



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS

TEMA:

Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora.

AUTOR:

Fonseca Rodríguez, Jaime Elías

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTORA:

Lic. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 18 días de septiembre del año 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Fonseca Rodríguez, Jaime Elías**, como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lic. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 18 días de septiembre del año 2018



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Fonseca Rodríguez, Jaime Elías

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora**, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días de septiembre del año 2018

EL AUTOR

Fonseca Rodríguez, Jaime Elías



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

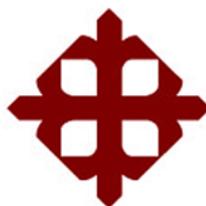
Yo, Fonseca Rodríguez, Jaime Elías

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días de septiembre del año 2018

EL AUTOR:

Fonseca Rodríguez, Jaime Elías



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado: **Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora**, presentado por el estudiante **Fonseca Rodríguez, Jaime Elías**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 1%, por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	TT Fonseca Rodriguez Jaime.docx (D41022781)
Presentado	2018-08-28 19:12 (-05:00)
Presentado por	paola.galveziz@gmail.com
Recibido	aline.gutierrez.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TT Fonseca Rodriguez Jaime Mostrar el mensaje completo
	1% de estas 71 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

Lic. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs
TUTORA

Agradecimiento

Cuando las personas tienen las capacidades de hacer algo, lo pueden hacer, solo basta tener en mente que uno logra todo lo que se propone con el respaldo de la familia (padres, hermanos, amigos, profesores, conocidos) y la motivación que uno de ponga en su vida cotidiana, Agradezco a Dios: José Fonseca, Yolanda Quinde, Vicente Rodríguez, Teresa Miranda por procrear a la gran familia que tengo, aunque algunos estén lejos, tengo la fe que nos encontraremos. También Yoly Patricia Rodríguez, Jaime Patricio Fonseca, María José Fonseca por ser parte fundamental en mis conocimientos intelectuales, con eso motivarme a saber que puedo llegar a donde yo quiero estar. Yolanda Pincay por acompañarme en la vida académica de mi hermana y mía. Mis animales que puedo nombrar algunos de ellos: La Bebe (alpaca), Vito Mi Pavito (pavo real), gallinas, patos, ardillas, chivos, guacamayos, chanchos, venados, monos, murciélago y a mis perritos: Sultán, Brutus, Mota, Fifi Richi, Peluchina, Tormenta, Violeta y Thor Nicolás Chimuelo Popis por darme esa parte humano del cuidado de los animales, esto solo fue posible porque nuestros padres pudieron adquirir a estos seres vivos para que nosotros podamos ayudar en el cuidado de ellos, además nos proporcionaron un espacio con áreas divididas para que podamos vivir viéndolos crecer a ellos, además sembrar plantas de diversas características de las que puedo nombrar estas: Almendro, árbol de mandarina-limón enana, palmas de coco, pino, Ceibo, el Guayacán, Samán y especialmente al árbol de algarrobo porque dentro de su suelo comienza la vida, a mis plantas también son parte de mi formación espiritual porque ellas me motivan a cuidar al planeta y ayudar a mis seres queridos, me dan la paciencia de pensar que todo está relacionado en el mundo, la materia no se destruye, sino se transforma. A mis profesores Yanela Zalazar, Cathalina Cevallos, Luis Albán Zavala. Amigos Carlos Javier Idrobo, Paulo Basurto, Andrea Iza, Belén Segarra, Christopher Torres, Rafael Álvarez, Nathaly Vivero, Irene Layana, Fernando Castro y a todos los amigos que he podido hacer en el transcurso de mi vida, con ellos he aprendido a respetar las diversidades de actitudes que tiene el ser humano. Al equipo de Balonmano de la Universidad Católica por darme en mi vida la parte deportiva que complementa mi crecimiento intelectual.

Dedicatoria

El proyecto de investigación de la “Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora”, solo lo pude realizar porque Dios está en mi trayectoria de vida, como está escrito en un mandamiento de la ley de Dios que hay que ayudar al prójimo para que él y uno tengamos felicidad verdadera, es verdad porque sin la ayuda de mi prójimo que me ama y me motiva para seguir adelante este proyecto, no se hubiera presentado, eso hubiera traído repercusiones en la vida de mis seres queridos y la mía, gracias a Dios, la vida, Pacha Mama y todo lo que representa la vida en el universo no permitieron que me dé por vencido en esta vida. Como todo está relacionada en la existencia de la vida, ese es el motivo que cuando hablo de Dios está involucrado el prójimo, mi prójimo son mis familiares: Patricia Rodríguez, Jaime Patricio Fonseca y María José Fonseca que construyeron con su realidad el ser humano que soy hoy en día, que podre tener miedos que me acompaña todo el día, los puedo convertir gracias a ellos que me dieron el carácter para poder ganarme a las personas con eso poderlas escuchar, y aprender de ellas porque el aprendizaje verdadero es transmitido con las experiencias de vida de las personas, por eso hay que tener paciencia para poder escuchar diferentes criterios de pensamientos para las construcción de una realidad donde que todos sean tolerantes con los pensamientos del prójimo para la elaboración de una vida mejor.

“La vida está en nuestras manos, dependerá de nosotros poderla mantener”



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lic. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs.

TUTOR

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA

Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Lic. Karla Ramírez Iñiguez, Mgs.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Fonseca Rodríguez, Jaime Elías	

Lic. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs

TUTORA

Índice General

Resumen.....	xxii
Abstract	xxiii
Introducción.....	2
Antecedentes	4
Justificación.....	4
Explicación de la Línea Seleccionada	6
Formulación Interrogativa del Problema.....	6
Planteamiento del Problema	6
Objetivos	8
Objetivo General:.....	8
Objetivos Específicos:	8
Capítulo I: Marcos de la Investigación	9
Marco Teórico	9
Teoría del caos de Edward Lorenz	9
Teoría del todo de Stephen Hawking.....	10
Teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow	11
Teoría de la calidad total Kaizen	12
Teoría de la calidad de servicio al cliente de Albrecht y Zembe	12
Estrategia.....	13
Los sistemas	14
<i>La gente</i>	14

Marco Conceptual	15
Hueca Tradicional.....	15
Turismo gastronómico	16
Calidad.....	16
Servicio	16
Calidad del servicio	17
Calidad en la atención al cliente	17
Marco Referencial	17
Investigaciones sobre proyectos de mejora de la calidad en servicios de restaurantes	18
Estudios sobre las Huecas Tradicionales en el Ecuador	19
Casos de implementación de herramientas para evaluar la calidad del servicio en establecimientos de alimentos y bebidas.	19
Marco Legal	21
Marco Metodológico	26
Tipo de investigación.....	26
Enfoque.....	26
Diseño de la investigación	27
Metodología utilizada	27
Técnicas de investigación primaria.....	27
Encuestas.....	27
Capítulo II: Análisis de la oferta gastronómica de las huecas ganadoras de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017	32
1. Gust Conchas (Estrella Culinaria de Oro 2017).....	33

2.	Sabor Típico Manabita (Estrella Culinaria de Plata 2017)	33
3.	Panadería y Pastelería Erick (Estrella Culinaria de Bronce 2017).....	33
4.	<i>Nice Lab</i> (Mención de Honor por Innovación).....	34
	Factores para determinar el nivel de la Calidad del Servicio.	40
	Ficha para el Consumidor	40
	Herramienta dirigida al Propietario-Representante.....	41
	Herramienta de Observación Directa	41
	Capítulo III: Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas Tradicionales ganadoras en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017	43
	Encuestas a comensales	44
	Entorno y ambiente del establecimiento	44
	Servicio	46
	Alimento	48
	Lealtad y experiencia	50
	Tiempo del comensal	51
	Otros aspectos a considerar.....	53
	Encuestas a propietarios/administradores	54
	Servicio	54
	Alimento	55
	Entorno y ambiente del establecimiento.....	57
	Otros aspectos a considerar.....	58
	Fichas de observación	59
	Entorno y ambiente	59
	Servicio	63

Alimento	66
Tiempo de servicio.....	69
Evaluación general de la calidad del servicio	72
Comensal	72
Propietario.....	73
Evaluador	74
Discusión de los resultados	76
Plan de acción para solucionar problemáticas en Huecas Tradicionales ganadoras de la Estrella Culinaria de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017	78
Planificación estratégica para Huecas Tradicionales Ganadoras.....	79
Gust Concha.....	79
Gustavo Chero	84
<i>Nice Lab</i>	89
Erick Panadería y Pastelería	93
Sabor Típico Manabita.....	103
Capítulo IV: Diseño de un plan de mejora en la calidad del servicio para las Huecas Tradicionales que ganaron en Raíces 2017	111
Planificación estratégica general para las Huecas Tradicionales Ganadoras de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017.....	111
Manual de procedimientos para las Huecas Tradicionales.....	112
Normas generales de estándares de calidad del servicio.....	112
Antes de abrir la Hueca Tradicional al comensal	112
Descripción de funciones de los principales cargos de las Huecas Tradicionales	113

Presupuesto de implementación.....	116
Ofertas gratuitas de capacitación.	117
Material visual	123
Propuestas de estrategias de comercialización en redes sociales	123
<i>Instagram</i>	123
<i>YouTube</i>	125
Conclusiones	126
Recomendaciones.....	129
Referencias Bibliográficas	131
Apéndices.....	138

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Huecas Participantes en la Feria Gastronómica Internacional Raíces 2017 (Parte 1)</i>	42
Tabla 2. <i>Huecas Participantes en la Feria Gastronómica Internacional Raíces 2017 (Parte 2)</i>	43
Tabla 3. <i>Huecas Participantes en la Feria Gastronómica Internacional Raíces 2017 (Parte 3)</i>	44
Tabla 4. <i>Huecas Participantes en la Feria Gastronómica Internacional Raíces 2017 (Parte 4)</i>	45
Tabla 5. <i>Huecas Participantes en la Feria Gastronómica Internacional Raíces 2017 (Parte 5)</i>	46
Tabla 6. <i>Evaluación del entorno y ambiente hecha por el comensal</i>	52
Tabla 7. <i>Evaluación del servicio hecha por el comensal (parte 1)</i>	53
Tabla 8. <i>Evaluación del servicio hecha por el comensal (parte 2)</i>	54
Tabla 9. <i>Evaluación del alimento hecha por el comensal</i>	56
Tabla 10. <i>Evaluación de la lealtad y experiencia hecha por el comensal (parte 1)</i>	57
Tabla 11. <i>Evaluación de la lealtad y experiencia hecha por el comensal (parte 2)</i>	57
Tabla 12. <i>Evaluación del tiempo del comensal hecho por el cliente</i>	59
Tabla 13. <i>Evaluación de otros aspectos a considerar hecha por el cliente (Parte 1)</i>	60
Tabla 14. <i>Evaluación de otros aspectos a considerar hecha por el cliente (Parte 2)</i>	60

Tabla 15. <i>Evaluación del servicio por el propietario (parte 1)</i>	61
Tabla 16. <i>Evaluación del servicio por el propietario (parte 2)</i>	62
Tabla 17. <i>Evaluación del alimento por el propietario (parte 1)</i>	62
Tabla 18. <i>Evaluación del alimento por el propietario (parte 2)</i>	63
Tabla 19. <i>Evaluación del entorno y ambiente por el propietario (parte 1)</i>	64
Tabla 20. <i>Evaluación del entorno y ambiente por el propietario (parte 2)</i>	65
Tabla 21. <i>Evaluación de otros aspectos a considerar por el propietario (parte 1)</i>	65
Tabla 22. <i>Evaluación de otros aspectos a considerar por el propietario (parte 2)</i>	66
Tabla 23. <i>Evaluación del entorno y ambiente por el observador (Parte 1)</i>	68
Tabla 24. <i>Evaluación del entorno y ambiente por el observador (Parte 2)</i>	69
Tabla 25. <i>Evaluación del servicio por el observador (Parte 1)</i>	71
Tabla 26. <i>Evaluación del servicio por el observador (Parte 2)</i>	72
Tabla 27. <i>Evaluación del alimento por el observador (Parte 1)</i>	74
Tabla 28. <i>Evaluación del alimento por el observador (Parte 2)</i>	75
Tabla 29. <i>Evaluación del tiempo de servicio por el observador (Parte 1)</i>	77
Tabla 30. <i>Evaluación del tiempo de servicio por el observador (Parte 2)</i>	78
Tabla 31. <i>Escala de evaluación del servicio para herramienta HM-CS-EC-2.3</i> ...	79
Tabla 32. <i>Calificación general del servicio por el comensal</i>	80
Tabla 33. <i>Escala de evaluación del servicio para herramienta HM-CS-EC-1.3.4</i>	80
Tabla 34. <i>Calificación general del servicio por el propietario</i>	81
Tabla 35. <i>Escala de evaluación del servicio para herramienta HM-CS-EC-3</i>	81

Tabla 36. <i>Calificación general del servicio por el observador (parte 1)</i>	82
Tabla 37. <i>Calificación general del servicio por el observador (parte 2)</i>	83
Tabla 38. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a comensal (Parte 1)</i>	89
Tabla 39. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a comensal (Parte 2)</i>	90
Tabla 40. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a comensal (Parte 3)</i>	91
Tabla 41. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a comensal (Parte 4)</i>	92
Tabla 42. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Observación directa</i>	93
Tabla 43. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a propietario (Parte 1)</i>	94
Tabla 44. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a propietario (Parte 2)</i>	95
Tabla 45. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Nice Lab – Encuesta a cliente</i>	97
Tabla 46. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Nice Lab – Observación directa</i>	98
Tabla 47. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Nice Lab – Encuesta a propietario</i>	99
Tabla 48. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 1)</i>	102
Tabla 49. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 2)</i>	103

Tabla 50. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 3)</i>	104
Tabla 51. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 4)</i>	105
Tabla 52. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Observación directa (Parte 1)</i>	106
Tabla 53. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Observación directa (Parte 2)</i>	107
Tabla 54. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Encuesta a propietario (Parte 1)</i>	108
Tabla 55. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Eric Panadería y Pastelería – Encuesta a propietario (Parte 2)</i>	109
Tabla 56. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a clientes (Parte 1)</i>	112
Tabla 57. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a clientes (Parte 2)</i>	113
Tabla 58. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Observación directa (Parte 1)</i>	114
Tabla 59. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Observación directa (Parte 2)</i>	115
Tabla 60. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a propietario (Parte 1)</i>	116
Tabla 61. <i>Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a propietario (Parte 2)</i>	117
Tabla 62. <i>Perfil del cargo de cocinero</i>	121
Tabla 63. <i>Perfil del cargo de cajero</i>	121

Tabla 64. <i>Perfil del cargo de mesero</i>	122
Tabla 65. <i>Perfil del cargo de administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional</i>	122
Tabla 66. <i>Perfil del cargo de Responsable de cocina</i>	123
Tabla 67. <i>Oferta académica de capacitación existente (Parte 1)</i>	125
Tabla 68. <i>Oferta académica de capacitación existente (Parte 2)</i>	126
Tabla 69. <i>Presupuesto del plan de capacitaciones del área administrativa para las Huecas Tradicionales</i>	128
Tabla 70. <i>Presupuesto del plan de capacitaciones del área operativa para las Huecas Tradicionales</i>	129

Índice de Figuras

Figura 1. El triángulo del servicio.....	13
Figura 2. Material visual.	123

Índice de Apéndices

Apéndice 1. Fichas de Encuesta para Comensal.	139
Apéndice 2. Fichas de encuesta dirigida a los propietarios	141
Apéndice 3. Fichas de observación directa a huecas	143

Resumen

El presente trabajo de titulación se enfoca en mejorar el nivel de la calidad del servicio que se percibe sensorialmente por el comensal de las Huecas Tradicionales de la gastronomía de la ciudad de Guayaquil. El estudio realizado fue dividido de tal manera que, los capítulos poseen un objetivo establecido, los cuales son: (a) enlistar las Huecas Tradicionales gastronómicas para el desarrollo de la investigación, (b) establecer las variables para medir los niveles de calidad del servicio que se ofrece, (c) analizar los resultados de las fichas (herramientas metodológicas) y (d) desarrollar un plan de mejora de la calidad del servicio.

De esta manera se comienza mencionando a las Huecas Tradicionales de la gastronomía de la ciudad de Guayaquil que participaron en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador “Raíces” del año 2017, para realizar el debido análisis se procedió a desarrollar tres herramientas metodológicas (fichas) de recopilación de datos que poseen las variables para llevar a cabo el estudio mencionado, las cuales, dos de ellas están dirigidas a los comensales y al propietario del establecimiento, mientras que, la tercera fue implementada por el investigador, a través de la técnica de observación. La implementación de las fichas permite determinar cuáles de las variables evaluadas obtienen rangos bajos, con el fin de poder proponer un mejoramiento, el cual, satisfaga la percepción sensorial del comensal sobre la calidad del servicio ofrecido por la Hueca Tradicional (establecimiento de alimentos y bebidas).

El desarrollo de los puntos mencionados da paso al desarrollo de un plan de mejora, el mismo que se enfocará en la identificación de los problemas y posteriormente encontrar la solución a esos problemas, tener un plan de acción y un manual de operación detallando cada una de las funciones a realizar y el responsable de la misma. Claro está, que para un mejor entendimiento contará con material de apoyo visual, y de un presupuesto para su implementación en la Hueca Tradicional.

Palabras Clave: Hueca Tradicional, Calidad, Servicio, Turismo Gastronómico, Mejora

Abstract

The present academic project focuses on improving the level of quality of service perceived in the *Huecas Tradicionales* of the city of *Guayaquil*, the study was divided in such a way that the chapters have an established objective, which are: (a) list the *Huecas* for the development of the research, (b) establish the variables to measure the levels of the service offered, (c) analyze the results of the surveys and (d) develop a plan to improve the quality of service.

In this way, it begins by mentioning the *Huecas* of the city of *Guayaquil* that participated in the *Raíces* Gastronomic Fair of 2017, in order to carry out the due analysis, it is necessary to develop three data collection tools (cards) that have the variables to carry the above mentioned study, of which two are directed to the clients and the owner of the establishment, and the third will be used by the researcher together with the observation technique. The implementation of the cards is very useful to determine which variables had low ratings and therefore should focus more determinedly and seek an improvement.

The development of the established points gives way to the development of an improvement plan, which will focus first on the identification of the problems and then seek a solution, have an action plan, as well as an operation manual detailing each one of the functions to perform and the person responsible. Of course, for a better understanding will have visual support material, and a budget for implementation in a hollow.

Keywords: *Huecas Tradicionales*, Quality, Service, Gastronomic Tourism, Improvement.

Introducción

El presente trabajo de investigación pretende evaluar la calidad del servicio en los restaurantes y establecimientos de alimentos y bebidas denominados “Huecas Tradicionales” participantes de la IV edición de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador “Raíces 2017”. Para tal fin, se detalla la importancia que se tiene que mantener para lograr estándares de calidad del servicio para cualquier tipo de establecimiento culinario, especialmente por el potencial turístico que posee el patrimonio gastronómico guayaquileño.

La calidad del servicio es un factor importante para la promoción de un establecimiento, por tal motivo se plantea adaptar herramientas de evaluación específicamente para este tipo de establecimientos. Vartuli (2008) explica que mantener un alto nivel de servicio incide en aumentar la lealtad de los consumidores, aumentar la frecuencia de ventas y una mejora de rentabilidad, una promoción adicional debido a una mejor imagen de la organización y una diferenciación con la competencia. El autor destaca que, también se obtiene un mejor clima laboral, por lo que, existe una mejora en el desempeño del personal.

La falta de implementación de políticas de calidad, influyen en gastos innecesarios en: reparaciones, procesos costosos y pérdidas por clientes insatisfechos. Además, elevados costes de oportunidad por clientes que dejan de interesarse en el establecimiento por causa de problemas no resueltos en cuanto a la calidad del servicio. (Gutiérrez, 2004)

Un caso análogo que explica la relación que existe entre calidad en el servicio al consumidor y el éxito de negocio es: Amazon, líder mundial en ventas *online*, debido a su estricta política de calidad del servicio y altos estándares de servicios al cliente (Guinebault, 2018). Esta empresa solo en el 2017 recaudó 177.900 millones de dólares de los Estados Unidos de América en ventas, un valor, aproximadamente, dos veces superior al Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador al 2017 equivalente a 103,057 millones dólares de los Estados Unidos de América (Banco Central del Ecuador, 2018).

Los estándares de calidad del servicio pueden aplicarse a cada aspecto de la vida, desde actos de la vida diaria, empresas o modestos restaurantes familiares. Los

establecimientos de alimentos y bebidas a ser evaluados en el presente trabajo llamados Huecas Tradicionales, son establecimientos donde se elabora comida a base de las recetas tradicionales de los ecuatorianos, y la oferta alimentaria de la República del Ecuador (Alejandro, Quiroz, Valdez & Peñafiel, 2015). Estos establecimientos son reconocidos por un plato típico en especial (Toapanta Mina, 2017) y suelen ser heredadas sus recetas de generación en generación, así como, sus establecimientos y estilos propios (Noboa, 2016).

Con el fin de dar a conocer las Huecas Tradicionales de Guayaquil e impulsar el turismo gastronómico de la ciudad, la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil a través de la Empresa Pública Municipal de Turismo, creó el programa “Huecas: Destinos Turísticos Gastronómicos de Guayaquil”, el cual, se enfoca en la difusión y desarrollo de la gastronomía del Ecuador, con el fin de poder promocionar y difundir a las Huecas Tradicionales participantes en la “Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces”, que se lleva a cabo cada año durante las fiestas julianas desde el año 2014, para conmemorar la Fundación de Guayaquil.

En su primera edición, el evento recibió 58.000 visitantes con 30 Huecas Tradicionales guayaquileñas participantes (Gallardo, 2017), mientras que, en el 2017 logró atraer a cerca de 70.000 participantes (Empresa Pública Municipal de Turismo, 2018) y recaudó aproximadamente 155.000 dólares de los Estados Unidos de América en los 5 días de feria. Las cinco ediciones de este evento se realizaron en el Centro de Convenciones de Guayaquil, donde se dio a conocer los saberes culinarios autóctonos del Ecuador, es por esta razón que se la denomina Raíces con la frase “Donde Nacen Los Sabores Del Ecuador”.

Antecedentes

El Estado ecuatoriano en cumplimiento con la Constitución tiene la obligación de proteger el patrimonio natural y cultural del país (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008) es por esta razón que, tanto el Ministerio de Turismo del Ecuador, así como la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil trabajan muy activamente, aunque de forma independiente para rescatar los saberes y sabores tradicionales de la gastronomía ecuatoriana.

