman o no las hipótesis de investigación; y si se lograron los objetivos propuestos. En ese sentido, los resultados obtenidos permiten responder a la pregunta de investigación, confirman las hipótesis y permitieron lograr los objetivos, tal como se expresa en la primera conclusión, que dice lo siguiente:

- El sector restaurantes incide favorablemente en el desarrollo económico, social y cultural del país, lo que permite aceptar las hipótesis *H1*, *H2* y *H3*,\* por cuanto:
  - Si bien no se pudo estimar el monto de aportación particular del sector restaurantes al producto interno bruto (PIB) nacional, sí se pudo determinar que dicho sector, junto con el de alojamiento, generó un aporte al PIB de \$709.95 millones en el 2017 (cifras preliminares del BCR), equivalente al 2,86 % del PIB total; con una tendencia creciente que muestra que a partir del 2005 ha crecido un 18,5 %.
  - El sector aporta al desarrollo social, mediante la generación de empleo que incide en la mejora de la calidad de vida de cerca de 95.000 personas.
  - El sector contribuye en forma directa en la promoción de la cultura nacional y en el fomento del turismo, tanto nacional como extranjero. Un 86,9 % se

ubican en las ciudades principales y un 13,1 % en pueblos, playas y montañas, donde da a conocer la cocina salvadoreña e internacional, con actividades diversas de tipo cultural.

- \**H1*: El sector de restaurantes incide favorablemente en el desarrollo económico del país.  
*H2*: El sector de restaurantes incide favorablemente en el desarrollo social del país.  
*H3*: El sector de restaurantes incide favorablemente en el desarrollo cultural del país.

## RECOMENDACIONES

Respecto a las recomendaciones, se enfocaron en tres aspectos fundamentales, que son:

- La divulgación de los resultados de esta investigación a diversos grupos de interés relacionados con el sector de restaurantes, sean estos autoridades de gobierno, especialmente del ramo de turismo (Ministerio de Turismo, Corporación Salvadoreña de Turismo) y de economía, agricultura y ganadería, entre otras, así como proveedores de bienes y servicios, dueños de restaurantes, etc., para que, al identificar el impacto que tiene el sector en la economía nacional, en lo social y cultural, intervengan para favorecerlo, y así obtenga los incentivos y beneficios que le permitan continuar fortaleciéndose y desarrollándose, para lograr una participación aún mayor en el desarrollo del país.
- El papel de la Ares respecto a una serie de acciones que pudiesen realizar para continuar avanzando en el desarrollo del sector de restaurantes en el país, incluyendo sus aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas y con los cuales se ha comprometido El Salvador.
- La mejora de los restaurantes, mediante la utilización de una serie de prácticas empresariales que les permitan avanzar en su autodesarrollo a nivel de gestión, de tecnificación culinaria, de mercado, de tecnologías de información, etc., en aras de continuar mejorando en proveer a los clientes nacionales e internacionales experiencias culinarias y de servicio.



Un sector como el de los restaurantes aporta a dicho desarrollo mediante la generación de empleo y la formación y el entrenamiento del talento humano, entre otros.  
Foto: [www.freepik.com](http://www.freepik.com)  
Tomada para fin educativo