Uno de los mayores impulsos para la gastronomía dados por la Municipalidad de Guayaquil es la organización de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador “Raíces”, la cual, reúne a un amplio número de establecimientos de alimentos y bebidas tradicionales llamadas Huecas Tradicionales, junto a ponentes, expositores, expertos en el área gastronómica para dar un merecido reconocimiento al patrimonio culinario.

Durante este evento asistieron aproximadamente 70.000 comensales locales y foráneos que, se dirigieron al Centro de Convenciones José Joaquín de Olmedo, para degustar de la oferta gastronómica guayaquileña y ecuatoriana. Así mismo, en mencionado evento se dan seminarios de buenas prácticas culinarias, demostraciones en vivo a cargo de Chefs ecuatorianos e internacionales de renombre. Esto es una oportunidad para emprendedores nacionales de dar a conocer sus Huecas Tradicionales al público, en efecto este escaparate, les otorga un gran reconocimiento a los restaurantes participantes y es una oportunidad para dirigirse a un mercado objetivo.

Justificación

El motivo del tema de la presente investigación tiene como intención aportar al crecimiento del turismo gastronómico en Guayaquil. A través de la implementación de sistemas de calidad del servicio que, pueda percibir sensorialmente el comensal de las Huecas Tradicionales. Se colabora en el fortalecimiento de la oferta gastronómica de la ciudad y del turismo nacional porque el comensal podrá evaluar la calidad del servicio que le brinda el establecimiento de alimentos y bebidas denominado Hueca Tradicional, con eso, tendrá el poder de elegirla o rechazarla por medio de sus evaluaciones y recomendaciones.

La importancia del turismo gastronómico para el Ecuador, radica en la protección de la soberanía cultural y alimentaria de país, además, de la importancia de vincular el valor gastronómico como un elemento importante del componente de un destino. Cuvi (2014) en una entrevista con el chef Carlos Gallardo enfatiza que los productos de exportación como las rosas, el cacao, el camarón que hoy son utilizados en la cocina internacional, pueden ser utilizados como un anclaje para dar a conocer la cocina ecuatoriana en los diferentes países del mundo. Sin embargo, para conseguir este objetivo es necesario implementar una mejora significativa en la calidad del servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas que ofertan su gastronomía dentro de la República del Ecuador. Gallardo menciona que, el pasado, presente y futuro del Ecuador está en el turismo y se debe imperativamente ajustar la calidad del servicio a los establecimientos de alimentos y bebidas del país que oferta sus saberes culinarios al comensal, como una estrategia para fortalecer el turismo local y receptivo.

Al respecto la Organización Mundial del Turismo (OMT) también destaca que el 88,2% de los destinos mundiales consideran a la gastronomía como un elemento estratégico de su imagen o marca (OMT, Red de Gastronomía de la OMT. Plan de Acción, 2016). Además, la Asociación Mundial de Turismo Gastronómico calcula que la gastronomía es capaz de generar 150 mil millones de dólares anuales. La demanda solo proveniente de Estados Unidos es de 27.3 millones de turistas, cuya principal motivación de viaje es realizar actividades gastronómicas (OMT ,2016)

Gallardo destaca que en el pasado, presente y futuro la República del Ecuador ha recibido, recibe y recibirá visitantes, quienes merecen tener calidad del servicio para degustar la comida tradicional en las mejores condiciones tanto en los establecimientos de alimentos y bebidas: Huecas Tradicionales y restaurantes de vanguardia que ofrezcan comida tradicional saludable, bien decorada y con diseños innovadores para los comensales (Cuvi, 2014). Todas estas afirmaciones son complementadas por la chef Milena Díaz que recalca la necesidad de los cocineros ecuatorianos de empoderarse de los ingredientes y recetas tradicionales para destacar nuestra cocina a nivel internacional (Díaz, 2017).

Por este motivo se propone una herramienta metodológica de evaluación de la calidad del servicio que recopile la valoración y opinión de los comensales sobre las

Huecas Tradicionales participantes en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador “Raíces 2017”, para elaborar un plan que, permita mejorar la calidad del servicio, con el fin de impulsar el turismo gastronómico de la ciudad, además, permitir al consumidor evaluar el servicio recibido, con esto se crea una democratización de la gastronomía dándole opinión, voz y voto al comensal para que tenga la libertad de aprobar o rechazar al restaurante.

Explicación de la Línea Seleccionada

Durante la presente investigación se plantea determinar cómo la evaluación de la calidad del servicio de las Huecas Tradicionales participantes en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017 permite implementar una mejora de calidad del servicio prestado al comensal para incrementar la oferta del turismo gastronómico de la ciudad de Guayaquil.

Formulación Interrogativa del Problema

¿En qué medida la implementación de una herramienta metodológica para evaluar la percepción sensorial del comensal de la calidad del servicio va a incidir en una mejora significativa de la calidad del servicio prestado por las Huecas Tradicionales ganadoras en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017?

Planteamiento del Problema

Guayaquil es una ciudad cosmopolita que, anualmente atrae a 2'111.260 visitantes (Observatorio Turístico de Guayaquil, 2018) con grandes miras a potenciar el turismo local y receptivo. Uno de los segmentos de mercados que se desea potenciar actualmente es el turismo gastronómico, debido a la riqueza de recetas y platos típicos de la ciudad, los cuales, a pesar de su sabor y riqueza cultural, deben de llegar hacer reconocidos nacional e internacional, y contar con el renombre que merecen, a comparación de la comida italiana, francesa, japonesa, alemana, peruana que, si tienen ese reconocimiento porque sean posicionado en la mente del comensal, por su comida y calidad del servicio que brindan, por ende, ha captado un segmento de mercado gastronómico mundial, y eso se palpa cuando se menciona los platos como: la lasaña, *ratatouille*, *sushi*, *bratwurst* (salchicha alemana) y causa a la limeña, que son platos característicos de los países mencionados, que a su vez, son promocionadas en

películas de *Hollywood*, en las páginas de la revista *Time*, en las redes sociales como *YouTube* e *Instagram* atrayendo a los comensales de forma global.

Numerosos chefs, tanto ecuatorianos como extranjeros, destacan la riqueza culinaria del país, Juan José Morán destaca por ejemplo que: “la gastronomía ecuatoriana está a la par de la oferta culinaria peruana y japonesa” (2017), por otro lado, Ricardo Gallegos, chef ecuatoriano, radicado en España destacó durante el Salón Gourmet de Madrid que: “los productos ecuatorianos están a la altura de cualquier otro producto de excelencia culinaria consumido en España” (Veintimilla, 2018).

Otros chefs, como Carlos Gallardo, hacen hincapié en rescatar el valor de la comida tradicional, para darle la importancia que se merecen la herencia gastronómica derivada de miles de años de historia, también cita que, a diferencia de Perú, el Ecuador posee ingredientes estrellas como el camarón, la quinua, el palmito, el chocho, la uvilla, el taxo y el cacao, que son reconocidos y utilizados en los restaurantes dentro y fuera del Ecuador. Uno de los restaurantes que utiliza alimentos propios del Ecuador es *Elevents*, ubicado en Quito, del cual el propietario es el chef Álvaro Reinoso Carvalho; otro es La Pizarra, ubicado en Samborondón, que es propietario el chef Juan José Morán; se suma a *Ground Kitchen*, ubicado en *E.E.U.U.*, dirigido por la chef Alejandra Espinoza; y, por último, *Wama Mama*, ubicado en 上海 (Shanghái), dirigido por el chef Miguel Morán.

Sin embargo, el problema está en que el patrimonio gastronómico ecuatoriano está en constante lucha para posicionarse en la mente del consumidor Internacional (Veintimilla, 2018) y al momento, la cocina culinaria ecuatoriana está llegando a nivel global, por lo que, todavía busca el reconocimiento que merece por parte de los comensales mundiales, esto se lo puede contrastar cuando vemos que, los restaurantes de cocina y propietarios ecuatorianos son cerrados. Un caso es el cierre del restaurante Tostado, que estuvo ubicado en London, dirigido por Fernando León.

Hay que tener en cuenta que, la comida patrimonial ecuatoriana representada por las Huecas Tradicionales, generalmente, están desarrolladas de forma empírica, tal como se constató en la investigación de campo, debido que, los propietarios carecen de un plan ordenado de gestión de calidad, políticas de calidad del servicio, manuales de servicio, receta estándar o capacitación adecuada para sus empleados que permita

brindarle a los consumidores la calidad de atención que merecen, es por esto que, se puede deducir que la cocina tradicional del Ecuador todavía no se ha logrado posesionar de forma eficaz en el mercado internacional, dado que, a diferencia de la comida internacional (italiana, francesa, etc.) que si lo ha hecho porque posee políticas estandarizadas de calidad del servicio.

Objetivos

Objetivo General:

Caracterizar la oferta de las Huecas Tradicionales ganadoras de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017 en la ciudad de Guayaquil para establecer factores que incidan en la percepción sensorial de la calidad del servicio.

Objetivos Específicos:

- Caracterizar la oferta de las Huecas Tradicionales ganadoras de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017, en la ciudad de Guayaquil, además de establecer factores que incidan en la percepción sensorial de la calidad del servicio.
- Evaluar la calidad del servicio de las Huecas Tradicionales ganadoras de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017, en la ciudad de Guayaquil para fundamentar aspectos a mejorar.
- Elaborar un plan de mejora en la calidad del servicio para las Huecas Tradicionales que ganaron en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017 a partir del análisis obtenido.

Capítulo I: Marcos de la Investigación

Marco Teórico

Teoría del caos de Edward Lorenz

La teoría del caos se basa en la perturbación inicial en las condiciones de hoy, generando efectos amplificadores en el futuro de los sistemas dinámicos inestables como la atmósfera (González, 2009), conlleva a cambios impredecibles de percibir con exactitud, creando un caótico desorden y confusión que afecta el tiempo-espacio del universo, se explica la teoría del caos con el concepto del efecto mariposa reflejado en el artículo de “Flujo determinista no-periódico” elaborada por Edward Lorenz en 1963 y reforzado por él con una pregunta durante la conferencia de 1972 de la Asociación Estadounidense para el Avance de la Ciencia dice que: “¿El aleteo de una mariposa en Brasil hace aparecer un tornado en Texas?” (Universia España, 2013).

Es decir, la teoría de Lorenz hace referencia a que todo tiene una causa y un efecto en el universo, aunque se dude que, todo pueda estar relacionado entre sí. Haciendo un simil con el tema de investigación, se utiliza esta teoría para hacer referencia a la importancia de la calidad del servicio y el efecto que tiene sobre la percepción sensorial del comensal con respecto a la calidad del servicio brindado por las Huecas Tradicionales.

La calidad del servicio brindado en los emprendimientos de las Huecas Tradicionales, implica algunos factores, tales como: la manera en cómo el comensal fue atendido, el sabor de la comida, la disponibilidad del parqueo, también en las condiciones de cómo trabaja el recurso humano de las Huecas Tradicionales para satisfacer las necesidades del comensal, junto con el cuidado del medio ambiente. De esta última parte surge la siguiente pregunta: ¿Por qué se debe tener en consideración el cuidado al medio ambiente (ser humano, animales y plantas) para analizar el servicio prestado de los establecimientos de alimentos y bebidas de las Huecas Tradicionales?, la respuesta es sencilla, ya que, sin el debido cuidado a este medio ambiente ninguna de las actividades turísticas podría realizarse, dado que, la naturaleza es la proveedora de la materia prima para la industria, en este caso, para las Huecas Tradicionales (Bodero, 2010, p.69). Sin ignorar que, los recursos son explotados indiscriminadamente por complacer la demanda de bienes y servicios del

turista. Es por esto que, cuidar el medio ambiente es sinónimo de regeneración del hábitat como una parte de un todo absoluto (Hawking, Mirabent & Mlodinow, 2010, p. 43-45).

Los establecimientos de alimentos y bebidas como las Huecas Tradicionales, están en la obligación de tener buenas prácticas de manipulación de alimentos para que el comensal tenga una seguridad alimentaria, para poder cuidarlo de enfermedades por ingesta de alimentos y bebidas, en el presente trabajo hay variables de manipulación de alimentos que se analizaron para alcanzar la calidad del servicio, y con eso lograr posicionar a la ciudad de Guayaquil como destino gastronómico sustentable con el medio ambiente, tal como “Conferencia sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible Hábitat III” realizada en el cantón de Quito para preservar la naturaleza con el desarrollo urbano de las naciones.

Teoría del todo de Stephen Hawking

El ser humano está compuesto por sistemas, si uno de ellos dejara de funcionar provocaría la destrucción de un todo. El constructo del cerebro tiene que, pasar por una interpretación de los elementos del universo para poder constituir los datos sensoriales que sirvan para elaborar el modelo del mundo en que se vive. Esto dependerá también del lugar geográfico de nacimiento, y el desenvolvimiento de su diario vivir y a partir de eso se construye la realidad del ser humano basándose en los sentidos como la vista, oído, gusto, olfato y tacto, importantes para que el cuerpo-alma pueda procesar la información del mundo en un proceso de sinapsis neuronal.

La realidad del universo se la construye a base de las experiencias e interrelaciones cotidianas de cada ser humano con el todo. Es por esta razón que, la teoría del todo, está usada para poder analizar y unificar toda la física del mundo, porque un todo es la unión de varias teorías para poder darle un significado a lo que nos rodea (Hawking, Mirabent & Mlodinow, 2010, p. 43-45). En el universo todo cambia en cuestión de segundos, nada está dicho, esto también pasa en el ámbito de la gastronomía puesto que, pueden existir diferentes recetas, utensilios, maneras de administrar un local, políticas de calidad, manuales de servicio, calificar y opinar sobre la calidad del servicio, entre otros. Las teorías, estudios, tesis, proyectos que reflejan en sus escritos cual es la mejor forma para que las personas y organizaciones puedan satisfacer al comensal cuando se le está dando calidad del servicio, al momento

ninguna de ellas asegura en su totalidad como realmente satisfacer sensorialmente al comensal; además los comensales son los que generan la última palabra con respecto a su percepción sensorial de lo que calidad del servicio. A partir de las variables identificadas en el estudio, se las unificó en un todo, con eso se construyeron tres herramientas metodológicas que permita evaluar la calidad del servicio para satisfacer la percepción sensorial por parte del comensal de las Huecas Tradicionales. La realidad o la percepción sensorial del comensal sobre la calidad del servicio serán generadas a base de las experiencias que hayan adquirido en el transcurso de su vida en diferentes establecimientos de alimentos y bebidas.

Teoría de la pirámide de las necesidades de Maslow

La Pirámide de Maslow es una teoría basada en la jerarquía de necesidades humanas y defiende que, conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (Maslow, 2014). Consta de una pirámide de cinco niveles, de los cuales, los primeros cuatro son agrupados en necesidades de déficit, autorrealización, motivación de crecimiento y necesidad de ser. Maslow (2014) en su estudio aportó que “la diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua”.

Los seres humanos tienen como necesidad biológica alimentarse para poder sobrevivir, eso hace que busquen donde poder realizar ese proceso y es ahí donde juega un papel importante la calidad del servicio que prestan las Huecas Tradicionales, cuyos propietarios vieron la oportunidad de generar ingresos para sus familias y crecer en la industria de la gastronomía. De acuerdo a la Pirámide de Maslow y las necesidades que debe alcanzar el ser humano para llegar a la plenitud, se las puede relacionar en un restaurante donde el comensal va a degustar un plato, distraerse, pasar una velada con sus seres queridos, concretar negocios empresariales, divertirse entre amigos, entre otros.

Los establecimientos de alimentos y bebidas son parte esencial para que el turista conozca sobre la cultura del país que visita, por medio de sus platos y calidad del servicio, se logra satisfacer sus necesidades como las fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización de la persona.

Teoría de la calidad total Kaizen

De acuerdo a Masaaki Imai (1995) el método Kaizen en japonés proviene de dos términos que son *Kai* cuyo significado es “cambio” y *Zen* “mejora”, cuya traducción conjunta en castellano se refiere a la mejora continua. En otras palabras, esta metodología se basa en un sistema de gestión que orienta a la mejora de los procesos de manera continua. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la calidad no se limita o se encuentra relacionados solo con los productos y servicios, sino que, también envuelve a los individuos que laboran dentro de la organización, cómo se operan las máquinas, los procesos industriales o de producción y como se emplean los sistemas de información.

La metodología Kaizen se caracteriza por los siguientes puntos: (a) las mejoras tienen una baja inversión; (b) necesita de la participación de los miembros de la organización en su totalidad; (c) las mejoras se implementan rápidamente; y (d) se dan en pequeños pasos. La implementación de la calidad del servicio no representa una gran inversión, lo cual representa resultados positivos.

Entre los beneficios que esta metodología proporciona a las organizaciones que lo emplea son:

- Incremento de la productividad;
- Costos reducidos;
- Mejora en estándares de calidad y servicio al cliente; y
- Reducir el tiempo que conlleva la ejecución de un proceso.

Teoría de la calidad de servicio al cliente de Albrecht y Zembe

Una manera de aplicar la calidad del servicio al comensal es a través del esquema de Albrecht y Zembe, quienes muestran al proceso de calidad del servicio como un triángulo, donde sus tres puntas giran en torno al cliente y están entrelazadas una con otra en mutua dependencia. “Esta relación, más que una estructura, constituye un proceso, que posiciona a la razón de ser del negocio” (Aceves & Solórzano, 2013), tal como se muestra en el gráfico a continuación:

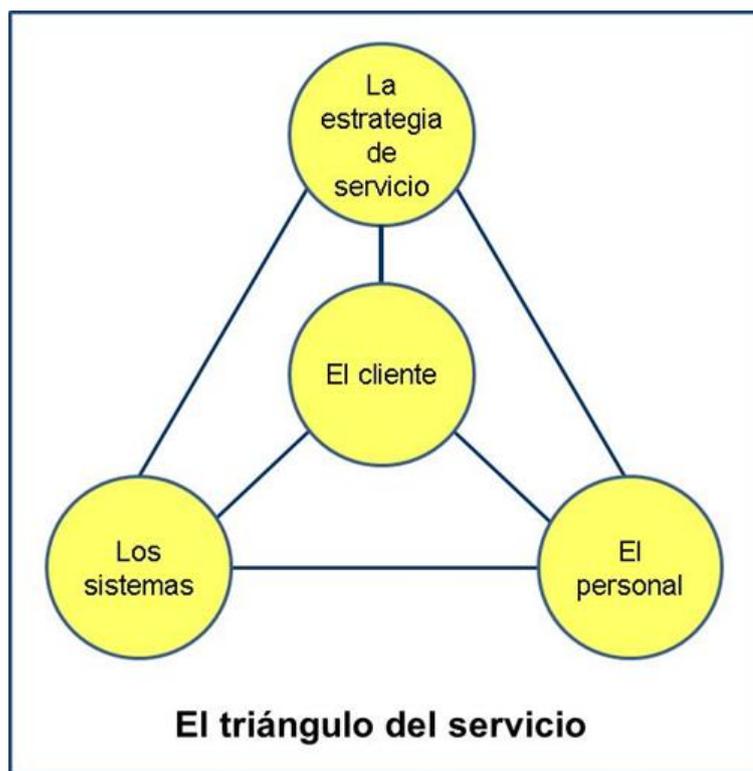


Figura 1. *El triángulo del servicio*. Tomado del libro: *Gerencia del Servicio*, por Albertch & Zembe, 1990

Los elementos que conforman el triángulo de la calidad del servicio al cliente son:

Estrategia

La estrategia se refiere a las políticas generales de la organización hacia el cliente (Aceves & Solórzano, 2013). De acuerdo a Pérez, la estrategia de servicio se define como: “El valor que se desea para los clientes” (2007) puesto que el valor de un bien y un servicio, es el principal impulsador a una compraventa y a su vez este determina la posición que se alcanzará en el mercado.

Este elemento se caracteriza por la intención de adaptar la oferta de la organización a las necesidades y deseos de los clientes (Aceves & Solórzano, 2013). El modo que, la organización hará lo posible para lograr que su calidad del servicio se adapte e incluso se anticipen a las expectativas de los comensales y consecuentemente conseguir la calificación y opinión positiva de los consumidores.

Para el caso puntual de la Hueca Tradicional, la estrategia estará dada por el plan de acción del establecimiento para mejorarla experiencia percibida

sensorialmente por el comensal y el conjunto de tareas necesarias para alcanzar la excelencia en la calidad del servicio.

Los sistemas

Este elemento se refiere a los recursos necesarios por el recurso humano para ofrecer una óptima atención al cliente (Aceves & Solórzano, 2013) y además incluye la planificación de los sistemas de operación, tanto para brindar atención directa a los comensales, como de las labores de soporte del servicio al comensal.

Acevedo y Solórzano, indican además que, el tiempo es una cualidad de los sistemas eficaces de atención al cliente. De modo que el cliente pueda acceder al servicio de una forma ágil, sencilla y cómoda. (Aceves & Solórzano, 2013)

En el caso de un restaurante podría tratarse de los manuales para los empleados de primera línea como meseros, los cajeros, así como de los empleados en el área de apoyo en cocina y mantenimiento. Además, se incluyen los implementos que ellos deben usar en su trabajo.

La gente

La calidad del servicio, demanda que los empleados de una organización, ofrezcan un trato agradable, con calidez y eficacia, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes (Aceves & Solórzano, 2013). Para conseguir esto, es necesario que los trabajadores se sientan valorados, y estén en un entorno positivo que los motive a comunicarse eficazmente con los comensales. Es de vital importancia saber escoger al recurso humano que trabaja en la organización, pues son ellos quienes ejecutarán las políticas de calidad del servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas, y velarán por la satisfacción de las necesidades de los consumidores. Al respecto el magnate inglés Richard Brandson dueño del consorcio *Virgin* siempre predica: “Si cuidas a tus empleados, ellos cuidaran tu negocio” (2012).

En el caso de las Huecas Tradicionales, el recurso humano generalmente consiste en familiares, hijos o allegados de los propietarios, al ser negocios familiares heredados de generación en generación, cuentan con una gran unidad y atención al comensal, sin embargo, como explicaron los entrevistados en ocasiones al tener que contratar a terceros se puede perder este aspecto.

Los clientes esperan calidad en el servicio para lograr la satisfacción de sus necesidades y expectativas, para lo cual las organizaciones deben crear productos y servicios de excelencia, con la ayuda de sus sistemas, una correcta planeación, herramientas apropiadas, empleados capacitados y motivados para cumplir la calidad del servicio. El reto de las organizaciones es superar las expectativas y experiencias que quieren el cliente, para darle un valor agregado a sus alimentos y bebidas, y calidad del servicio que se ofrece al comensal, es algo que se planea alcanzar con el plan de mejora propuesto en este trabajo para las Huecas Tradicionales (Aceves & Solórzano, 2013).

Marco Conceptual

Hueca Tradicional

De acuerdo a la organización de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces, las Huecas Tradicionales son establecimientos de alimentos y bebidas, cuyos negocios pertenecen a familias ecuatorianas, y su administración es manejada por parentesco de primer, segundo y tercer grado de consanguinidad (La Escuela de los Chefs, 2017).

La autora ecuatoriana Tanya Toapanta se refiere a las Huecas como: “pequeños restaurantes, que ofrecen comida rápida regional, también conocidos como antojitos o agachaditos que están inspirados en la cocina ecuatoriana” (Toapanta Mina, 2017).

En contraste el autor Mario Noboa ubica el origen del termino Huecas en Quito (Noboa, 2016) pues afirma que el origen del termino proviene de mediados del siglo XX, por la existencia de pequeñas casas donde se expendía comida comercial, dichos sitios solían ser conocidos como “huecos” igualmente menciona el caso de un saloncito ubicado en el subsuelo de la Basílica de Quito, llamado cariñosamente “huequito” pues es necesario agacharse para entrar. De acuerdo al autor con el paso del tiempo el termino evoluciono tomando el nombre con que hoy en día lo conocemos de “Hueca” que es un sitio de comida tradicional, también conocido como “agachadito”. Noboa afirma que la característica más esencial de la Hueca es la relación de herencia del establecimiento, las recetas y costumbres que van de generación en generación.

Mario Galarza en su estudio nos dice que los establecimientos de alimentos y bebidas denominadas Huecas son espacios de encuentro e intercambio cultural de saberes y recuerdos, donde los comensales deben de viajar por el Ecuador para encontrarse con la sazón culinaria del país (Galarza, 2016). Las Huecas gastronómicas ecuatorianas se caracterizan por la apertura de su servicio al comensal desde las 05h00 de la mañana (Galarza, 2016), y su cierre suele ser cuando su oferta culinaria del día se termine o la culminación de la tarde. Podemos decir que las Huecas Tradicionales gastronómicas, son espacios de encuentro cultural donde, el prójimo, por medio de la alimentación, realiza alianzas sociales.

Turismo gastronómico

Según explica el autor mexicano Antonio Montesinos el turismo gastronómico se refiere a:

“Personas que durante sus viajes y estancias realizan actividades fundamentadas en el patrimonio cultural gastronómico material e inmaterial en lugares diferentes a los de su entorno habitual (...) con el principal fin de consumir y disfrutar productos, servicios, experiencias e inspiraciones gastronómicas de manera prioritaria y complementaria” (Montesinos Torres, 2016).

Calidad

De acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la calidad se puede definir como: “Conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (2018). Este concepto es complementado por Burón quien afirma que, la calidad es el conjunto de las características que lo hacen apto para su utilización o consumo (1989).

La calidad también puede ser interpretada como un proceso, al respecto Álvarez afirma que la calidad representa: “Un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicio” (Álvarez, 2006).

Servicio

La Real Academia Española de la Lengua explica que se entiende por servicio a: “la acción y efecto de servir” (2018) Gutiérrez afirma que servicio se refiere a: “la

gestión que realiza cada persona que trabaja en una organización y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción” (1994).

Calidad del servicio

De acuerdo a la Federación Ecuatoriana de Exportadores, la calidad del servicio es: “uno de los factores más relevantes en los establecimientos dedicados a la producción, venta y comercialización de alimentos y bebidas especialmente en los restaurantes”

En cambio, Pizzo (2013) define a la calidad del servicio como:

“El hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia ingresos y menores costos para la organización” (Pizzo, 2013).

Segovia, complementa diciendo que, tanto el servicio como la atención al cliente son factores claves para el éxito de los restaurantes, por lo que, existir entidades encargadas de controlar, evaluar y normar a los establecimientos de alimentos y bebidas para garantizar la calidad del servicio de las personas (Segovia, 2013).

Calidad en la atención al cliente

El autor mexicano Jesús Acevedo citando a Blanco explican que la calidad en la atención al cliente, se conceptualiza como: “una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la organización” (Blanco, 2001, citado en Acevedo, 2013).

Marco Referencial

En el presente marco se van a mencionar estudios relacionadas al tema de investigación de la presente tesis, tanto en el Ecuador como en el extranjero.

Investigaciones sobre proyectos de mejora de la calidad en servicios de restaurantes

Dentro de la investigación se revisaron trabajos de tesis realizadas en Ecuador sobre planes de mejora de la calidad del servicio en establecimientos de alimentos y bebidas para tener una referencia para el plan de mejora para las Huecas Tradicionales de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces.

Se revisó por ejemplo el estudio de Dominique Llerena llamado “Diseño de un plan de mejora para los establecimientos de expendio de alimentos y bebidas en patios de comidas de centro comerciales en el norte de Quito, Ecuador”, el cual, explica como el recurso humano que colabora con el restaurante, es la pieza angular para satisfacer la calidad del servicio del comensal porque ellos son los que interactúan con las personas que van a satisfacer sus necesidades en el establecimiento. Esa es la razón, por la que, Llerena en su estudio propone un manual de servicio al cliente estandarizado para el personal operativo como cajeros y despachadores donde describe acciones correctas e incorrectas que influyen en la percepción del servicio y fidelización del comensal.

También se revisó la tesis de grado de Angie Arias, quien propuso un “Plan de mejora de calidad en el área de servicio del restaurante *Pack Choy* Tulcán, Ecuador” donde se manifiesta que la calidad es subjetiva, porque dependerá del termino cero defectos, con el cual se centra en prevenir fallas para mejorar la calidad del servicio al consumidor y también reducir costos para la organización. Dentro de su plan de mejora propuso identificar los principales fallos para ofrecer soluciones concretas para el restaurante.

En el estudio de la “Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant *Pizza Hut*” (Coronel, 2016), en la teoría de la “Calidad del servicio al usuario” usada en la investigación, se determinó que el cliente es la persona más adecuada para medir y calificar la calidad del servicio, por esta razón las organizaciones ofrecen incentivos a sus clientes que motive la evolución y critica del servicio recibido, dado que, son conscientes que la opinión del cliente hará que el recurso humano de la organización mejore constantemente.

Finalmente, podemos citar el estudio de Jesús Fuentes, llamado “Plan de mejora para el proceso de servicio gastronómico de la unidad Dinos Pizza Salón Juvenil. Sucursal Extrahotelera Palmares, Cuba” donde se argumenta que, la calidad del servicio, se la logrará con: la capacitación, la formación, la educación continua del talento humano, posteriormente, es necesario crear procedimientos estandarizados para prevenir fallos a fin de alcanzar la satisfacción de los comensales.

Estudios sobre las Huecas Tradicionales en el Ecuador

En el país son limitados los estudios que profundizan sobre la historia de las Huecas Tradicionales en el país, los trabajos académicos al respecto son limitados, pero, sin embargo, existen:

Uno de ellos es el estudio realizado por Tanya Toapanta titulado como “Análisis de la demanda nacional de turismo de la promoción Gastronómica: Huecas de Guayaquil”, donde se analiza medios de difusión para las Huecas Tradicionales de la ciudad, en este estudio explica que, después de la Feria Internacional Raíces, y culminadas las fiestas de independencia de la ciudad de Guayaquil, existe un notable disminución en la promoción de los locales tradicionales y si bien, estos son incluidos en las guías turísticas de la ciudad y están presente en los medios de “Guayaquil Es Mi Destino”, tienen una difusión más bien limitada. Resalta especialmente el valor de las redes sociales y el internet, como un medio de promoción para las Huecas Tradicionales.

Casos de implementación de herramientas para evaluar la calidad del servicio en establecimientos de alimentos y bebidas.

Con el fin de elaborar una metodología de evaluación, especialmente, dedicada para medir el grado de calidad del servicio para las Huecas Tradicionales, se revisaron herramientas digitales y tradicionales, exitosas y reconocidas a nivel internacional. Se sabe que, la medición y calificación de la calidad de servicio de un establecimiento de alimentos y bebidas se la hace por medio de la satisfacción que perciba subjetivamente el comensal hacia la calidad del servicio prestado por el establecimiento (Vera y Trujillo, 2009), es decir, que solo se puede hacer una medición y calificación de las variables que el comensal pueda percibir por medio de sus sentidos.

Se revisó el uso de plataformas virtuales como: El Tenedor, *Just EAT*, Guía Óleo, *Google Maps*, *Tavola* y *Yelp*, donde los comensales tienen la opción de buscar un restaurante para calificarlo y reseñarlo. Estas han permitido darle poder al comensal de expresar del servicio recibido en un restaurante y creando un perfil del mismo.

Una de las herramientas populares y analizadas es *TripAdvisor*, la cual, permite calificar las experiencias de los viajeros. Esta permite calificar, opinar y comentar sobre las experiencias de los viajeros en la oferta de servicios de cada destino turístico como restaurantes, aerolíneas, alojamientos (*TripAdvisor*, 2017). En el caso de los restaurantes permite que, el comensal pueda tener el poder de dar su opinión de cómo estuvo el servicio en el establecimiento visitado y poder calificarlo.

La influencia de la plataforma de *TripAdvisor* en la decisión del comensal para desplazarse a un establecimiento de alimentos y bebidas se basa en sus aproximadamente 390 millones de usuarios que tienen aproximadamente 500 millones de opiniones y calificaciones sobre la selección de aproximadamente 7 millones de perfiles de alojamientos, aerolíneas, atracciones y restaurante (*TripAdvisor*, 2018). Su método de calificación se basa en una escala de 1 a 5 burbujas, inspirado en la escala de *Linkert*, además, los comentarios que aportan a la construcción de la calificación del servicio de los restaurantes registrados en la plataforma. La página cada año hace un reconocimiento a los 10 mejores establecimientos con los premios de “*Travellers’ Choice*”, siendo en el año 2017 el restaurante mejor *ranquiado* el “*The Black Swan at Oldstead*” ubicado en *Oldstead, United Kingdom*.

También se revisó una metodología tradicional y mundialmente conocida como es la Guía Michelin. Esta galardona a los restaurantes con 1 a 3 estrellas Michelin, este reconocimiento que se otorga anualmente, esto se lo hace con la intención de reconocer y publicitar a aquellos establecimientos que se han esmerado en desarrollar nuevos sabores respetando los estándares de producción. En esta evaluación, también se visita a los establecimientos anteriormente evaluados, dado que, es responsabilidad del equipo de trabajo mantener las estrellas, en algunas ocasiones esta visita permite también incrementar el número de estrellas o incluso, ser quitadas. En cada edición, los criterios para otorgar el reconocimiento son: selección de los productos, creatividad, dominio de los puntos de cocción y sabores, situación del problema, relación calidad/precio y regularidad (Lamas, 2016).

Con esos parámetros los agentes enviados por la guía Michelin pueden criticar subjetivamente al restaurante. Ellos son expertos en la industria de la hotelería y turismo, por lo que, califican al restaurante asignado. El *Eleven Madison Park* tienen las tres estrellas Michelin de acuerdo a la Guía 2018, adicionalmente, el mismo restaurante fue elegido como el mejor restaurante del mundo según la revista “*The Worlds 50 Best*” este *ranking* lo elaboran más de 1.000 especialistas en gastronomía de todo el mundo (Miller, 2016), también consiguió un certificado a la excelencia por *TripAdvisor*, todos los galardones del restaurante *Eleven Madison Park* han hecho que, su oferta gastronómica se difunda por los medios de comunicación y por el boca a boca, haciendo que los comensales lo tengan como una opción a la hora de ir a comer o hablar de un restaurante en particular, para la alta reputación tuvo que someterse a las calificaciones y críticas tanto de los expertos como de los comensales, ese es uno de los motivos, por lo que, se elaboró tres herramientas metodológicas en base las otras formas de calificar restaurantes ya escritas en la tesis, con eso democratizar la gastronomía en la elección para galardonar a un establecimiento de alimentos y bebidas por parte de empresas o críticos culinarios, dándole con la herramienta metodológica la posibilidad al comensal de evaluar de una forma sencilla al establecimiento de alimentos y bebidas.

Marco Legal

El presente trabajo se enmarca en el ámbito normativo, dado que, se basa en la calidad del servicio que deben tener los restaurantes hacia los comensales. Como primer punto y siguiendo un orden jerárquico de supremacía de normas, se tiene a la Constitución de la República del Ecuador del año 2008, la cual, posee un catálogo de derechos para todos los ciudadanos ecuatorianos, que así mismo, dispone una serie de garantías y derechos, los cuales deben ser cumplidos por parte del Estado o hacerlos cumplir frente a terceros. Este es el caso de lo establecido en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador 2008, en el cual dispone:

“Que las personas usuarias y consumidoras, tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que

no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

Se debe tener en cuenta que, en el momento que se ofrece y se da una calidad del servicio por parte de un determinado establecimiento de alimentos y bebidas hacia el comensal o consumidor, se crea una interacción entre ellos, por lo que, deben someterse a cumplir parámetros, tanto para el que ofrece el servicio, ya que, la finalidad de su servicio es aumentar las ventas, lograr un gran prestigio y ser competitivo ante los demás restaurantes. Los numerales 1 y 7 del artículo 276 de la Constitución de la República del Ecuador 2008 establece que:

“Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución. Además, da garantías de proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

Para tener un concepto claro de la persona que recibe el servicio, el cual, es el consumidor se debe recurrir La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo segundo define qué es un consumidor: “Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.” (Registro Oficial Suplemento 116, 2015).

El artículo 275 de la Constitución del Ecuador dispone que “El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del buen vivir, del *sumak kawsay*” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

En el estudio de la Dra. Nuria Pérez Puig-Mir sobre la “Configuración jurídica, contenido y protección del buen vivir a la luz de la constitución ecuatoriana” argumenta que, el derecho fundamental del Buen Vivir de la Constitución de la República del Ecuador 2008 es el principio jurídico máximo para normar la planificación de la investigación y desarrollo del régimen del Ecuador, desde esa perspectiva, se elabora las políticas sociales, económicas y ambientales del país para superar la mera visión del tener, para ampliarlo al ser, estar, hacer y sentir: en el vivir

bien, en el vivir a plenitud de los ciudadanos, con la satisfacción de necesidades básicas y de calidad de vida, esas son razones por las que se decidió plantear la tesis de la “Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora”, para poder así, determinar por medio de las variables de satisfacción de calidad del servicio del comensal aplicadas en la encuesta (herramienta metodológica), el grado de valoración del comensal en su percepción sensorial de la calidad del servicio prestado por la Hueca Tradicional, esto se basa en proporcionar al consumidor el poder de evaluar a los establecimientos de alimentos y bebidas, según su valoración, y así lograr el plan de mejora, para satisfacer al comensal.

Pérez también escribe en su estudio que, del buen vivir como régimen de desarrollo en el art. 275 de la Constitución del Ecuador 2008 se desprende el concepto del buen vivir como: “El régimen de desarrollo es el conjunto organizado, sostenible y dinámico de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales, que garantizan la realización del Buen Vivir, del *sumak kawsay*, por eso, en todos los establecimientos de alimentos y bebidas deben de tener varios planes de mejora aplicados a la calidad del servicio que se presta al comensal, basándose en las variables que ellos exijan que se deban mejorar.

Pérez nos aclara que el Buen Vivir como derecho, guía la conducta del ciudadano para que ellos sepan cómo se desarrollará el país en un tiempo determinado, que puedan planificar su existencia, esto ha sido concebido desde tres perspectivas, las cuales son las siguientes: la de principio, la de deber y la de derecho que, se basa en el “*Suma Kawsay*”, que recoge una visión del mundo centrada en la naturaleza para disfrutar de los derechos, y tener una mejor calidad de vida para todos los ciudadanos, por lo que, el derecho se construye ya no a partir de la ley, del mercado, del estado, sino que debe construirse a partir de las personas y colectividades y sus derechos (Pérez Puig-Mir, 2018), que las personas que consuman bienes y servicios del Ecuador exijan sus derechos que establece el Buen Vivir, garantizando en plenitud el desarrollo del ser humano y naturaleza para poder gozar de leyes, decretos, tratados, acuerdos, normas, reglamentos, ordenanzas que proteja y estimule la protección del individuo que consume en los establecimientos de alimentos y bebidas para desarrollo de mejoras continuas de las Huecas Tradicionales, con eso proteger la satisfacción del comensal.

Cuando se habla que el Buen Vivir es un principio, quiere decir que son normas que ordenan que algo sea realizado, ese es el argumento que el Buen Vivir, es un derecho obligatorio, que se lo debe cumplir con responsabilidades y deberes que son: “*Ama killa, ama llulla, ama shwa*. No ser ocioso, no mentir, no robar” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008), los órganos de poder deben de estar en una planificación constante para controlar y evaluar a los establecimientos de alimentos y bebidas, estén constantemente vigilando el cumplimiento de la satisfacción del cliente por parte de las Huecas Tradicionales. Los establecimientos de alimentos y bebidas tienen el deber de planificar políticas de mejoras continuas en concordancia a la Constitución de la República del Ecuador, por esa concordancia que hay entre el Buen Vivir y la calidad es un derecho, se lo promulga en los servicios y productos que consuman las personas, la calidad del servicio viene ligado con el no ser ocioso, no mentir, no robar que tengan los establecimientos de alimentos y bebidas con el comensal.

El Ecuador, dentro de su legislación establece la obligación de cumplir con los acuerdos y tratados internacionales que ha firmado, uno de los más importantes al respecto es el compromiso con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) del cual somos parte. La UNESCO, en el 2003 emite la Convención para la Salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial, el cual recalca la necesidad de los gobiernos por cuidar la herencia cultural de la humanidad, al respecto declara:

“Este Patrimonio Cultural Inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad, y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana” (UNESCO, 2017).

A partir del 2010, la UNESCO también declara que la gastronomía tradicional es uno de los elementos del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad y por lo tanto es obligación de todos los gobiernos firmantes, incluido el ecuatoriano de salvaguardar esta herencia cultural.

La ley nacional vigente en concordancia con las declaraciones de la UNESCO y por su propia cuenta también recalca la obligación del estado ecuatoriano, así como

de sus ciudadanos de salvaguardar el patrimonio cultural tangible e intangible del país, al respecto el artículo 3 de la Constitución indica que, es un deber primordial del Estado: “Proteger el patrimonio natural y cultural del país” igualmente en el artículo 21 se declara el derecho de los ecuatorianos de: “Conocer su memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural”. Por este motivo la Constitución recalca la obligación de los todos los organismos del Estado, en sus distintos niveles de “Recuperar, preservar y acrecentar el patrimonio cultural” (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008).

A fin de poder ejecutar, efectivamente las políticas del Estado, la Constitución contempla la delegación de las funciones en distintos niveles de gobierno, para la cual, existe el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, (COOTAD). Esta normativa, establece las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), como municipios, prefecturas y parroquias. Los GAD son definidos por el COOTAD como: “Personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera” (2010) y establece que tienen entre sus funciones la de: “Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción”; “Diseñar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio”; “Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal”; “Promover los procesos de desarrollo económico local”, así como “Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón”(Asamblea Constituyente, 2010).

Finalmente, el COOTAD en su artículo 144 también estipula que es competencia de los GAD Municipales:

“Formular, aprobar, ejecutar y evaluar los planes, programas y proyectos destinados a la preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio arquitectónico, cultural y natural, de su circunscripción y construir los espacios públicos para estos fines. Para el efecto, el patrimonio en referencia será considerado con todas sus expresiones tangibles e intangibles.” (Asamblea Constituyente, 2010)

Por tal razón, en cumplimiento con las obligaciones y recomendaciones de la UNESCO, la Constitución, ejerciendo las competencias declaradas por la COOTAD, el Muy Ilustre Municipio de Guayaquil, a través de la Dirección de Turismo y Promoción Cívica, decidió llevar a cabo la Feria Internacional Raíces para poder

salvaguardar, difundir y promocionar la gastronomía tradicional guayaquileña y ecuatoriana.

Marco Metodológico

Tipo de investigación

El desarrollo del trabajo de titulación tiene como base los lineamientos de una investigación descriptiva, en base a Rojas (2015) este tipo de investigación tiene como objetivo mostrar al investigador la realidad de un espacio o ubicación si realizar alteración alguna en las variables. Es decir, se lleva un proceso que se inicia con la observación para proceder al registro de la información, lo cual, conlleva a la elaboración de preguntas como: (a) ¿qué?, (b) ¿dónde?, (c) ¿cómo?, (d) ¿por qué?, (e) ¿quién? y (f) ¿qué se está observando?

Enfoque

El enfoque que se emplea en la investigación es mixto, debido a que se utiliza los conceptos de los enfoques (a) cualitativos y (b) cuantitativos. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cuantitativo se basa en el análisis de datos numéricos (estadísticas) para su posterior estudio, dicha información es recolectada para probar una hipótesis planteada en la investigación. Un enfoque cualitativo permite tener de manera clara los puntos que se van a investigar, así como una correcta elaboración de las preguntas de investigación.

Los enfoques mencionados serán empleados de la siguiente manera en el desarrollo del presente trabajo de titulación:

- El enfoque cuantitativo corresponde al análisis de los resultados obtenidos de las encuestas llevadas a cabo a los comensales de los establecimientos que participaron en la Feria Internacional Raíces 2017, cuya finalidad es medir el nivel de la calidad de servicio en los establecimientos mencionados.
- Mientras que el enfoque cualitativo analizará la información recabada de las entrevistas a los representantes de los establecimientos de alimentos y bebidas participantes, así como de los organizadores del evento.

Diseño de la investigación

El diseño que posee la investigación es de carácter no experimental, debido a que, en el desarrollo del proyecto no se alterará ninguna variable, es decir solo se realiza el estudio necesario sin influir o controlar las variables y los efectos resultantes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La selección del diseño no exploratorio se debe a que mediante la observación directa se procedió a la recolección de datos relevantes a la calidad del servicio y los productos que ofertan los establecimientos de alimentos y bebidas visitados, sin influir de manera alguna en dichos datos.

Metodología utilizada

Técnicas de investigación primaria

Encuestas

Quispe y Sánchez (2011) expusieron que las encuestas son herramientas de recolección de información (datos) que aportan una gran ayuda a la investigación, mediante una serie de preguntas. El objetivo que posee toda encuesta es de recolectar datos, es decir, las respuestas obtenidas para realizar el debido análisis, posterior a esto se los interpreta y plantea una idea de la situación que atraviesa la investigación, dirigiendo las diferentes fases de la misma.

Para la elaboración del formato de la encuesta se utiliza como referencia los parámetros dictados por la Guía Michelin para el éxito de un restaurante en su oferta gastronómica dentro del Ecuador que son: selección de los productos, creatividad, dominio de los puntos de cocción y de los sabores, relación calidad/precio y regularidad, con estos criterios de apreciación se puede distinguir a un establecimiento con tres estrellas donde se indica una cocina de nivel excepcional que justifica el viaje, establecimiento donde siempre se come bien y en ocasiones maravillosamente, las dos estrellas señalan a un establecimiento con excelente cocina y vale la pena desviarse de la ruta para degustarla, con una estrella se indica que es un establecimiento con muy buena cocina en su categoría (Lamas, 2016). Las Huecas Tradicionales de Raíces, Feria Internacional del Ecuador son establecimientos de alimentos y bebidas, cuyos negocios son de familias ecuatorianas, la administración de las Huecas es por parentesco de primer, segundo y tercer grado de consanguinidad.

Los parámetros mencionados dieron paso a 2 formatos de encuestas la primera dirigida a los comensales y la segunda a los representantes de los establecimientos, dichos formatos constan de los siguientes campos (variables):

- Formato para comensales:
 - Información general de la Hueca Tradicional y datos del comensal,
 - Entorno y ambiente del establecimiento,
 - Servicio,
 - Alimento,
 - Lealtad y experiencia,
 - Tiempo del comensal, y
 - Otros aspectos a considerar.

- Formato para representantes de establecimientos:
 - Identificación y ubicación de la Hueca Tradicional,
 - Servicio,
 - Alimentos,
 - Entorno y ambiente del establecimiento, y
 - Otros aspectos.

La calificación de las variables se estipula el sistema de escala de *Likert* que permite evaluar y medir las opiniones de los individuos, mediante niveles que pueden ser superior a cinco. En este caso se eligen 8 niveles, en el cual el 0 indica la carencia de la variable, y del 1 al 7 el grado de conformidad aumenta de acuerdo a la percepción del comensal.

Los modelos de las encuestas para comensales y representantes de establecimientos se pueden observar en el Apéndice 1 y Apéndice 2 respectivamente.

La muestra se la puede definir como los diferentes grupos de individuos que se toma de un población o universo para llevar a cabo un determinado estudio. Es importante tener claro que dichos grupos debe ser un fiel representante de las características generales de la población seleccionada. (Icart et al., 2006).

La clase de muestreo empleado es de conveniencia o intencional. Esto se debe a la selección de individuos se basa en aquellas personas que son comensales de los establecimientos que participaron en la Feria Internacional Raíces 2017, y la población son las personas que viven en la ciudad de Guayaquil. El número de encuestas que se debe realizar se calculó mediante la fórmula de Población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra	p = probabilidad a favor (0.5)
N = Población (2'644.891 habitantes de Guayaquil)	q = probabilidad en contra (0.5)
Z = Nivel de confianza (98%)	e = margen de error (6%)
	d = precisión (5%)

El cálculo realizado da un total de 376 encuestas a realizar, dicho número representa los comensales de las 33 Huecas Tradicionales guayaquileñas participantes de la Feria Internacional Raíces 2017, cabe recalcar que, aunque la fórmula empleada estipula un resultado de 376 encuestas (el cual represente el número mínimo a realizar), por motivo de obtener un mayor grado de confiabilidad de los datos se decidió realizar un total de 598 encuestas que se llevaron a cabo en los establecimientos mencionados, es decir, por cada establecimiento se realizó 18 encuestas a comensales, dicha cantidad fue resultado de un acuerdo mutuo con los propietario, evitando de esta manera alguna molestia. Mientras que el número de encuestas a representantes o propietarios equivale a los 4 establecimientos galardonados a la Estrella Culinaria en la Feria Internacional Raíces 2017.

Entrevistas

De acuerdo a Díaz, Torruco, Martínez y Valera (2013) la entrevista es una técnica de investigación cualitativa para obtener datos, la cual, se obtiene gracias a una conversación con un tema y parámetros previamente planteados, evitando de esta manera una charla con datos irrelevantes. Esta técnica de investigación cuenta con la posibilidad de aclarar dudas, debido a que, proporciona datos más completos dando paso a respuesta con un grado de utilidad.

Para el proyecto en desarrollo se realizó entrevistas tanto a los propietarios de los establecimientos ganadores de la Feria Gastronómica Internacional Raíces 2017 y los organizadores de dicha feria:

- Ganadores Raíces 2017 – Huecas Tradicionales
 - Gustavo Chero – Cevichería Gustconcha
 - Demetrio Carrasco – Sabor Típico Manabita
 - Diana Márquez – Erick Panadería y Pastelería
 - Rabih Safadi – *Nice Lab*
- Organizadores de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces
 - Katuska Contreras – Ejecutiva de ventas de Expoplaza
 - Miriam Castro – Ex productora de ventas de ExpoGuayaquil

A continuación, se mostrará las preguntas que se realizaron a los grupos mencionados con anterioridad:

- Huecas Tradicionales
 - ¿Cuál sería su definición al termino Hueca Tradicional?
 - ¿Qué representa la calidad de servicio para una Hueca Tradicional?
- Organizadores de Feria Internacional Raíces 2017
 - ¿Qué son las Huecas Tradicionales de la Feria Gastronómica Internacional Raíces?

- ¿Cuáles son las variables y criterios de los organizadores de la Feria Gastronómica Internacional Raíces para denominar como Hueca Tradicional a los establecimientos que expenden alimentos y bebidas?
- ¿Cuáles son las variables y criterios de los organizadores de la Feria Internacional Raíces para otorgar el premio de la Estrella Culinaria a las 4 mejores Huecas Tradicionales del evento?

Capítulo II: Análisis de la oferta gastronómica de las huecas ganadoras de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017

La Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces es un evento gastronómico organizado por la Municipalidad de Guayaquil que, se compone por Huecas Tradicionales, Copa Culinaria, Congreso Gastronómico y Exhibición Comercial en la que participan: profesionales, estudiantes, productores artesanales de cervezas y licores, productores de chocolate y público en general aficionado a la buena comida. El principal componente de este festival, son las Huecas Tradicionales, las cuales, se caracterizan especialmente por los siguientes factores:

En primer lugar, poseen una rica tradición culinaria, generalmente heredada por varias generaciones que transmiten los negocios, recetas a sus descendientes. Al ser negocios familiares la atención es brindada y supervisada por los dueños, y la mayoría de colaboradores son familiares o amigos cercanos de los propietarios. Al ser atendidos por los dueños del establecimiento de alimentos y bebidas existe una relación cercana con los comensales y se facilita un dialogo constante.

Otra característica fundamental de las Huecas Tradicionales es que, al ser negocios familiares, generalmente suelen ser negocios pequeños, con un espacio y personal limitado, esto incide en que, la comida sea preparada y servida al instante, dentro del local, por lo que, no suele darse el caso de alimentos pre-fabricados o recalentados para el consumidor.

Finalmente, cabe destacar que las Huecas Tradicionales se prepara comida típica ecuatoriana, elaborada con ingredientes naturales y autóctonos del país. No suelen utilizarse materias primas importadas, transgénicas, ni genéticamente modificadas, porque permite valorar la riqueza de la soberanía alimentaria de la República del Ecuador. Además, las recetas de los platos típicos suelen permanecer dentro de la familia, dado que, poseen un valor patrimonial intangible.

La Feria Internacional Raíces tiene como objetivo principal impulsar la gastronomía del Ecuador y lograr potenciar el turismo culinario en la ciudad de Guayaquil. El desarrollo de esta feria sirve como incentivo, para que, los diversos emprendimientos gastronómicos tengan mejoras continuas en sus procesos y contribuir a su promoción.

En el presente trabajo de investigación se analiza a las Huecas Tradicionales ganadoras en la Feria Internacional Raíces del año 2017 provenientes de la ciudad de Guayaquil, así mismo se resaltarán a aquellas que lograron las menciones de Huecas Tradicionales de Guayaquil por el nivel de su producto y de la innovación empleada. Además, se incluye información básica sobre las 33 Huecas participantes de Raíces, pero son las Huecas ganadoras las que se evalúan a profundidad. Las Huecas Tradicionales ganadoras mencionadas serán enlistadas junto a una breve descripción con datos relevantes e importantes, las mismas son:

1. Gust Conchas (Estrella Culinaria de Oro 2017)

El Rompe Colchón que, es un ceviche mixto. Este es el plato estrella de Gust Conchas, ubicado en el Mercado de Sauces 9 y su propietario es el Señor Gustavo Chero. Dicho establecimiento oferta una gran variedad de platos a base de: pulpo, concha, pescado, camarón, calamar y cangrejo, así como, de aderezos y salsa que pueden servirse los comensales. Todos los ingredientes que, son utilizados en el establecimiento son frescos para proporcionar alimentos de gran calidad y sabor, adicional la zona de preparación (cocción) de los platillos y donde los comensales consumen sus alimentos son limpiados para evitar contaminaciones. (Feria Raíces, 2017).

2. Sabor Típico Manabita (Estrella Culinaria de Plata 2017)

Los productos que se utilizan en las preparaciones de restaurante Sabor Típico Manabita son los principales y más importantes factores al momento de elaborar su plato estrella como es: la Tonga de pollo o chanco, el mismo que está formado con base de seco de gallina o chanco, con arroz y especias; todo cubierto con hojas de plátanos junto a una salsa de maní, al momento de cocinar todos estos ingredientes juntos, dan paso a un platillo con un gran sabor y con gran demanda por los comensales. Este establecimiento es de la Señora Mariela Zambrano, el cual, se encuentra en Sauces 8, Mz 494 Villa 28. (Feria Raíces, 2017).

3. Panadería y Pastelería Erick (Estrella Culinaria de Bronce 2017)

Años de trabajo y práctica llevó al señor Wilson Flores propietario de la Panadería y Pastelería Erick a ofrecer en la ciudad de Guayaquil una variedad de panes y postres que, son de gran demanda por los comensales, entre los productos que ofrece

se puede mencionar: los panes cara sucias, el enrollado, el pan de dulce y los briollos; y postres como: arroz con leche, *muffin*, dulce de tres leches, relámpagos, entre otros. El Señor Wilson se involucra en el proceso que, conlleva a la elaboración de los productos que ofrece, innovando con sabores de frutas para sus comensales, asegurando un producto de calidad, no solo en texturas, sino también en sabores. Todo este esfuerzo se ha visto recompensado, debido a que, es una de las panaderías más reconocidas en la ciudad. La Panadería y Pastelería Erick se encuentra ubicada en la Av. Plaza Dañín y Juan Medina. (Feria Raíces, 2017)

4. *Nice Lab* (Mención de Honor por Innovación)

Uno de los emprendimientos más innovadores dentro de la Feria Gastronómica Raíces en el año 2017 es *Nice Lab* ubicada en Vía a la Costa, Laguna Plaza, cuyo propietario es el Señor Rabid Safadi, que ofrece una nueva forma de preparar helados, mediante el empleo de nitrógeno líquido. El cliente es quien arma el helado desde una base entre yogurt o helado bajo en calorías o vegano, luego se le agrega un sabor que puede ser pulpa de frutas (mora, mango, frutilla, entre otros) o sabores como *nutella*, tiramisú, entre otros; y al final *topping* a elección. El modo en que, se preparan estos helados le da una textura compacta y cremosa gracias al nitrógeno antes mencionado, y ayuda a realzar el sabor que se haya elegido. Otra particularidad, es que, por un valor adicional se le puede agregar una jeringa rellena de jaleas como: chocolate, leche condensada u otras, además, los helados pueden ser adquiridos en varios precios y tamaños. (Feria Raíces, 2017).

Tabla 1.

Huecas Tradicionales Participantes en la Feria Internacional Raíces 2017 (Parte 1).

No.	Hueca Tradicional	Representante	Dirección	Plato Estrella
1	Sabor Típico Manabita	Mariela Zambrano	Sauces 8, Mz 494 Villa 28	Tonga de chancho y pollo
2	Nice Lab	Rabid Safadi	Vía a la Costa, Laguna Plaza	Helados con nitrógeno
3	Gust Conchas	Gustavo Chero	Mercado de Sauces 9	Rompe Colchón (ceviche mixto)
4	Panadería y Pastelería Erick	Wilson Flores	Av. Plaza Dañín y Juan Medina	Postres y dulces tradicionales
5	Café Chonero	Viviana Chancay	Sauces 8, Mz 454, F47 Villa 6	Súper tigrillo- arroz con longaniza
6	Cevicheria Pepe 3	Luis Gutiérrez	La Alborada, diagonal al ingreso de la Clínica Kennedy	Ceviche de pescado
7	Chanito Jr.	Luis Valdez	Tungurahua 2123 y Gómez Rendón	Pollo Asado- aguado de pollo

Tabla 2.

Huecas Tradicionales Participantes en la Feria Internacional Raíces 2017 (Parte 2).

No.	Hueca Tradicional	Representante	Dirección	Plato Estrella
8	Chicha Resbaladera	Rosita Amendaño y Ángel Barba	Av. 6 de Marzo # 2316 y Gómez Rendón	Chicha Resbaladera
9	Comuna de Chongón	Paquita Paladines	Patio de Comidas de Chongón	Caldo de bola- caldo de pata
10	Comunidad de Pascuales	N/A	Av. Principal de Pascuales	Fritada
11	Comuna de Pto. Hondo	Narcisa de Jesús	Patio de Comidas de Puerto Hondo	Torrejas, maduro con queso, maduro lampreado
12	Danilo Norte	Danilo Antepara	Kennedy Norte, calles Plaza Dañín y Miguel H. Alcívar, atrás del Instituto Superior Técnico Simón Bolívar	Cazuela de mariscos
13	De Jama	Hugo Bermúdez	Urdenor Mz 119, villa 9	Sanduches de chancho, pollo y res

Tabla 3.

Huecas Tradicionales Participantes en la Feria Internacional Raíces 2017 (Parte 3).

No.	Hueca Tradicional	Representante	Dirección	Plato Estrella
14	De Soque	Pedro Zurita	Urdesa, Guayacanes, entre Víctor Emilio Estrada y Antonio Sánchez	Empanadas de queso, carne, pollo y chorizo
15	El Buen Jugo	Sonia Córdova	Av. Francisco de Orellana y Benjamín Carrión	Ensalada de Frutas, jugo de guanábana y jugo de naranja
16	El Gran Yate	Lucía Moreira	Alborada 12 etapa, Centro Albodega 32-33	Cangrejos criollos y cangrejos al ajillo
17	Garza Rosada	N/A	Malecón, Puerto El Morro	Lisa Asada
18	La Casa de la Corvina	Andrés Segovia	Los Samanes 4 (calle 20 - villa 413 - solar 24)	Sudado de Corvina
19	La Cazuela del Chino	Alfonso León	Noguchi 2013 y Portete	Cazuela de pescado, Volcán (cazuela con ceviches)

Tabla 4.

Huecas Tradicionales Participantes en la Feria Internacional Raíces 2017 (Parte 4).

No.	Hueca Tradicional	Representante	Dirección	Plato Estrella
20	La Culata	Miriam Herrera	Córdova 518 y Mendiburo	Encebollado- encurtido
21	La Herradura	Guido Fillán	Alborada 7ma etapa, mz722, villa 16	Caldo de Salchicha- seco de gallina
22	La Sazón de la Fritada	Lidia Beatriz Damián	Sauces 6, Mz 259 villa 5	Fritada-mote-maduro
23	La Sazón de Mami Lola	Dolores Quintero	Portete y Abel Castillo	Encocado de cangrejo, mixto y pescado
24	Los Chuzos de Gabucho	Gabriel Indacochea	Alborada 2da etapa Mz AG, Villa 15	Moros Gabucho (mini parrillada)
25	Los Moros de Don Viche	Vicente Alvarado	Av. Isidro Ayora, Mz 2344 Villa 3	Pescado y filete frito de corvina
26	Los Perros de Don Suco	Raúl Suconota	Luque 203 y Pedro Carbo	Chorizos y salchichas
27	Los Portones	José Antonio Chalén	Samanes 4, Mz 412 Solar 14	Menestras- moros-carnes a la parrilla

Tabla 5.

Huecas Tradicionales Participantes en la Feria Internacional Raíces 2017 (Parte 5).

No.	Hueca Tradicional	Representante	Dirección	Plato Estrella
28	Picantería Don Carlos	Gladys Quinaloa	Calle Cacique Álvarez y Boulevard Olmedo	Llapingacho
29	Picantería el Colorado de la Bahía	José Delgado Mora	Agustín Freire y Francisco de Orellana Mz. 4 Sl. 13	Encebollado/ Furia del Colorado, Sango de Verde
30	Piqueos Criollos	Teresa Ormaza	Avenida Pichincha #702 y calle 10 de Agosto	Humintas y Hayacas
31	Playa Varadero 1	N/A	Playa Varadero, Patio de comidas, 17 kilómetros de General Villamil Playas	Ostras gratinadas- ceviche marinero
	Playa Varadero 2	N/A	Playa Varadero, Patio de comidas, 17 kilómetros de General Villamil Playas	Lisa Asada
32	Sanduches Don Pepe	José Pérez	Avenida Ximena y calle Padre Solano	Sándwich de chancho

Factores para determinar el nivel de la Calidad del Servicio.

Con el objetivo de medir el grado de calidad del servicio para las Huecas Tradicionales mencionadas, se elaboraron tres tipos de fichas de recopilación de datos, las mismas que están dirigidas: (a) para los comensales, (b) para el propietario y (c) para el autor (observación).

Ficha para el Consumidor

Para la elaboración de la herramienta metodológica (encuesta) aplicada hacia los consumidores se tomó como referencia a diferentes plataformas virtuales reconocidas a nivel internacional, para poder medir el nivel de satisfacción de la calidad del servicio prestada por el establecimiento. Entre las plataformas revisadas se puede mencionar: (a) El Tenedor, (b) *Just EAT*, (c) Guía Óleo, (d) *Google Maps*, (e) *Tavola*, (f) *Yelp*, (g) *TripAdvisor* y (h) *Elitetraveler*, en las cuales, los comensales tienen la opción de la búsqueda de restaurantes para saber su oferta gastronómica, además, les permite calificarlos y reseñarlos, permitiendo al comensal dar su opinión acerca de la calidad del servicio recibido en un restaurante y creando un perfil del mismo.

TripAdvisor permite calificar las experiencias de los viajeros, esto permite opinar y comentar sobre las experiencias de los viajeros en la oferta de servicios de cada destino turístico como: restaurantes, aerolíneas, alojamientos (*TripAdvisor*, 2017). En el caso de los restaurantes permitió que el comensal pueda tener el poder de dar su opinión de cómo estuvo el servicio en el establecimiento visitado; también se revisó la Guía Michelin (primera edición fue en el año 1900), con dichos parámetros los agentes enviados por la Guía Michelin pueden criticar subjetivamente al restaurante. Adicional de las plataformas empleadas, se analizó la tabla de satisfacción de calidad por parte de *InterContinental Hotels Group*, así como, el formato de encuestas “Proyecto Huecas Tradicionales de Guayaquil” elaborados por diferentes instituciones gastronómicas de la ciudad como se puede mencionar a La Escuela de los Chef, con el propósito de efectuar un diagnóstico del funcionamiento actual de las Huecas Tradicionales y posterior a esto efectuar un plan de mejora.

La investigación realizada dio paso al siguiente formato de encuestas dirigida a los comensales y consta de los siguientes campos (variables):

- Información general de la Hueca Tradicional y datos del comensal
- Entorno y ambiente del establecimiento
- Servicio
- Alimento
- Lealtad y experiencia
- Tiempo del comensal
- Otros aspectos a considerar.

Herramienta dirigida al Propietario-Representante

La herramienta dirigida a los propietarios-representantes se basa en las metodologías empleadas para el consumidor, sin embargo, se realizaron cambios que fueron resultado de conversaciones exploratorias, en las cuales, resaltaron variables referentes al entorno, la seguridad, los manuales esenciales y las formas de pago, dando paso al siguiente formato y variables:

- Identificación y ubicación de la Hueca Tradicional
- Servicio
- Alimentos
- Entorno y ambiente del establecimiento
- Otros aspectos

Herramienta de Observación Directa

El formato empleado para la realizar la observación directa fue resultado de la investigación desarrollada, es decir, cada uno de los campos poseen variables utilizadas en los formatos previos, con el objetivo de ser calificado desde el punto de vista del investigador, como se mencionan:

- Información general de la Hueca Tradicional
- Entorno y ambiente del establecimiento

- Servicio
- Alimento
- Tiempo del comensal
- Otros adicionales

Capítulo III: Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas Tradicionales ganadoras en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017

A continuación, se presenta la caracterización de las Huecas Tradicionales provenientes de Guayaquil, participantes en la IV edición de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017, se propone una estrategia de evaluación de la calidad del servicio. Esta metodología está compuesta de encuestas a los comensales y propietarios de las Huecas Tradicionales seleccionadas, además de visitas de observación directa.

Para definir los parámetros de evaluación de la calidad del servicio en el presente trabajo, se tomó muy en cuenta los principios de atención al cliente de Aceves López (2013). Estos principios explican que, el cliente al ser quien percibe un servicio intangible, es la persona más idónea para valorar la atención recibida y proponer observaciones para su mejora.

Las variables escogidas para la evaluación de calidad del servicio de las Herramientas Metodológicas (encuestas) están basadas: Primero, en los criterios de evaluación de la *Guide Michelin* (Guía Michelin); Segundo, en el sistema de evaluación y opinión de los usuarios de la plataforma digital *TripAdvisor*; Tercero, en la tabla de satisfacción de la calidad del servicio prestado por *InterContinental Hotels Group* (IHG) a sus clientes; Cuarto, en el formato de encuesta del “Proyecto Huecas Tradicionales de Guayaquil”, el cual, es ejecutado con el apoyo de las instituciones gastronómicas de la ciudad de Guayaquil para realizar un diagnóstico de cómo están funcionando las Huecas Tradicionales, y con eso poder realizar el plan de mejora y capacitación idóneos para los establecimientos de alimentos y bebidas, y así pueda participar en la Feria Internacional Raíces (La Escuela de los Chefs, 2017). Los procedimientos de evaluación mencionados son adaptados a las características de las Huecas Tradicionales del presente estudio. Los principales factores de evaluación se agrupan en: Servicio, Alimentos, Entorno y Ambiente del establecimiento.

Para realizar la evaluación de la calidad del servicio de las Huecas Tradicionales participantes en Raíces 2017 se realizaron encuestas a comensales y a propietarios, y además con una herramienta de observación. La información obtenida se presenta a continuación:

Encuestas a comensales

Entorno y ambiente del establecimiento

La evaluación del entorno y ambiente consistió en calificar variables como: decoración, iluminación, temperatura, aroma, percepción de la música, ruidos y sonidos, mesas y sillas, accesibilidad, baño, *wi-fi*, comodidad y confort, limpieza y orden, y parqueo. La evaluación de las variables se estipula el sistema de escala de Likert con 8 niveles, en el cual el 0 indica la carencia de la variable, y del 1 al 7 el grado de conformidad aumenta de acuerdo a la percepción del comensal.

La tabla 6 presenta un resumen en porcentaje de los datos obtenidos al encuestar 598 clientes que representan el 100%. La decoración fue valorada positivamente por el 19.23% de los encuestados, el 4.85% se mostró muy inconforme con la misma. El 31.77% calificó la decoración entre 5 y 6 en la escala. El 30.60% dio una evaluación neutral. Mientras que el 12.21% valoró la decoración entre 0 y 1.

La iluminación fue valorada positivamente por el 55.69% de los comensales. El 31.94% se mostró neutral y el 12.38% dio una evaluación negativa. La temperatura obtuvo una valoración extremadamente positiva por el 22.58%, solo el 1.84% se mostró totalmente inconforme. El aroma obtuvo una valoración de 7 por el 21.91% y el 1.67% lo valoró con un 0. La percepción de la música fue valorada con un 0 por el 9.70%, mientras que el 19.06% se mostró extremadamente conforme. Los ruidos y sonidos fueron calificados con 0 por el 1.51%, solo el 14.38% lo calificó con 7. En cuanto a las mesas y sillas el 5.85% está totalmente inconforme y solo 21.74% está totalmente conforme. La accesibilidad fue calificada con 0 por el 4.01% de los encuestados, y obtuvo un 7 por el 20.23%. El baño obtuvo una valoración extremadamente negativa por el 10.87% y solo el 17.06% estaba extremadamente conforme con el estado de los baños.

Tabla 6.
Evaluación del entorno y ambiente hecha por el comensal.

Variables	0	1	2	3	4	5	6	7	Total
	Terrible	Muy Malo	Malo	Regular	Buena	Buena	Muy bueno	Excelente	
Decoración	4.85%	7.36%	6.19%	14.88%	15.72%	15.05%	16.72%	19.23%	100%
Iluminación	1.67%	2.68%	8.03%	14.05%	17.89%	15.05%	18.90%	21.74%	
Temperatura	1.84%	2.34%	7.53%	12.54%	14.55%	17.22%	21.40%	22.58%	
Aroma	1.67%	2.51%	7.69%	12.37%	15.55%	15.22%	23.08%	21.91%	
Percepción de la música	9.70%	4.85%	9.53%	13.71%	13.38%	13.71%	16.05%	19.06%	
Ruidos y Sonidos	1.51%	5.52%	7.02%	13.71%	15.72%	19.90%	22.24%	14.38%	
Mesas y Sillas	5.85%	4.35%	7.53%	11.87%	12.71%	13.55%	22.41%	21.74%	
Accesibilidad	4.01%	3.68%	8.03%	15.55%	13.38%	13.88%	21.24%	20.23%	
Baño	10.87%	7.53%	8.36%	12.37%	12.54%	11.87%	19.40%	17.06%	
Wi-Fi	18.06%	6.19%	9.36%	10.54%	14.05%	10.70%	16.89%	14.21%	
Comodidad y confort	2.68%	3.51%	9.36%	11.54%	14.55%	18.39%	22.41%	17.56%	
Limpieza y orden	1.51%	2.51%	6.52%	13.88%	11.71%	14.21%	27.09%	22.58%	
Parqueo	3.85%	4.52%	8.19%	14.21%	15.22%	14.88%	19.23%	19.90%	

Servicio

La evaluación del servicio se hizo mediante una escala de Likert y una valoración de sí y no. La tabla 7 muestra que el 80.10% considera que la hueca está ubicada en una zona segura. El 74.25% aseguró que el personal que lo atendió lo saludó, se presentó y le sugirió la especialidad de la casa. El 73.75% señaló que el personal está capacitado para atenderlo y satisfacer su orden. El 73.91% indicó que el personal resolvió sus exigencias, inquietudes y quejas. El 46.49% manifestó que el personal se llevó la vajilla donde le sirvieron, sin previo consentimiento. Solo el 66.39% de los clientes afirmó que el personal que lo atendió, se despidió a la culminación de su estancia en el establecimiento.

Tabla 7.

Evaluación *del servicio hecho por el comensal (parte 1)*.

Variables	SI	NO	Total
Ubicación	80.10%	19.90%	
Protocolo de servicio	74.25%	25.75%	
Capacidad del personal	73.75%	26.25%	
Manejo de imprevistos	73.91%	26.09%	100%
Etiqueta de servicio	46.49%	53.51%	
Despedida del cliente	66.39%	33.61%	

En la tabla siguiente, se puede observar que la mayoría de comensales tuvieron opiniones favorables de los establecimientos evaluados, el 20.74% calificó como muy buena a la actitud y amabilidad del personal. El 23.41% de los comensales calificó positivamente a la aptitud del personal. La apariencia y pulcritud del personal fue calificada por el 21.74% de los encuestados como muy buena. El 24.25% de la muestra calificó el menú con un 7. El 23.58% de los comensales estuvo conforme con el estado de la vajilla fue y lo calificó con 7. En cuanto a la percepción sensorial de la rapidez de los pedidos tuvo una aceptación del 30.27% de los consumidores, es decir para ellos el servicio era rápido.

Tabla 8.

Evaluación del servicio hecho por el comensal (parte 2)

Variables	0	1	2	3	4	5	6	7	Total
	Terrible	Muy Malo	Malo	Regular		Bueno	Muy bueno	Excelente	
Actitud y amabilidad del personal	2.84%	6.19%	6.35%	10.70%	17.89%	17.39%	17.89%	20.74%	100%
Aptitud del personal	1.67%	2.84%	6.02%	13.88%	15.89%	17.06%	19.23%	23.41%	
Apariencia y pulcritud del personal	1.51%	2.51%	5.35%	11.54%	15.89%	15.89%	25.59%	21.74%	
Presentación del menú	2.17%	2.68%	5.52%	11.20%	16.05%	15.72%	22.41%	24.25%	
Estado de la vajilla	2.51%	2.68%	7.53%	12.37%	12.71%	14.55%	24.08%	23.58%	
Percepción sensorial de la rapidez de los pedidos	1.84%	2.84%	04 } } 4.52%	11.54%	12.04%	14.21%	22.74%	30.27%	

Alimento

La tabla 9 presenta un resumen en porcentaje de la evaluación que los comensales hicieron sobre el alimento expendido en las Huecas Tradicionales. El 4.35% calificó con 0 a la decoración, el 5.35% calificó con 1 la decoración, el 2.51% calificó con 2, el 12.37% calificó con un 3, el 14.38% calificó con un 4, el 11.87% calificó con 5, un total de 16.56% otorgo una calificación de 6 y solo el 32.61% le dio una calificación de 7. El 1.34% calificó con 0 el sabor, 2.84% lo calificó con 1, el 3.51% lo calificó con 2, el 8.53% lo calificó con 3, el 16.39% le dio una calificación de 4, el 11.71% calificó con un 5, el 17.89% calificó con un 6, mientras que el 37.79% calificó el sabor con un 7. El olor fue calificado con 0 por 1.34%, el 2.34% calificó con 1, el 1.84% calificó con 2, el 9.03%, calificó con 3, el 13.04% calificó con 4, el 13.71% calificó con 5, el 20.07% calificó con 6 y solo el 38.63% lo calificó con 7. La textura de los alimentos obtuvo una valoración de 0 por el 1%, mientras que 36.29% lo valoró con un 7. En cuanto a la temperatura el 1.67% lo valoró con 0, mientras el 38.96% lo valoró con un 7. De acuerdo a los clientes encuestados, el 1% está extremadamente inconforme con la cantidad de la porción, mientras que el 39.46% está extremadamente conforme. Sobre la higiene y sanidad del alimento el 1.34% está extremadamente inconforme, mientras que el 38.63% está extremadamente conforme. Sobre la calidad versus precio, el 1.51% le dio una valoración de 0, es decir consideran que la calidad es inferior al precio que pagan; solo el 37.96% está conforme con el precio y la calidad del alimento.

Tabla 9.

Evaluación del alimento hecha por el comensal

Variables	0	1	2	3	4	5	6	7	Total
	Terrible	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente		
Decoración	4.35%	5.35%	2.51%	12.37%	14.38%	11.87%	16.56%	32.61%	100%
Sabor	1.34%	2.84%	3.51%	8.53%	16.39%	11.71%	17.89%	37.79%	
Olor	1.34%	2.34%	1.84%	9.03%	13.04%	13.71%	20.07%	38.63%	
Textura	1.00%	2.34%	3.85%	8.70%	12.21%	12.37%	23.24%	36.29%	
Temperatura	1.67%	2.17%	2.68%	9.70%	14.05%	12.88%	17.89%	38.96%	
Cantidad de porción	1.00%	3.18%	2.68%	10.03%	13.88%	12.54%	17.22%	39.46%	
Higiene y sanidad	1.34%	2.68%	2.84%	9.87%	14.21%	12.21%	18.23%	38.63%	
Calidad vs. Precio	1.51%	2.68%	1.84%	10.03%	12.21%	16.05%	17.73%	37.96%	

Lealtad y experiencia

Se valoró la lealtad de los clientes utilizando una escala de Likert de 0 a 7. Se pidió a los comensales que valoren su experiencia general en la Hueca Tradicional indicando que tan conforme estaban. Como se observa en la tabla 10, menos del 1% señaló que estaba extremadamente inconforme, mientras que el 21.07% indicó que se encontraba completamente conforme con la experiencia general.

Tabla 10.

Evaluación de la lealtad y experiencia hecha por el comensal (parte 1)

Variables	0	1	2	3	4	5	6	7	Total
Experiencia general	0.50	2.68	2.84	7.53	18.39	27.09	19.90	21.07	100%
	%	%	%	%	%	%	%	%	

En la tabla 11, se muestran tres variables a las que se pidió a los clientes que valoren con un sí o no. El 84.95% afirmó que es probable que recomienden la hueca mientras que el 15.05% indicó que no lo haría. El 76.76% afirmó que es probable que regrese, mientras que el 23.24% señaló que no es probable que regrese. El 78.43% indicó que la marca cumplió con las expectativas que ellos tenían, pero el 21.57% indicó que la marca no cumplió con sus expectativas.

Tabla 11.

Evaluación de la lealtad y experiencia hecha por el cliente (parte 2)

Variables	SI	NO	Total
Probable recomendar	84.95%	15.05%	
Probable regresar a la marca	76.76%	23.24%	100%
Marca cumplió con las expectativas deseadas	78.43%	21.57%	

Tiempo del comensal

Se pidió a los comensales que indiquen los tiempos del servicio. El 73.91% señaló que esperó entre 1 a 5 minutos para poder entrar en el establecimiento, mientras que un 20.40% señaló que esperó entre 5 y 15 minutos, menos del 1% señaló que esperó entre 30 y 60 minutos. Por otro lado, el 61.87% señaló que esperó entre 1 y 5 minutos para poder hacer el pedido. El 55.52% esperó entre 1 y 5 minutos.

Que le lleven el pedido, solo el 2% esperó por su pedido entre 30 minutos y más de 1 hora. El 20.40% indicó que tardó en comer entre 1 y 5 minutos. El 73.08% señaló que esperó entre 1 y 5 minutos para que le entregue la cuenta y cobren el consumo como se observa en la tabla 12.

Tabla 12.

Evaluación del tiempo del comensal hecho por el cliente.

Variables	1 a 5 minutos	5 a 15 minutos	15 a 30 minutos	30 a 60 minutos	más de 60 minutos	Total
Tiempo de espera para poder entrar en el establecimiento	73.91%	20.40%	5.18%	0.50%	0.00%	100%
Tiempo de espera para poder hacer el pedido	61.87%	30.77%	6.35%	1.00%	0.00%	
Tiempo de espera para que le traigan su pedido	55.52%	28.43%	14.05%	1.51%	0.50%	
Tiempo que demoró en comer dentro de la hueca	20.40%	38.63%	22.07%	13.38%	5.52%	
Tiempo de espera para que le den la cuenta y cobrar	73.08%	23.75%	2.68%	0.50%	0.00%	

Otros aspectos a considerar

Entre otros aspectos a considerar se realizaron dos preguntas al comensal. La primera pregunta presentada en la tabla 13 fue contestada afirmativamente por el 88.63%, es decir ellos consideran que la hueca aporta a Guayaquil en el ámbito turístico, cultural y económico, solo el 11.37% considera que no.

Tabla 13.

Evaluación de otros aspectos a considerar hecha por el cliente (Parte 1)

Pregunta	SI	NO	Total
Considera que la Hueca Tradicional como establecimientos ¿Aporta en el ámbito turístico, cultural y económico de Guayaquil?	88.63%	11.37%	100%

Finalmente se pidió a los clientes que valoren su experiencia de la calidad de servicio, teniendo en cuenta todas las variables anteriores. Se aplicó una escala del 0 al 7, en donde los valores 0 es considerado terrible, 1 es considerado muy malo, 2 malo, 3 y 4 son considerados regular, 5 es bueno, 6 es considerado muy bueno y 7 es excelente. Como se puede observar en la tabla 14, el 0.84% considera la calidad del servicio como terrible, otro 0.84% lo considera muy malo; el 1.67% indica que es malo; el 31.44% menciona que el servicio es regular; el 22.74% indica que es bueno, el 21.07% señala valora el servicio como muy bueno y solo el 21.40% lo considera excelente.

Tabla 14.

Evaluación de otros aspectos a considerar hecha por el cliente (Parte 2)

Pregunta	0	1	2	3	4	5	6	7	Total
¿Cómo valoraría su experiencia de la calidad del servicio en la Hueca Tradicional?	0.84%	0.84%	1.67%	31.44%	22.91%	22.74%	21.07%	21.40%	100%

Las encuestas a propietarios y las fichas de observación se realizaron a los 4 ganadores de la Feria Raíces 2017: Gust Concha (Estrella culinaria de oro), Sabor Típico Manabita (Estrella culinaria de plata), Erick Panadería y Pastelería (Tercer lugar), y Nice Lab (Mención de honor).

Encuestas a propietarios/administradores

Se dividió la encuesta en: Servicio, Alimentos, Entorno y ambiente, y Otros aspectos a considerar. A continuación, se presentará la información organizada en tablas:

Servicio

Las tablas 15 y 16 presenta un resumen de los resultados recopilados sobre el servicio que brindan las huecas evaluado desde la perspectiva del propietario. Se consideraron 10 variables a evaluar. La Hueca Tradicional Gust Concha indicó que cumplía con 8 variables de las 10 presentadas. Sabor típico Manabita respondió afirmativamente a 5 variables las otras 5 no son aplicadas. Erick Panadería y Pastelería respondió con un ‘sí’ a 8 variables al igual que la heladería de nitrógeno líquido Nice Lab.

Tabla 15.

Evaluación del servicio por el propietario (Parte 1).

Variable	Gust concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Guardia privado	1	0	0	1	1	0	0	1
Tomacorrientes cerca de las mesas	1	0	1	0	1	0	1	0
Parqueo exclusivo	1	0	0	1	0	1	1	0
Wi-fi	1	0	0	1	1	0	1	0
Pagar con transacción electrónica	0	1	0	1	0	1	0	1
Dispositivo para pago con tarjeta de crédito o débito	0	1	0	1	1	0	1	0
Colores acordes con el producto	1	0	1	0	1	0	1	0

Tabla 16.

Evaluación del servicio por el propietario (Parte 2).

Variable	Gust concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Limpieza de la cocina cada hora	1	0	1	0	1	0	1	0
Limpieza de la zona de atención cada hora	1	0	1	0	1	0	1	0
Limpieza de los baños cada hora	1	0	1	0	1	0	1	0
TOTAL	8	2	5	5	8	2	8	2

Alimento

Para evaluar el alimento se consideraron 12 variables cuyos resultados se encuentran resumidos en la tabla 17 y 18. Gust Concha confirmó que su alimento cumple con 7 de las variables propuestas. Sabor Típico Manabita indicó que solo cumple con 6 de las 12 variables. Erick Panadería y Pastelería cumple con 8 variables, pero no cumple con 4 de ellas. Por último, Nice Lab cumple con 7 variables e indicó no cumple con las 5 faltantes.

Tabla 17.

Evaluación del alimento por el propietario (Parte 1).

Variable	Gust Concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Chef y cocineros manipulan el dinero	0	1	0	1	0	1	0	1
Mesero cobra y entrega la factura de la orden	0	1	1	0	0	1	1	0
Cajero tiene contacto con el producto	1	0	0	1	0	1	0	1

Tabla 18.

Evaluación del alimento por el propietario (Parte 2).

Variable	Gust Concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Productos con ingredientes frescos, orgánicos, sin pesticidas, transgénicos y/o químicos	0	1	1	0	1	0	1	0
Productos pre-elaborados	1	0	1	0	1	0	1	0
Uso de microondas para cocinar productos pre-cocidos	0	1	0	1	1	0	0	1
Salsas y aderezos artificial y/o químicas	0	1	0	1	0	1	1	0
Expende agua, jugos de fruta o vegetal natural	1	0	0	1	1	0	1	0
Expende bebidas artificiales	1	0	1	0	1	0	0	1
Elabora/cocina el producto después de la orden	1	0	0	1	1	0	1	0
Chef y cocineros saben fundamentos de cocina y dominan técnica de preparación	1	0	1	0	1	0	1	0
Todos los productos son elaborados por cocineros o chef	1	0	1	0	1	0	0	1
TOTAL	7	5	6	6	8	4	7	5

Entorno y ambiente del establecimiento

Los resultados concernientes a la evaluación del entorno y ambiente del establecimiento se encuentran en las siguientes tablas. En esta se indica que Gust Concha indicó que de las variables presentadas para valorar el entorno y el ambiente su hueca cumple con 4 de las variables, pero no con los 3 restantes. De igual forma, Sabor Típico Manabita indicó que cumple con 4 de las 7 variables. De igual forma, Erick Panadería y Pastelería respondió que cumple con 4 de las variables presentadas, más no cumple con los 3 restantes. En cuanto a *Nice Lab* aseguró que cumplen con las 7 variables presentadas.

Tabla 19.

Evaluación del entorno y ambiente por el propietario (Parte 1).

Variable	Gust Concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Equipamiento de seguridad para los colaboradores y comensal	1	0	1	0	1	0	1	0
Mapa visible de evacuación de siniestros	0	1	0	1	1	0	1	0
Establecimiento 100% libre de humo de tabaco	1	0	1	0	1	0	1	0
Buenas prácticas de manufactura	1	0	1	0	1	0	1	0
Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento	0	1	0	1	0	1	1	0
Aplica sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control	0	1	0	1	0	1	1	0

Tabla 20.

Evaluación del entorno y ambiente por el propietario (Parte 2).

Variable	Gust Concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Personal cuenta con certificación de competencia laboral en alimentos y bebidas	1	0	1	0	0	1	1	0
TOTAL	4	3	4	3	4	3	7	0

Otros aspectos a considerar

En las siguientes tablas se presenta un resumen de la evaluación realizada a las variables contenidas en otros aspectos a considerar. Gust Concha indicó que cumple con 3 variables, pero no cumple con 2 variables. Sabor Típico Manabita solo respondió afirmativamente a 1 de las 5 variables presentadas y de forma negativa a los 4 restantes. Erick Panadería y Pastelería solo respondió negativamente a 1 de las variables presentadas y de forma positiva a los 4 restantes. De igual forma, Nice Lab respondió que cumple con 4 de las variables y no cumple con 1.

Tabla 21.

Evaluación de otros aspectos a considerar por el propietario (Parte 1).

Variable	Gust Concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Personal conoce la historia y orígenes de Guayaquil	0	1	0	1	1	0	0	1
Buzón de sugerencias y comentarios	0	1	0	1	0	1	1	0

Tabla 22.

Evaluación de otros aspectos a considerar por el propietario (Parte 2)

Variable	Gust Concha		Sabor Típico Manabita		Erick Panadería y Pastelería		Nice Lab	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Colaboradores capacitados para atender personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños	1	0	0	1	1	0	1	0
Personal capacitado para reaccionar ante emergencias	1	0	0	1	1	0	1	0
Redes sociales	1	0	1	0	1	0	1	0
TOTAL	3	2	1	4	4	1	4	1

Fichas de observación

Las variables evaluadas en la ficha de observación se agrupan en: entorno y ambiente, servicio, alimento y tiempo de servicio.

Entorno y ambiente

Las siguientes tablas presentan un resumen de las observaciones en las cuatro huecas que corresponden a las variables consideradas en el entorno y ambiente. En la tabla 23 se encuentra la evaluación realizada a Gust Concha y Sabor Típico Manabita. Gust Concha fue valorado con un 2 en aroma, ruidos y sonidos. Recibió 4 en percepción de la música, comodidad y confort. Recibió un 5 en decoración, iluminación y temperatura. La limpieza y orden, wi-fi, mesas y sillas, accesibilidad, baño y parqueo recibieron un 6. Sabor Típico Manabita recibió 0 en percepción de la música; ruidos y sonidos, y accesibilidad recibieron un 3; aroma, decoración, y

parqueo recibieron un 4; la iluminación, temperatura, comodidad, confort y baño obtuvieron un 5; limpieza y orden, wi-fi, mesas y sillas obtuvieron un 6.

La tabla 24 contiene la evaluación hecha a Erick Panadería y Pastelería, y Nice Lab. Erick Panadería y Pastelería recibió 0 en percepción de la música; accesibilidad recibió 2; limpieza, orden y baño recibieron un 3, la temperatura recibió un 4; ruidos, sonidos y parqueo recibieron un 5; aroma, comodidad, confort, wi-fi, mesas y sillas recibieron un 6; las variables decoración e iluminación recibieron un 7. Por otro lado, Nice Lab recibió un 3 en temperatura; mesas, sillas, y baño recibieron un 4; se le dio un 5 a las variables ruidos, sonidos y accesibilidad; comodidad, confort, limpieza, orden, y parqueo recibieron un 6; decoración, iluminación, aroma, percepción de la música y wi-fi recibieron un 7.

Tabla 23.

Evaluación del entorno y ambiente por el observador (Parte 1)

Variable	GUST CONCHA							SABOR TÍPICO MANABITA								
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
Decoración	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Iluminación	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Temperatura	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Aroma	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Percepción de la música	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ruidos y sonidos	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Comodidad y confort	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Limpieza y orden	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Wi-fi	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Mesas y sillas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Accesibilidad	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Baño	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Parqueo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL	0	0	2	0	2	3	6	0	1	0	0	2	3	4	3	0

Tabla 24.

Evaluación del entorno y ambiente por el observador (Parte 2)

Variable	ERICK PANADERÍA Y PASTELERÍA							NICE LAB								
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
Decoración	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Iluminación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Temperatura	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Aroma	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Percepción de la música	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Ruidos y sonidos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Comodidad y confort	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Limpieza y orden	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Wi-fi	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Mesas y sillas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Accesibilidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Baño	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Parqueo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
TOTAL	1	0	1	2	1	2	4	2	0	0	0	1	2	2	3	5

Servicio

Las siguientes tablas muestran un resumen de las observaciones realizadas sobre el servicio que brindan las huecas. Gust Concha fue valorado con un 5 en ubicación y estado de la vajilla; el protocolo y etiqueta, capacidad del personal y manejo de imprevistos fueron valorados con un 6; actitud y amabilidad del personal, aptitud del personal, apariencia y pulcritud del personal, presentación del menú y percepción sensorial del tiempo de servicio obtuvieron un 7. Sabor Típico Manabita recibió un 2 en presentación del menú; manejo de imprevistos y apariencia y pulcritud recibieron un 3; estado de la vajilla y percepción sensorial del tiempo de servicio recibieron un 5; ubicación, protocolo y etiqueta y capacidad del personal recibieron un 6; actitud y amabilidad, y aptitud del personal recibieron un 7.

Erick Panadería y Pastelería obtuvo un 3 en protocolo y etiqueta; la actitud y amabilidad del personal recibió una valoración de 4; capacidad del personal, manejo de imprevistos, y aptitud del personal recibieron un 5; apariencia y pulcritud del personal, estado de la vajilla y percepción del tiempo de servicio recibieron un 6; la ubicación y presentación del menú recibieron un 7. Nice Lab recibió un 3 en protocolo y etiqueta; manejo de imprevistos y actitud y amabilidad del personal recibieron un 5; aptitud del personal, y apariencia y pulcritud del personal recibieron un 6; ubicación, capacidad del personal, presentación del menú, estado de la vajilla y percepción sensorial del tiempo de servicio recibieron un 7. Las tablas se encuentran en las páginas siguientes.

Tabla 25.

Evaluación del servicio por el observador (Parte 1)

Variable	GUST CONCHA							SABOR TÍPICO MANABITA								
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
Ubicación	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Protocolo y etiqueta	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Capacidad del personal	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Manejo de imprevistos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Actitud y amabilidad del personal	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Aptitud del personal	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Apariencia y pulcritud del personal	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Presentación del menú	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Estado de la vajilla	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Percepción sensorial del tiempo de servicio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	2	3	5	0	0	1	2	0	2	3	2

Tabla 26.

Evaluación de la calidad del servicio por el observador (Parte 2)

Variable	PANADERÍA Y PASTELERÍA ERICK							NICE LAB								
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
Ubicación	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Protocolo y etiqueta	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Capacidad del personal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Manejo de imprevistos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Actitud y amabilidad del personal	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Aptitud del personal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Apariencia y pulcritud del personal	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Presentación del menú	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Estado de la vajilla	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Percepción sensorial del tiempo de servicio	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	0	0	0	1	1	3	3	2	0	0	0	1	0	2	2	5

Alimento

La evaluación del alimento de las Huecas tradicionales consiste en calificar en una escala del 0 al 7 un total de ocho variables. Se organizó la información en dos tablas, cada tabla contiene la valoración del alimento que se vende en las huecas realizada durante la observación. La tabla 27 contiene la evaluación de Gust Concha y Sabor Típico Manabita. Gust Concha obtuvo un 6 en las variables; decoración, textura, temperatura, higiene y sanidad, y calidad versus servicio; el sabor, olor y cantidad de porción recibieron un 7. Sabor Típico Manabita obtuvo un 3 en temperatura; la decoración, higiene y sanidad, y calidad versus precio recibieron un 5; el sabor, olor, textura y cantidad de porción recibieron un 6.

La tabla 28 muestra los resultados de Erick Panadería y Pastelería, y la heladería Nice Lab. Erick Panadería y Pastelería recibió un 2 en higiene y sanidad; sabor, textura, cantidad de porción y calidad versus precio recibieron un 4; la decoración recibió un 6. Nice Lab recibió 4 en higiene y sanidad, y calidad vs precio; la decoración, sabor, olor, textura, temperatura y cantidad de porción recibieron un 7. Las tablas se encuentran en las páginas siguientes.

Tabla 27.

Evaluación del alimento por el observador (Parte 1)

Variable	GUST CONCHA							SABOR TÍPICO MANABITA								
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
Decoración	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Sabor	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Olor	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Textura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Temperatura	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Cantidad de porción	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0
Higiene y sanidad	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Calidad vs precio	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	5	3	0	0	0	1	0	3	4	0

Tabla 28.

Evaluación del alimento por el observador (Parte 2)

Variable	PANADERÍA Y PASTELERÍA ERICK							NICE LAB								
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
Decoración	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Sabor	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Olor	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Textura	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Temperatura	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cantidad de porción	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Higiene y sanidad	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Calidad vs precio	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
TOTAL	0	0	1	2	4	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	6

Tiempo de servicio

Las tablas 29 y 30 presentan los resultados de las observaciones realizadas en las huecas respecto al tiempo de servicio. Gust Concha tuvo tiempos entre 1 y 5 minutos en todas las variables presentadas. Sabor Típico Manabita tuvo como tiempo de espera para de entrar a la hueca entre 5 y 15 minutos; el tiempo de espera para entregar el menú, entrega del pedido y tiempo de espera para entregar la cuenta y cobro fue de entre 1 y 5 minutos; el tiempo de consumo del cliente fue entre 15 y 30 minutos.

Los tiempos en Erick Panadería y Pastelería fueron entre 1 y 5 minutos. De igual forma Nice Lab registró tiempos entre 1 y 5 minutos durante su evaluación como se puede observar en la tabla 26. Las tablas se encuentran en las páginas siguientes.

Tabla 29.

Evaluación del tiempo calidad del servicio por el observador (Parte 1)

Variable	GUST CONCHA						SABOR TÍPICO MANABITA									
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
	Más de 1hr	30 min- 1hr	15min- 30min	5min- 15min	1min- 5min	Más de 1hr	30 min- 1hr	15min- 30min	5min- 15min	1min- 5min	Más de 1hr	30 min- 1hr	15min- 30min	5min- 15min	1min- 5min	
Tiempo de espera antes de entrar a la hueca	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0		
Tiempo de espera para entrega de menú/carta	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
Tiempo de espera para entrega del pedido	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
Tiempo de consumo del cliente	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0		
Tiempo de la espera para la entrega de la cuenta y cobro	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1		
TOTAL	0	0	0	0	5	0	0	1	1	3	0	0	1	1	3	

Tabla 30.

Evaluación del tiempo de calidad del servicio por el observador (Parte 2)

Variable	PANADERÍA Y PASTELERÍA ERICK							NICE LAB								
	0	1	2	3	4	5	6	7	0	1	2	3	4	5	6	7
	Más de 1hr		30 min- 1hr	15min- 30min		5min- 15min	1min- 5min		Más de 1hr		30 min- 1hr	15min- 30min		5min- 15min	1min- 5min	
Tiempo de espera antes de entrar a la hueca.	0		0	0		0	1		0		0	0		0	0	1
Tiempo de espera para entrega de menú/carta.	0		0	0		0	1		0		0	0		0	0	1
Tiempo de espera para entrega del pedido.	0		0	0		0	1		0		0	0		0	0	1
Tiempo de consumo del cliente.	0		0	0		0	1		0		0	0		0	0	1
Tiempo de la espera para la entrega de la cuenta y cobro.	0		0	0		0	1		0		0	0		0	0	1
TOTAL	0		0	0		0	5		0		0	0		0	0	5

Es importante señalar que durante el tiempo de observación las Huecas Tradicionales no se encontraban a su máxima capacidad y se evaluó en base a los comensales que se encontraban en el lugar y el servicio que les brindaron a estos.

Evaluación general de la calidad del servicio

Comensal

En la tabla 31 se observa la escala utilizada para calificar la calidad del servicio de la hueca desde la perspectiva del cliente. La escala está adaptada para evaluar la herramienta denominada HM-CS-EC-2.3.4 que consiste en la encuesta a comensales/ clientes. La escala cuenta con valores que van del 0 al 7 cuya interpretación va de terrible a excelente y la calificación se da al valor de la escala con la mayor puntuación.

Tabla 31.

Escala de evaluación del servicio para herramienta HM-CS-EC-2.3.4

		Muy				Muy		
<i>Interpretación</i>	Terrible	Malo	Malo	Regular	Bueno	bueno	Excelente	
<i>Escala</i>	0	1	2	3	4	5	6	7
<i>Resultado</i>	Mayor puntuación							

Se empleó la escala detallada en la tabla 31 para calificar la calidad del servicio de forma general. Se consideró el número de personas que coincidían en la misma valoración. Sin embargo, se consideraron los puntos deficientes encontrados para la elaboración de la propuesta. La calificación dada por los clientes se encuentra detallada en la tabla 28. Se tomó en cuenta a un total de 598 personas de las cuales 137 calificaron su experiencia respecto a la calidad de servicio como regular. Es por esto que la calificación general del servicio para las huecas en donde se realizaron las encuestas es regular.

Tabla 32.

Calificación general de la calidad del servicio por el comensal

Variable	0	1	2	3	4	5	6	7	Total
Experiencia de la calidad de servicio	5	5	10	51	137	136	126	128	598
CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO									
Resultado	137								
Puntuación	137/598								
Interpretación	Regular								

Propietario

En la tabla 33 se puede observar la escala utilizada para evaluar la calidad del servicio de la hueca desde la perspectiva del propietario. La escala presentada está adaptada para calificar la herramienta denominada HM-CS-EC-1.3.4 (Encuesta a propietarios. Dicha escala consta de tres partes: Interpretación, escala e intervalo. La interpretación describe el servicio en términos de terrible (color rojo) a excelente (color azul). La escala está basada en una escala de Likert que va desde el 0 al 7. El intervalo va de 0 a 34 (en total se evalúan 34 variables), para la calificación se consideran el número de respuestas afirmativas del total de variables calificadas.

Tabla 33.

Escala de evaluación del servicio para herramienta HM-CS-EC-1.3.4

Interpretación	Terrible	Muy Malo	Malo	Regular		Bueno	Muy bueno	Excelente
Escala	0	1	2	3	4	5	6	7
Intervalo	0-1	2-6	7-11	12-16	17-21	22-26	27-31	32-34

En la tabla 34 se muestran las respuestas dadas por los propietarios y la calificación que obtuvieron por el total de sus respuestas afirmativas. Gust Concha tuvo 22 respuestas afirmativas de 34, por lo cual se encuentra en el intervalo de 22-26 y obtiene una calificación general del servicio que se interpreta como bueno (color verde). Sabor Típico Manabita obtuvo 16 respuestas afirmativas, se encuentra en el

intervalo de 12-16, por ende, su calificación general del servicio se interpreta como regular (color amarillo). Erick Panadería y Pastelería obtuvo 24 respuestas afirmativas y se ubica en el intervalo de 22-26, por lo cual la calificación general del servicio se interpreta como bueno (color verde). Por otra parte, *Nice Lab* obtuvo 26 respuestas afirmativas de 34 y se encuentra en un intervalo de 22-26 que se interpreta como servicio bueno (color verde).

Tabla 34.

Calificación general del servicio por el propietario.

Restaurante	GUST CONCHA		SABOR TÍPICO MANABITA		PANADERÍA Y PASTELERÍA ERICK		NICE LAB	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Total respuestas	22	12	16	18	24	10	26	8
CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO								
Intervalo	22-26		12-16		22-26		22-26	
Resultado	22		16		24		26	
Interpretación	Bueno		Regular		Bueno		Bueno	

Evaluador

La tabla 35 presenta la escala de evaluación del servicio empleada para calificar la herramienta HM-CS-EC-3 (ficha de observación). Esta escala de valoración se compone de una escala del 0 al 7, con una interpretación que va de terrible a excelente, que son por colores que van de rojo a azul para las valoraciones extremadamente negativas y positivas, amarillo para las valoraciones intermedias, naranja cuando tiende a ser negativa y verde cuando tiende a ser positiva.

Tabla 35.

Escala de evaluación del servicio para herramienta HM-CS-EC-3.

	Muy Terrible		Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Escala	0	1	2	3	4	5	6	7
Resultado	Mayor número de variables							

Las siguientes tablas contienen la calificación dada a las cuatro huecas luego de valorar los resultados de la herramienta HM-CS-EC-3 (fichas de observación). Gust Concha obtuvo 6 en 19 variables de las 36 presentadas lo cual le da una calificación general del servicio de muy bueno (color azul). Sabor Típico Manabita obtuvo 6 en 14 de las variables presentadas por lo que obtuvo una calificación de muy bueno (color azul). Erick Panadería y Pastelería obtuvo 6 en 13 de las variables presentadas por lo cual la calificación general de su servicio es interpretada como muy bueno (color azul). Finalmente, Nice *Lab* obtuvo 7 en 16 de las variables presentadas por lo cual la calificación general de su servicio se interpreta como excelente (color azul). Para el plan de mejora se van a considerar las variables que tuvieron calificaciones de 0 a 5.

Tabla 36.

Calificación general de la calidad del servicio por el observador (Parte 1).

GUST CONCHA								
Resultados	0	1	2	3	4	5	6	7
	0	0	2	0	2	5	19	8
CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO								
Resultado	19							
Interpretación	Muy bueno							
SABOR TÍPICO MANABITA								
Resultados	0	1	2	3	4	5	6	7
	1	0	1	5	3	10	14	2
CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO								
Resultado	14							
Interpretación	Muy bueno							

Tabla 37.

Calificación general de la calidad del servicio por el observador (Parte 2).

PANADERÍA Y PASTELERÍA ERICK								
	0	1	2	3	4	5	6	7
Resultados	1	0	2	5	6	5	13	4
CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO								
Resultado	13							
Interpretación	Muy bueno							
NICE LAB								
	0	1	2	3	4	5	6	7
Resultados	0	0	0	2	4	4	10	16
CALIFICACIÓN GENERAL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO								
Resultado	16							
Interpretación	Excelente							

Discusión de los resultados

Anteriormente, se mencionó que las acciones que se realizan a la hora de prestar el servicio deben estar dirigidas a lograr la satisfacción del cliente. Si bien, el cliente es quien percibe el servicio, la calidad en la atención se basa en políticas, normas, procedimientos, estrategias, etc., que involucran a todo el personal que brinda el servicio. Para encontrar las principales falencias en el servicio se debe contrastar toda la información obtenida.

Los aspectos principales considerados para desarrollar el plan de mejora de la calidad del servicio se han dividido en 6 partes:

Primero, el *entorno y ambiente*: se encontró que, pese a que muchos clientes consideraban que la temperatura de los locales era buena, durante la observación se comprobó que hay lugares donde la temperatura no cambia de acuerdo a la cantidad

de personas dentro del local. Existen locales que, no cuentan con ventiladores o aires acondicionados; en otro caso, hay ventiladores, pero no son suficientes cuando el restaurante está en su máxima capacidad. Cuando hay aires acondicionados estos mantienen una misma temperatura sin tener en cuenta la cantidad de personas dentro del local. La limpieza y orden, pese a que todos los locales aseguran que lo realizan regularmente en muchos casos los platos no se retiraron cuando era debido, además, el estado de los baños no era el óptimo. La accesibilidad es otro punto importante, muchos de los locales no contaban con rampas, barandales, etc., pese a que, parte de su clientela son personas que necesitan de estas facilidades. El *wi-fi* fue un punto de inconformidad por parte de los clientes, muchos locales no contaban con una red de internet inalámbrico propia, o no tenía la potencia suficiente para abastecer a la clientela.

Segundo, el *servicio*: existen locales que se encuentran en zonas que los clientes no consideran seguras y no poseen un guardia de seguridad. En cuanto al personal, pese a que los clientes consideran que su actitud, aptitud, apariencia y capacidad son adecuados, se encontró que hay descuido en los uniformes (manchas, desgastados o carecían de este). En algunos casos olvidaban el protocolo y etiqueta básicos, es decir, no saludaban primero al cliente, retirar la vajilla sin informar antes, no despedir al cliente, etc.

Tercero, en *cuanto al alimento*: los clientes no presentan mayor queja sobre el sabor, olor, decoración, textura, etc., sin embargo, respecto a la higiene y sanidad se notó que ciertos cajeros tienen contacto con el recipiente en donde se sirve el alimento, si bien, el contacto no es directo, se debe evitarlo. Lo mismo aplica cuando es el mesero quién se encarga de servir y cobrar.

Cuarto, en cuanto al tiempo *de servicio*: se pudo comprobar que los tiempos de espera son cortos, por el tipo de producto que se vende y la línea de producción establecida. Esto es favorable para el cliente que no tiene que esperar rangos superiores a 30 minutos y para el establecimiento que mantiene una rotación de la clientela adecuada.

Quinto, la *lealtad y experiencia*: en este aspecto, se puede destacar que pese que un gran número de clientes mencionaron que era probable que recomienden el lugar, cuando se preguntó sobre regresar a la marca o si esta había cumplido con las

expectativas que ellos tenían hubo una variación significativa. Esto nos deja ver que pese a que el producto que se vende sea muy bueno, existen otros factores que juegan un papel decisivo a la hora de ganarse al cliente.

Sexto, *observaciones adicionales u otros aspectos*: los establecimientos han hecho un excelente trabajo promocionando su producto estrella y se aseguran que este sea de la mejor calidad, muchos clientes van a ese lugar por el plato específico y cumple sus expectativas en cuanto a sabor, cantidad y precio. Por otra parte, pese a que estas huecas participantes en la feria raíces 2017 se las promocionó como una parte turística y cultural de la ciudad de Guayaquil, y los clientes consideran que tiene un aporte significativo para la ciudad, en esos ámbitos se comprobó que estos establecimientos carecen de conocimientos sobre la historia, orígenes y en algunos casos sitios turísticos de interés en la ciudad.

Otro aspecto a considerar es la falta de buzón de comentarios o sugerencias, no hay esa comunicación escrita entre el cliente y el negocio. Por último, la mayoría de las Huecas Tradicionales cuentan al menos con una página de *Instagram*, esto sirve para mantener comunicación con sus clientes actuales y potenciales y permite darse a conocer de manera fácil, pero se notó que no todas las Huecas Tradicionales manejan su página de manera adecuada, dado que, el contenido no es el adecuado, la frecuencia de las publicaciones es excesiva o en algunos casos casi nula y no se atienden las dudas o requerimientos que hacen los clientes a través de dicha plataforma.

Plan de acción para solucionar problemáticas en Huecas Tradicionales ganadoras de la Estrella Culinaria de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017

Las problemáticas (variables) que fueron detectadas serán calificadas mediante los siguientes campos:

- Asignar un nivel de importación
- Cuál es el objetivo que se desea lograr
- Responsable de llevar a cabo dichas mejoras

Para llevar a cabo esta actividad se realizará tres tablas, a cada una de las cuatro Huecas Tradicionales premiadas en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador

Raíces en el año 2017, las cuales son: (a) Gust Concha, (b) *Nice Lab*, (c) Erick Panadería y Pastelería (d) Sabor Típico Manabita. Se eligió a estos cuatro establecimientos, puesto que, fueron los ganadores del certamen y es importante realizar un análisis personalizado de los cuatro establecimientos por separado pues cada uno tiene características especiales que requieren soluciones personalizadas.

Para la planificación estratégica de las mejoras para las Huecas Tradicionales se plantea usar la técnica conocida como “Plan de Acción”, el cual se comprende como:

“Una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado” (Ministerio de Salud de Colombia, 2015). Esta herramienta nos permitirá planificar ordenadamente los procesos necesarios para implementar políticas de excelencia de calidad del servicio en las Huecas Tradicionales.

Para el desarrollo de las tablas de planificación estratégica, a continuación, se utilizará los puntos de vista de los comensales, del propietario de la Hueca Tradicional y la observación directa llevada a cabo por el investigador. Al momento de enlistar las variables se tendrán en cuenta aquellas que obtuvieron calificaciones en un intervalo de 0 a 5, debido a que, deben ser resueltas para poder elevar el nivel de calidad del servicio que prestan las Huecas Tradicionales.

Planificación estratégica para Huecas Tradicionales Ganadoras

Gust Concha

Las encuestas efectuadas a los comensales proporcionaron datos importante referente al entorno de la Hueca Tradicional Gust Concha como se puede mencionar que la decoración, iluminación y la temperatura no son muy adecuadas. Sin embargo, se debe recalcar que, al estar dentro de un mercado los procesos para resolver estos problemas deben ser analizados y solicitados por administración del mercado para que, puedan ser llevadas a cabo. Otras variables que presentan la misma situación son los aromas, parqueo, mesas, baño, *wifi* y ruidos que se producen no solo del establecimiento, si no de los demás establecimientos, además de la accesibilidad para

las personas discapacitadas. Dichas problemáticas también fueron evidentes al momento de realizar la observación directa por parte del investigador.

Con lo referente al servicio al momento de analizar el desenvolvimiento de los empleados se notó respuestas negativas acerca de la atención recibida como por ejemplo en la pregunta acerca de que, si el personal resolvió inquietudes y quejas, un 56% son respuestas positivas y el 44% respuestas negativas, se puede notar que no existe una diferencia y es una variable que debe ser resuelta para mejorar el nivel de la calidad del servicio. Otras variables dentro de este campo son si el personal pregunto si podían retirar los platos o se despidió al momento que el comensal abandonó el establecimiento, necesitan intervención para mejorar la experiencia. Así mismo, la apariencia del personal, su actitud y la vajilla empleada deben ser analizados para emplear las soluciones pertinentes. Mientras que, en la observación directa se detectó otras variables importantes de mejorar como la capacidad del empleado ante imprevistos que se presenten y el diseño del menú para los comensales.

Parte importante de todo establecimiento de restauración la calidad de los alimentos es primordial, y tanto en las encuestas y la observación, se pudo evidenciar ciertas fallas en la decoración, temperatura, higiene y la relación calidad-precio, estas variables son importantes de acuerdo al mercado que atiende. También se puede analizar los intervalos de tiempo de ciertas actividades como: el tiempo en que se demora llegar el producto al comensal o el tiempo en el que se puede ingresar al local. Todos estos detalles son esenciales en la experiencia que el comensal obtiene y esto determinará si regresará de nuevo para consumir el producto que se oferta.

En la encuesta realizada al propietario de Gust Concha sobre las variables a mejorar con respecto al servicio es: la falta de guardias privados, sin embargo, esto debe ser discutido y manejado en conjunto con la administración del Mercado donde se encuentra el establecimiento. La falta de medios para poder realizar los pagos electrónicos o con tarjetas de crédito o débito, que en la actualidad son un factor importante por ser formas de pago frecuentes.

Así mismo, para evitar alguna posible contaminación cruzada la tarea de llevar los productos al comensal deber ser realizado por un mesero o los cocineros, evitando que este tenga contacto con el cajero. Además, del uso de productos orgánicos libres

de pesticidas o algún químico, es beneficioso para la salud de los comensales, al igual que utilizar productos frescos.

La implementación de medios de seguridad es muy importante en todo local, como es el caso de un mapa de evacuación, el cual, debería poseer Gust Concha, para ser utilizado por los comensales en casos de emergencia que deban retirarse del local de manera ordenada y saber a dónde dirigirse. Dicha importancia también la poseen los sistemas y manual que estipulan cada uno de los procesos que se deben realizados y las medidas higiénicas necesarias, y no deben ser ignoradas como el caso del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control, y el manual de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento.

Otros aspectos que deben mejorarse es la implementación de un buzón de sugerencias y comentarios para saber las opiniones que tienen los comensales y en qué factores se debe mejorar. Como punto adicional los empleados de la Hueca Tradicional deben de conocer acerca de la historia de Guayaquil, dado que, aumentaría la percepción sensorial de la calidad del servicio de los comensales, si ellos llegaran a hacer preguntas referentes a Guayaquil.

Tabla 38.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta al comensal (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y Ambiente del establecimiento	Decoración				X	Mejorar el entorno	Gustavo Chero
	Temperatura		X			Sin acciones	No aplica
	Aroma		X			Disminuir malos olores	Gustavo Chero / Administración del Mercado
	Ruidos y Sonidos		X			Reducir los sonidos del entorno	Gustavo Chero / Administración del Mercado
	Mesas y Sillas			X		Sin acciones	Administración del Mercado
	Accesibilidad		X			Mejorar accesibilidad	Administración del Mercado
	Baño		X			Mantener limpio los baños	Administración del Mercado
	Wi-Fi				X	Mejor control de las redes	Gustavo Chero
Parqueo				X	Sin acciones	No aplica	

Tabla 39.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta al comensal (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
III. Servicio	El personal resolvió sus exigencias, inquietudes y quejas	X				Empleados con conocimiento esencial puedan solucionar las inquietudes del comensal	Gustavo Chero
	El personal se llevó la vajilla donde le sirvieron, sin previo consentimiento		X			Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales.	Gustavo Chero
	El personal que lo atendió, se despidió a la culminación de su estancia en el establecimiento		X			Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales.	Gustavo Chero
	Actitud y amabilidad del personal que lo atendió		X				Gustavo Chero

Tabla 40.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta al comensal (Parte 3).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
III. Servicio	Apariencia y pulcritud del personal que lo atendió	X				Mejorar presentación del empleado (charlas)	Gustavo Chero
	Mal estado de la vajilla	X				Presentar vajillas en buen estado	Gustavo Chero
IV. Alimento	Decoración		X			Mejorar la calidad del producto que se oferta a los comensales	Gustavo Chero
	Higiene y sanidad	X				Mejorar la calidad del producto que se oferta a los comensales	Gustavo Chero
	Calidad vs. Precio		X			Mejorar la calidad del producto que se oferta a los comensales	Gustavo Chero

Tabla 41.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta al comensal (Parte 4).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
V. Lealtad y experiencia	Experiencia general	X				Mejorar la experiencia de los comensales para su posterior retorno	Gustavo Chero
VI. Tiempo del comensal (min)	Tiempo de espera para que le traigan su pedido		X			Disminuir el intervalo de tiempo empleado	Gustavo Chero

Tabla 42.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Observación directa.

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y ambiente	Decoración			X		Mejorar el entorno	Gustavo Chero
	Iluminación			X		Sin acciones	No aplica
	Temperatura	X				Sin acciones	No aplica
	Aroma	X				Disminuir malos olores	Gustavo Chero / Administración del Mercado
	Percepción de la música			X		Emplear música adecuada	Gustavo Chero
	Ruidos y sonidos			X		Reducir los sonidos del entorno	Gustavo Chero / Administración del Mercado
	Comodidad y confort			X		Instalaciones adecuadas	Gustavo Chero
III. Servicio	Ubicación	X				Sin acciones	No aplica
	Estado de la vajilla	X				Vajillas en buen estado	Gustavo Chero

Tabla 43.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a propietario (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Servicio	Guardia privado		X			Mejorar la seguridad	Gustavo Chero / Administración del Mercado
	Pagar con transacción electrónica		X			Incluir sistema de pago electrónico	Gustavo Chero
	Dispositivo para pago con tarjeta de crédito o débito		X			Incluir equipo y sistema para pago con tarjetas.	Gustavo Chero
III. Alimentos	Cajero tiene contacto con el producto		X			Designar actividades del personal contacto con la comida	Gustavo Chero
	Productos con ingredientes frescos, orgánicos, sin pesticidas, transgénicos y/o químicos	X				Utilizar productos orgánicos y frescos.	Gustavo Chero

Tabla 44.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Gust Concha – Encuesta a propietario (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
III. Alimentos	Productos pre-elaborados			X		Disminuir productos pre-elaborados	Gustavo Chero
IV. Entorno y ambiente del establecimiento	Mapa visible de evacuación de siniestros	X				Incluir mapas de evacuación en áreas visibles	Gustavo Chero / Administración del Mercado
	Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento		X			Incluir P.O.E.S.	Gustavo Chero
	Aplica sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control		X			Incluir H.A.C.C.P.	Gustavo Chero
V. Otros aspectos a considerar	Personal conoce la historia y orígenes de Guayaquil				X	Capacitar al personal	Gustavo Chero
	Buzón de sugerencias y comentarios		X			Incluir buzón de sugerencias para los comensales	Gustavo Chero

Nice Lab

El establecimiento de *Nice Lab* presenta pocas problemáticas como se puede mencionar las mesas y las sillas; la accesibilidad para las personas discapacitadas, el baño, la red wifi y la comodidad, estas desde el punto de vista del comensal. Al momento de llevar a cabo la observación directa se adicionaron la temperatura, los ruidos que se producen pueden llegar a resultar molesto a los comensales. Si bien es cierto que, no cuenta con muchos detalles negativos, las variables que tuvieron resultado negativo son primordiales para que el comensal tenga una buena experiencia.

Las variables que conforma el campo del servicio se puede evidenciar respuestas no favorables del protocolo utilizado por los empleados como la falta de comunicación al momento de retirar la vajilla o al momento que el comensal se retira. Si bien es cierto que, la capacidad del personal para manejar imprevistos o la actitud y amabilidad no poseen resultados muy bajos tampoco obtuvieron resultados de excelencia (Excelente=6-7) y por ende deben ser mejorados, con el objetivo primordial de que *Nice Lab* cuente con personal capaz de actuar frente a cualquier imprevisto y sepa cómo solucionarlos.

En la observación directa se identificó ciertas variables a resolver en la calidad de los productos, como en la higiene que obtuvo una calificación de 4/7, la relación calidad-precio 4/7.

En base a la encuesta que se realizó al propietario de *Nice Lab* los puntos que deben mejorar es: la falta de guardia privados en el local para aumentar la seguridad para los comensales, y poseer el sistema necesario para realizar pagos electrónicos. La variable que se refiere al conocimiento que poseen los empleados de la historia de Guayaquil se puede tomar como opcional debido a que son escasas las ocasiones en que los comensales hagan preguntas referente a este tema

Tabla 45.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Nice Lab – Encuesta al comensal.

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y Ambiente del establecimiento	Mesas y Sillas			X		Instalaciones adecuadas	Rabid Safadi
	Accesibilidad		X			Incluir medios de movilización para personas discapacitadas	Rabid Safadi
	Baño	X				Baños en óptimas condiciones	Rabid Safadi
	Wi-Fi		X			Mejoras redes de internet	Rabid Safadi
	Comodidad y confort	X				Instalaciones adecuadas para comensales	Rabid Safadi
III. Servicio	El personal se llevó la vajilla donde le sirvieron, sin previo consentimiento		X			Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales.	Rabid Safadi
	El personal que lo atendió, se despidió a la culminación de su estancia en el establecimiento		X			Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales.	Rabid Safadi

Tabla 46.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Nice Lab – Observación directa.

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y ambiente	Temperatura	X				Sistema de ventilación adecuado	Rabid Safadi
	Ruidos y sonidos		X			Eliminar ruidos nocivos	Rabid Safadi
	Mesas y sillas			X		Instalaciones adecuadas	Rabid Safadi
	Accesibilidad		X			Incluir medios de movilización para personas discapacitadas	Rabid Safadi
	Baño	X				Baño en óptimas condiciones (limpieza)	Rabid Safadi
	Parqueo			X		Sin acciones	Rabid Safadi
III. Servicio	Protocolo y etiqueta		X				Rabid Safadi
	Manejo de imprevistos	X				Capacitación al personal	Rabid Safadi
	Actitud y amabilidad del personal		X				Rabid Safadi
IV. Alimento	Higiene y sanidad	X				Mejorar la calidad del producto	Rabid Safadi
	Calidad vs precio		X			Mejorar la calidad del producto	Rabid Safadi

Tabla 47.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Nice Lab – Encuesta a propietario.

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Servicio	Guardia privado		X			Mejorar la seguridad (adicionar personal de seguridad)	Rabid Safadi
	Pagar con transacción electrónica		X			Incluir sistema de pago electrónico	Rabid Safadi
V. Otros aspectos a considerar	Personal conoce la historia y orígenes de Guayaquil			X		Capacitación al personal (información general de la ciudad)	Rabid Safadi

Erick Panadería y Pastelería

La Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería dentro de su entorno posee algunos aspectos a mejorar que se evidencia en las encuestas que se les hizo a los clientes, entre las cuales se pueden mencionar la decoración, iluminación, temperatura, el aroma, percepción de la música, ruidos, mesas, la accesibilidad para personas con discapacidad, el estado de los baños, la red de internet, la limpieza del establecimiento y el parqueo. Las variables mencionadas concuerdas con los resultados obtenidos mediante la observación y deben ser mejorados. Sin embargo, con respecto al parqueo su mejora no depende del propietario del establecimiento debido a la zona donde se encuentra.

Dentro de los resultados obtenidos acerca de la calidad del servicio que los comensales perciben del personal de Erick Panadería y Pastelería existe algunos detalles negativos, como se puede mencionar:

- Actitud y aptitud del recurso humano
- Apariencia y pulcritud del recurso humano
- Protocolo y etiqueta del recurso humano
- Manejo de imprevisto por parte del recurso humano

De la misma manera, la calidad de los productos posee datos negativos en la higiene desde el punto de vista del comensal, mientras que para el investigador nota cierta deficiencia en el sabor, olor, textura, temperatura, relación calidad-precio, y la cantidad del producto. El efecto que poseen las variables tanto del servicio como del alimento se ve reflejada en la experiencia de los comensales, para tomar la decisión de regresar. Como se puede observar en las encuestas de los comensales, en la cual, el número de personas que respondieron de manera positiva a la pregunta de que si volverían al establecimiento es inferior a las que respondieron de manera negativa.

Los puntos a mejorar en base a la encuesta realizada al propietario de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería son los siguientes:

- Parqueo exclusivo para el comensal
- Pago con transacciones electrónicas
- Pago con tarjetas de créditos o débito

- No usar el microondas para cocinar productos elaborados
- Implementación del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control
- Implementación del manual de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento
- Buzón de sugerencias y comentarios
- El personal debe contar con certificación laboral en alimentos y bebidas y servicio de atención al comensal.

Tabla 48.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia			Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio Bajo		
II. Entorno y Ambiente del establecimiento	Decoración			X	Mejorar las instalaciones (iluminaciones, decoraciones)	Wilson Flores
	Iluminación			X		Wilson Flores
	Temperatura	X			Optimizar sistema de ventilación	Wilson Flores
	Aroma	X			Disminuir emisión de olores a la zona de comensales	Wilson Flores
	Percepción de la música			X	Música adecuada	Wilson Flores
	Ruidos y Sonidos		X		Disminuir sonidos molestos	Wilson Flores
	Mesas y Sillas			X	Adecuar instalaciones	Wilson Flores
	Accesibilidad		X		Incluir medios de movilización para personas discapacitadas	Wilson Flores
	Baño	X			Baños en óptimas condiciones	Wilson Flores

Tabla 49.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y Ambiente del establecimiento	Wi-Fi			X		Mejorar señas de red de internet	Wilson Flores
	Comodidad y confort	X				Instalaciones adecuadas	Wilson Flores
	Limpieza y orden	X					Wilson Flores
	Parqueo				X	Sin acciones	Wilson Flores
III. Servicio	El personal que lo atendió, se despidió a la culminación de su estancia en el establecimiento			X		Capacitar al personal para mejorar los modales	Wilson Flores
	Actitud y amabilidad del personal que lo atendió			X		Capacitar al personal para mejorar los modales	Wilson Flores
	Aptitud del personal que lo atendió			X			Wilson Flores

Tabla 50.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 3).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
III. Servicio	Apariencia y pulcritus del personal que lo atendió	X				Mejorar presentación del empleado (charlas)	Wilson Flores
	Presentación del menú				X	Equipos y utensilios en buenos estados	Wilson Flores
	Estado de la vajilla	X					Wilson Flores
	Percepción sensorial de la rapidez de los pedidos solicitados				X	Disminuir intervalos de tiempo en las actividades	Wilson Flores
IV. Alimento	Decoración			X		Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Sabor	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Olor	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores

Tabla 51.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería – Encuesta a clientes (Parte 4).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
IV. Alimento	Textura	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Temperatura	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Cantidad de porción			X		Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Higiene y sanidad	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Calidad vs. Precio			X		Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
V. Lealtad y experiencia	Experiencia general	X				Mejorar la experiencia de los comensales para su posterior retorno	Wilson Flores
	Probable regresar a la marca	X				Mejorar la experiencia de los comensales para su posterior retorno	Wilson Flores

Tabla 52.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería– Observación directa (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y ambiente	Temperatura	X				Optimizar sistema de ventilación	Wilson Flores
	Percepción de la música			X		Música adecuada	Wilson Flores
	Ruidos y sonidos		X			Disminuir sonidos molestos	Wilson Flores
	Limpieza y orden	X				Limpiezas programadas y rutinarias	Wilson Flores
	Accesibilidad		X			Incluir medios de movilización para personas discapacitadas	Wilson Flores
	Baño	X				Baños en óptimas condiciones (limpieza)	Wilson Flores
	Parqueo			X		Sin acciones	Wilson Flores
III. Servicio	Protocolo y etiqueta		X				Wilson Flores
	Capacidad del personal	X				Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales	Wilson Flores
	Manejo de imprevistos	X					Wilson Flores
	Actitud y amabilidad del personal		X				Wilson Flores
	Aptitud del personal		X				Wilson Flores

Tabla 53.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería– Observación directa (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
IV. Alimento	Sabor	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Olor	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Textura		X			Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Temperatura	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Cantidad de porción		X			Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Higiene y sanidad	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores
	Calidad vs precio	X				Mejorar la calidad del producto	Wilson Flores

Tabla 54.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería – Encuesta a propietario (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia			Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio Bajo		
II. Servicio	Parqueo exclusivo		X		Sin acciones	Wilson Flores
	Pagar con transacción electrónica		X		Incluir sistema de pago electrónico	Wilson Flores
	Dispositivo para pago con tarjeta de crédito o débito		X		Incluir equipo y sistema para pago con tarjetas	Wilson Flores
III. Alimentos	Productos pre-elaborados			X	Emplear medios de cocción más naturales, así como evitar la pre-elaboración de los mismos	Wilson Flores
	Uso de microondas para cocinar productos pre-cocidos			X	Emplear medios de cocción más naturales, así como evitar la pre-elaboración de los mismos	Wilson Flores
IV. Entorno y ambiente del establecimiento	Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento			X	Incluir P.O.E.S.	Wilson Flores

Tabla 55.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Erick Panadería y Pastelería – Encuesta a propietario (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
IV. Entorno y control ambiente del establecimiento	Aplica sistema de análisis de peligros y puntos críticos de					Incluir H.A.C.C.P.	Wilson Flores
	Personal cuenta con certificación de competencia laboral en alimentos y bebidas		X			Capacitación del personal	Wilson Flores
V. Otros aspectos a considerar	Buzón de sugerencias y comentarios					Incluir buzón de sugerencias para los comensales	Wilson Flores

Sabor Típico Manabita

El entorno que perciben por los comensales de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita, calificaron con cierta deficiencia a las siguientes variables: la iluminación, los ruidos, la comodidad, el estado de los baños y el parqueo, mientras que, en el servicio existen cierta deficiencia en la aptitud, la actitud y el protocolo que emplean los empleados al momento de atender a los comensales. Mientras que, desde el punto de vista del investigador las deficiencias se pueden evidenciar en la decoración, la iluminación, la temperatura, el aroma, los ruidos, la comodidad, la accesibilidad, el estado de los baños y el parqueo; y en el servicio las variables que deben ser mejoradas en la capacidad de los empleados es el manejo de imprevistos, pulcritud del recurso humano, y el tiempo de servicio que es percibido por el comensal, además del estado de las vajillas y la presentación del menú. Mientras que lo referente a los alimentos la observación resalto que la variable que debe ser resuelta en primera instancia es la temperatura de los productos al llegar al comensal, adicional a esto también se debe mejorar la decoración, la higiene y la sanidad y la relación calidad-precio.

El estado de estas variables dio como resultado que en las encuestas realizada a los comensales la experiencia percibida la calificación más optada es de 5/7, que si bien es cierto no es muy malo, debe ser intervenida para subir su nivel de la calidad del servicio.

En la encuesta realizada al propietario de Sabor Típico Manabita las variables que deben ser resuelta o mejoradas es la ausencia de guardias privados, la falta de un parqueo, señal de *wi-fi* que en la actualidad se ha vuelto requerida por lo comensales, así como, de medios para realizar pagos mediante tarjetas de créditos y débitos o transacciones electrónicas. En la elaboración del producto, ciertos alimentos los tienen elaborados, sin embargo, esto pueden llegar a ser cambiado para ofrecer un producto fresco. Es importante mencionar que todo establecimiento, por medida de seguridad, debe poseer un mapa de evacuación para que en caso de emergencia los comensales sepan a donde dirigirse, Sabor Típico Manabita no posee uno y debe implementarlo. De igual manera. los manuales o sistemas son necesarios para llevar a cabo con éxito los procesos como el caso del sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control y el manual de procedimientos operativos estandarizados de saneamiento.

Otros aspectos que deben ser intervenidos es que, al no contar con un buzón de sugerencias y comentarios, no pueden saber cuáles son los puntos que deben ser mejorados desde el punto de vista de los comensales y poder elevar su nivel sea este en el servicio, entorno o en el producto. Además, los empleados deben ser capacitados para atender a personas discapacitadas y saber cómo reaccionar ante una emergencia. Una de las variables cuyo nivel de prioridad es bajo se basa en que los empleados deban saber acerca de la historia y origen de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 56.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a clientes (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y Ambiente del establecimiento	Iluminación			X		Mejorar las instalaciones (iluminaciones, decoraciones)	Mariela Zambrano
	Ruidos y Sonidos		X			Disminuir sonidos molestos	Mariela Zambrano
	Baño	X				Mantener limpio los baños	Mariela Zambrano
	Comodidad y confort		X			Adecuar instalaciones	Mariela Zambrano
	Parqueo			X		sin acciones	Mariela Zambrano
III. Servicio	El personal se llevó la vajilla donde le sirvieron, sin previo consentimiento			X		Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales	Mariela Zambrano
	El personal que lo atendió, se despidió a la culminación de su estancia en el establecimiento			X		Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales	Mariela Zambrano

Tabla 57.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a clientes (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
III. Servicio	Actitud y amabilidad del personal que lo atendió		X			Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales	Mariela Zambrano
	Aptitud del personal que lo atendió		X			Capacitar al personal con el fin de mejorar los modales hacia los comensales	Mariela Zambrano
IV. Alimento	Higiene y sanidad	X				Mejorar calidad de los productos	Mariela Zambrano
VII. Otros aspectos a considerar	Tiempo de espera para poder hacer el pedido		X			Disminuir intervalos de tiempo (optimizando la actividad)	Mariela Zambrano

Tabla 58.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Observación directa (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
II. Entorno y ambiente	Decoración			X		Mejorar el entorno	Mariela Zambrano
	Iluminación			X		Mejorar el entorno	Mariela Zambrano
	Temperatura	X				Sin acciones	Mariela Zambrano
	Aroma	X				Disminuir malos olores	Mariela Zambrano
	Percepción de la música			X		Emplear música adecuada	Mariela Zambrano
	Ruidos y sonidos		X			Reducir los sonidos del entorno	Mariela Zambrano
	Comodidad y confort		X			Instalaciones adecuadas	Mariela Zambrano
	Accesibilidad		X			Incluir medios de movilización para personas discapacitadas	Mariela Zambrano
	Baño	X				Baños en óptimas condiciones (limpiezas rutinarias)	Mariela Zambrano
Parqueo				X	Sin acciones	Mariela Zambrano	

Tabla 59.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Observación directa (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
III. Servicio	Manejo de imprevistos	X				Capacitar al personal para solucionar imprevistos	Mariela Zambrano
	Apariencia y pulcritud del personal	X				Mejorar la presentación de las personas (charlas)	Mariela Zambrano
	Presentación del menú			X		Equipos y utensilios en condiciones patas para su uso	Mariela Zambrano
	Estado de la vajilla	X				Equipos y utensilios en condiciones patas para su uso	Mariela Zambrano
	Percepción sensorial del tiempo de servicio			X		Disminuir intervalos de tiempo optimizando procesos	Mariela Zambrano
IV. Alimento	Decoración		X			Mejorar la calidad de los productos	Mariela Zambrano
	Temperatura	X				Mejorar la calidad de los productos	Mariela Zambrano
	Higiene y sanidad	X				Mejorar la calidad de los productos	Mariela Zambrano
	Calidad vs precio		X			Mejorar la calidad de los productos	Mariela Zambrano

Tabla 60.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a propietario (Parte 1).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia			Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio Bajo		
II. Servicio	Guardia privado		X		Mejorar la seguridad (emplear personal de seguridad)	Mariela Zambrano
	Parqueo exclusivo			X	Sin acciones	Mariela Zambrano
	Wi-fi		X		Mejorar la red de internet	Mariela Zambrano
	Pagar con transacción electrónica		X		Incluir sistema de pago electrónico	Mariela Zambrano
	Dispositivo para pago con tarjeta de crédito o débito		X		Incluir equipo y sistema para pago con tarjetas	Mariela Zambrano
III. Alimentos	Productos pre-elaborados			X	Emplear medios de cocción más naturales, así como evitar la pre-elaboración de los mismos	Mariela Zambrano
	Elabora cocina el producto después de la orden			X		Mariela Zambrano
IV. Entorno y ambiente del establecimiento	Mapa visible de evacuación de siniestros	X			Incluir mapas de evacuación en áreas visibles	Mariela Zambrano
	Procedimientos operativos estandarizados de saneamiento		X		Incluir P.O.E.S.	Mariela Zambrano

Tabla 61.

Análisis de problemática de la Hueca Tradicional Sabor Típico Manabita – Encuesta a propietario (Parte 2).

Categoría	Problemática	Nivel de importancia				Objetivo para solucionar problemática	Responsable
		Urgente	Alto	Medio	Bajo		
IV. Entorno y ambiente del establecimiento	Aplica sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control		X			Incluir H.A.C.C.P.	Mariela Zambrano
	Personal conoce la historia y orígenes de Guayaquil			X		Capacitación al personal (información general de la ciudad)	Mariela Zambrano
	Buzón de sugerencias y comentarios		X			Incluir buzón de sugerencias para los comensales	Mariela Zambrano
V. Otros aspectos a considerar	Colaboradores capacitados para atender personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños		X			Capacitar al personal referente a la atención a personas que sufran de algún tipo de discapacidad	Mariela Zambrano
	Personal capacitado para reaccionar ante emergencias	X				Capacitar al personal referente a sucesos imprevistos y requiera de intervención adecuada y rápida	Mariela Zambrano

Capítulo IV: Diseño de un plan de mejora en la calidad del servicio para las Huecas Tradicionales que ganaron en Raíces 2017

Las tres herramientas metodológicas empleadas en el capítulo precedente, contribuyeron a encontrar las diferentes falencias que poseen estas Huecas Tradicionales, así como sus puntos fuertes. Es a partir de las variables que fueron valoradas negativamente que se procede a hacer el diseño del plan de mejora de la calidad del servicio prestado por las Huecas Tradicionales participantes en Raíces 2017 al comensal.

En el presente capítulo se plantea una estrategia organizacional para solucionar las principales problemáticas detectadas, llamado plan de acción específico para las 4 Huecas Tradicionales ganadoras de la “Estrella Culinaria” de la Feria Internacional Raíces 2017, posteriormente se planteará un manual de operaciones con descripciones de cargos especialmente adaptadas para las necesidades especiales de las Huecas Tradicionales, también se plantea una estrategia de comercialización para mejorar la publicidad y difusión de las Huecas Tradicionales, seguido se plantea un presupuesto de ejecución de los planes de mejora de calidad del servicio en las Huecas Tradicionales, junto con material audiovisual para la capacitación del recurso humano.

Planificación estratégica general para las Huecas Tradicionales Ganadoras de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017

En base a las observaciones realizadas se determinó que existen errores frecuentes en la mayoría de las Huecas Tradicionales, a continuación, se determinó que la mayoría no cuenta con el vuelto o cambio para la venta de los alimentos y bebidas este problema incide en la calidad del servicio puesto que, se demora el personal para entregar el cambio y en ocasiones obliga a enviar a un empleado a buscar el vuelto en locales cercanos provocando que el comensal tenga que esperar y se disminuye la satisfacción del mismo.

Igualmente, se notó una falta de capacitación al personal en técnicas de higiene y seguridad alimentaria. Por tal motivo se propone una estrategia de capacitación para el personal en cumplimiento también con los planes de acción detallados anteriormente.

Manual de procedimientos para las Huecas Tradicionales

Para poder implementar el plan estratégico de mejora en las Huecas Tradicionales, también se propone utilizar un manual de procedimientos, el cual, es definido como: “Un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran” (Secretaría de Relaciones Exteriores de México, 2004).

Normas generales de estándares de calidad del servicio

Antes de abrir la Hueca Tradicional al comensal

- 1) Tener puntualidad en su jornada de trabajo
- 2) Llegar al establecimiento limpios, pulcros tanto en su vestimenta y cuerpo
- 3) Saludarse fraternalmente entre todo el recurso humano
- 4) Retroalimentación y planificación con todo el personal de mínimo 5 minutos y un máximo 10 minutos
- 5) Motivarse y apoyarse entre todo el recurso humano en la jornada de trabajo
- 6) Desempeñar con honestidad y responsabilidad sus actividades y puesto de trabajo que han sido asignados
- 7) Verificar el inventario de los instrumentos y materia prima
- 8) Verificar que todas las áreas del establecimiento estén ordenadas, limpiadas, en el caso que no lo estén, proceder hacerlo
- 9) Verificar la caja para determinar si hay suficiente dinero en billetes (\$5, \$10, \$20) y monedas (\$0,01; \$0,05; \$0,10; \$0,25; \$0,50; Y \$1) para dar los vueltos a los comensales en toda la jornada de trabajo, en el caso que no exista, proceder a conseguirlo
- 10) Apertura del establecimiento, una vez cumplidos los puntos anteriores

Durante la atención al público de la Hueca tradicional

- 1) Saludar y despedirse del comensal con estas frases: buenos días, buenas tardes, buenas noches
- 2) Presentarse al comensal cuando tenga contacto con él con estas frases como: mi nombre es/me llamo, en que puedo ayudarle

- 3) Atender las necesidades urgentes del comensal, antes que cualquier tarea específica que se esté realizando
- 4) Verificar la limpieza y pulcritud de la ropa y cuerpo cada hora, si existe suciedad proceder a limpiarla
- 5) Mantener limpia la Hueca Tradicional

Al cierre de la Hueca Tradicional al comensal

- 1) Arqueo de caja
- 2) Inventario de los instrumentos y materia prima
- 3) Limpieza de la hueca tradicional
- 4) Cierre de la Hueca Tradicional

Descripción de funciones de los principales cargos de las Huecas Tradicionales

En el transcurso de las observaciones y entrevistas a los propietarios de las Huecas Tradicionales se descubrió que, en general las Huecas Tradicionales, poseen poco personal, el cual, suele pertenecer a la misma familia o grupo de amigos. Estos suelen tener cargos polivalentes, pero se detectó que, en algunas Huecas Tradicionales, especialmente aquellas en proceso de crecimiento o creación de sucursales no existe una política de personal que permita a los empleados conocer sus funciones específicas. Esto incide como demuestran las encuestas en la calidad del servicio.

Por este motivo se plantea la presente descripción de funciones, misma que es definida como: “Una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos que existen en la institución, así como también el perfil que se requiere para aspirar a un puesto.” (Gobierno de El Salvador, 2013)

A continuación, se detalla la descripción de funciones propuesta para los cargos detectados dentro de las Huecas Tradicionales:

Tabla 62.

Perfil del cargo de cocinero.

Cargo desempeñado	Cocinero
Perfil del cargo	
Ser honrado, tener experiencia en el área de producción de alimentos y bebidas	
Funciones primordiales del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar y producir la receta estándar • Realizar mise en place para la producción de la receta estándar • Realizar el montaje de platos • Manejar el aprovechamiento de los productos puestos a su disposición • Despachar la orden al mesero • Mantener sus manos y los instrumentos de trabajo limpios • Limpieza de la cocina • Limpieza de la bodega de almacenamiento de los productos • Mantener estándares de higiene • Proponer mejoras en la cocina, retroalimentar sobre las experiencias positivas y negativas del trabajo 	

Tabla 63.

Perfil del cargo de cajero.

Cargo desempeñado	Cajero
Perfil del cargo	
Ser honrado, pulcro, cortés, sincero, proactivo en las actividades desempeñadas.	
Funciones primordiales del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Dar la orden del pedido al cocinero de la hueca tradicional • Cobrar y manejar el sistema de facturación • Realizar el cuadro de las ventas al final de cada día • Generar un informe general de ventas cada mes al administrador y/o dueño de la Hueca Tradicional • Tener el área de la caja limpia y ordenada • Saludar con cortesía a los comensales 	

Tabla 64.

Perfil del cargo de mesero.

Cargo desempeñado	Mesero
Perfil del cargo	
Ser honrado, pulcro, cortés, sincero, proactivo en las actividades desempeñadas y facilidad de palabra	
Funciones primordiales del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Recibir y saludar cortésmente al comensal • Tomar la orden del comensal • Sugerir el plato estrella de la hueca • Asistir al comensal en sus necesidades • Recoger la cuenta • Despedir al comensal • Limpieza del área establecida para el comensal 	

Tabla 65.

Perfil del cargo de administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional.

Cargo desempeñado	Administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional
Perfil del cargo	
Tener la capacidad de liderar el recurso humano de la hueca, contar con la capacidad de resolución de problemas	
Funciones primordiales del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar la compra de los productos para el abasto de la producción de alimentos y bebidas de la semana • Pagar a los proveedores • Llevar el control financiero • Dirigir la parte operativa de la hueca • Liderar y capacitar al recurso humano 	

Tabla 66.

Perfil del cargo de Responsable de cocina.

Cargo desempeñado	Responsable de cocina
Perfil del cargo	
Ser honrado, tener conocimiento en la administración, saber la técnica y preparación de alimentos y bebidas con estándares de calidad y seguridad alimentaria, contar con capacidad de liderazgo	
Funciones primordiales del cargo	
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar los alimentos y bebidas que serán servidos al comensal • Desarrollar y aplicar la receta estándar • Cotizar los productos e instrumentos para realizar los alimentos y bebidas • Dirigir a los cocineros en la elaboración de los alimentos y bebidas • Requerir al administrador y/o responsable de la hueca la compra de los productos necesarios para la elaboración de la receta estándar • Llevar el inventario de los productos y alimentos que se necesita para la elaboración de la receta estándar • Realiza el control de aprovisionamiento, conservación y almacenamiento de alimentos y productos de limpieza de la hueca tradicional • Revisa y controla el material de uso en la cocina • Organizar, dirigir y coordinar el trabajo del personal a su cargo • Establecer Buenas Prácticas de Manufactura • Dirigir la limpieza de la hueca tradicional 	

Presupuesto de implementación

Para la implementación de las estrategias de calidad del servicio en las Huecas Tradicionales se incluyen opciones gratuitas, tanto como pagadas para la implementación de las políticas de calidad del servicio en las Huecas Tradicionales.

Ofertas gratuitas de capacitación.

Al fin de cumplir el plan de mejora se propone revisar la oferta académica brindada por instituciones públicas y privadas que fomenta el talento humano. En esta oferta académica se incluye material de trabajo y de estudio para el recurso humano de las Huecas Tradicionales.

La importancia de tomar la oferta académica para el recurso humano de las Huecas Tradicionales es para la mejora de la calidad del servicio prestado por ellas al comensal porque estarán en constante capacitaciones.

Tabla 67.

Oferta académica de capacitación existente (Parte 1).

Organización	Formación	Tema	Destinado a:	Horas	Educación	Lugar	Costo
SECAP	Curso de contabilidad básica	Módulo 1 de contabilidad básica	Administrador y/o responsable de la hueca tradicional	45	Presencial	Milagro, Guayas	Gratis
SECAP	Curso de tributación fiscal y obligaciones laborales	Módulo 1 de tributación fiscal y obligaciones laborales	Administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional	60	Presencial	Guayaquil, Guayas	Gratis
SECAP	Curso de marketing para iniciar en los negocios	módulo 1 del curso de marketing para iniciar en los negocios	Administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional	30	Presencial	Guayaquil, Guayas	Gratis
SETEC	Curso de Liderazgo y trabajo en equipo	Gestión del talento humano en la comunicación efectiva e inteligencia emocional en el trabajo en equipo	Administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional	16	Presencial	Guayaquil, Guayas	Gratis
Aprendamos	Curso: Nutrición y hábitos alimenticios saludables	Nutrición y salud	Responsable de cocina, administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional	Indefinido	Presencial, semipresencial, distancia y virtual	Guayaquil, Guayas	Gratis

Tabla 68.

Oferta académica de capacitación existente (Parte 2).

Organización	Formación	Tema	Destinado a:	Horas	Educación	Lugar	Costo
Aprendamos	Curso: Higiene y manipulación de alimentos	Prevención de enfermedades ocasionadas por manipulación de alimentos y bebidas.	de Mesero, cajero, cocinero, responsable de cocina y administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional	Indefinido	Presencial, semipresencial, distancia y virtual	Guayaquil, Guayas	Gratis
Aprendamos	Curso: Desarrollo de la pequeña empresa	Emprendimiento de un negocio	Administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional	Indefinido	Presencial, semipresencial, distancia y virtual	Guayaquil, Guayas	Gratis
Aprendamos	Hello! Curso introductorio al idioma Ingles	Desarrolla habilidades de comunicación básicas en el idioma Inglés.	Mesero	Indefinido	Presencial, semipresencial, distancia y virtual	Guayaquil, Guayas	Gratis
Aprendamos	Ventas y atención al cliente	Inculca el concepto de calidad en la atención al cliente.	Mesero, cajero, y administrador y/o responsable de la Hueca Tradicional	Indefinido	Presencial, semipresencial, distancia y virtual	Guayaquil, Guayas	Gratis

Plan de capacitaciones.

Adicional a la oferta académica brindada por instituciones públicas y privadas que fomentan el talento humano se propone un plan de capacitaciones dirigido a Huecas Tradicionales. En este plan de capacitaciones se incluye material de trabajo y de estudio para el recurso humano de las Huecas Tradicionales. El plan está destinado a dos áreas principales de las Huecas Tradicionales: área administrativa y área operativa.

La importancia de asistir a los cursos de capacitación para el recurso humano es para garantizar la mejora de la calidad del servicio prestado por ellas al comensal. Es importante evaluar las áreas que necesitan mayor atención antes de solicitar un curso para aprovechar los recursos y no interrumpir el servicio. Las tablas a continuación muestran a detalle los temas a tratar en cada curso y el área al que van dirigidos, así como, los recursos empleados y el costo por curso. Se plantea realizar varios cursos por separado o como un todo, de acuerdo a las necesidades del establecimiento. El costo estimado del programa de capacitación completo es de 595 dólares de los Estados Unidos de América, con una duración de 174 horas de clases. Cabe mencionar que, el costo propuesto es por Hueca Tradicional con un máximo de diez personas.

Tabla 69.

Presupuesto del plan de capacitaciones del área administrativa para las Huecas Tradicionales.

Área	Tema	Destinado a:	Recursos	Horas	Educación	Lugar	Costo
	Introducción a modelos de negocios de alimentos y bebidas	Encargado y/o propietario	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	48	Presencial	Guayaquil, Guayas	\$80,00
	Introducción a la Administración de Restaurantes	Encargado y/o propietario	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	56	Presencial y semipresencial	Guayaquil, Guayas	\$120,00
Área administrativa	Introducción al comportamiento del comensal	Encargado y/o propietario	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	10	Presencial	Guayaquil, Guayas	\$35,00
	Introducción al liderazgo	Encargado y/o propietario	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	10	Presencial	Guayaquil, Guayas	\$35,00
	Introducción a la calidad del servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas	Encargado y/o propietario	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	40	Presencial	Guayaquil, Guayas	\$70,00

Tabla 70.

Presupuesto del plan de capacitaciones del área operativa para las Huecas Tradicionales.

Área	Tema	Destinado a:	Recursos	Hora	Educación	Lugar	Costo
	Introducción a la gastronomía	Cocineros	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	10	Presencial o semipresencial	Guayaquil, Guayas	\$35,00
	Introducción al servicio	Meseros y/o cajeros	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	15	Presencial	Guayaquil, Guayas	\$45,00
Área operativa	Introducción en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	Cocineros	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	10	Presencial y semipresencial	Guayaquil, Guayas	\$35,00
	Introducción a la contaminación cruzada en establecimientos de alimentos y bebidas	Cocineros	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	40	Presencial y semipresencial	Guayaquil, Guayas	\$70,00
	Introducción a la manipulación de alimentos en establecimientos de alimentos y bebidas	Cocineros	Capacitador Material explicativo (folletos, videos)	40	Presencial y semipresencial	Guayaquil, Guayas	\$70,00

Material visual

A continuación, se incluyen modelos de material visual que pueden ser colocados en áreas visibles para los empleados y comensales de las Huecas Tradicionales gastronómicas de Guayaquil, con el fin de que vean el material y lo pongan en práctica, también para ayudar a implementar políticas de calidad del servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas.



Figura 2. Material visual.

Propuestas de estrategias de comercialización en redes sociales

Instagram

Al fin de darle difusión al presente proyecto se propone seguir las siguientes estrategias que permitan dar un mayor alcance y consecuentemente mejorar el potencial de turismo gastronómico en la ciudad de Guayaquil. Usando la red social *Instagram* para que las Huecas Tradicionales se dirijan a un segmento juvenil, y darle una revalorización al patrimonio gastronómico del Ecuador, como ejemplo de la

influencia que se puede alcanzar por medio de esta red social tenemos el caso de @Bogotáeats con aproximadamente 162.000 seguidores en el 2018, es manejada por Alejandro Escallón, él es crítico culinario y se promociona calificando restaurantes ofreciendo su opinión.

Escallón quiere que las personas que buscan donde ir a comer en Bogotá, Colombia sepan sobre los establecimientos de alimentos y bebidas que ofrecen calidad del servicio en Bogotá para que puedan disfrutar solos o con sus familias, amigos, compañeros del trabajo y pareja, para crear experiencia en sus vidas cuando se come fuera de casa.

Una de las razones para buscar difundir y promocionar la industria de alimentos y bebidas en *Instagram* es porque en los estudios de Cristina Madrigal Romero en su trabajo “*Instagram* como herramienta de comunicación publicitaria: el caso de *Made With Lof*” induce que la plataforma virtual desde su lanzamiento (día 6 de octubre de 2010), se ha convertido en la red social con más crecimiento en estos últimos 8 años, ya que, alberga en su plataforma aproximadamente 300 millones de usuarios activos mensuales, 70 millones de fotos publicadas cada día, y 2,5 millones de *likes* diarios” (Madrigal, 2015).

Una parte de la población del Ecuador está en constante interacción con la industria de alimentos y bebidas en *Instagram*, como ejemplo se puede mostrar el caso de la Hueca Tradicional *Nice Lab* que se dedica a la venta de helados de nitrógeno líquido, usa su cuenta de *Instagram* para posicionarse en la mente de sus comensales y atraer segmento de mercado, con otras plataformas digitales y medios de comunicación tradicionales, el alcance sería mínimo para captar un segmento de mercado que este influenciado por *Instagram*, *Nice Lab* al cierre de este estudio tiene aproximadamente 34 mil seguidores que interactúan con el establecimiento de alimentos y bebidas, haciendo que influya a ir a sus locales para consumir. Esta herramienta permite generar ingresos económicos por ventas y reducir los costos al establecimiento en análisis estadísticos, porque la plataforma ofrece información segmentada del mercado y el público objetivo. *Instagram* ofrece estadísticas del público y lo categoriza por sexo, edad, ciudad, país, horas y ofrece datos sobre el alcance del contenido, por lo que permite un análisis detallado del impacto de mercado.

También tenemos la referencia de la página de *Instagram* de @jaimito_fonseca que es administrada por Jaime Elías Fonseca Rodríguez que por iniciativa de este proyecto de investigación Fonseca creó el “Tour Gastronómico” que se basa en la evaluación y promoción de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Se construyó en el presente trabajo una página en *Instagram* especializada para las Huecas Tradicionales para que suban imágenes y material audio visual. La página en *Instagram* realizada para las Huecas Tradicionales se llama: “Huecas Tradicionales del Ecuador (EC)”.

YouTube

Se elaboró un canal en *YouTube* en el presente estudio para que los propietarios puedan promocionar y fundir la gastronomía de las Huecas Tradicionales del Ecuador, porque se identificó que después de la culminación de cada Feria los organizadores de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces, abandonan las capacitaciones, difusiones y promociones diarias de las Huecas Tradicionales hasta el anuncio de la nueva edición de Raíces, dejando a la gastronomía guayaquileña desamparada. Ese es el motivo, por el que, se elaboró un canal en *YouTube* especializado para las Huecas Tradicionales, para que sus propietarios y/o administradores suban los materiales audio visuales de su oferta gastronómica. Además, se aportó en el presente estudio con un video documental de las Huecas Ganadoras de Raíces 2017 de 15 minutos de duración y otro resumido de 4 minutos de duración, para que los comensales conozcan por parte de los propietarios qué es calidad del servicio dentro de las Huecas Tradicionales, este material audio visual elaborado por el investigador, se lo colgó en el canal de *YouTube* de las Huecas Tradicionales llamado: “Huecas Tradicionales Ecuador (EC)”.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación permitió recopilar información relevante para evaluar la percepción sensorial del comensal sobre la calidad del servicio por parte de las Huecas Tradicionales provenientes de Guayaquil participantes en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces 2017, dentro de las principales conclusiones del trabajo se destaca que:

Primero: al ser una iniciativa reciente, existe estudios superficiales sobre la calidad del servicio percibido sensorialmente por parte del comensal que acude a las Huecas Tradicionales, por este motivo, se diseñó una herramienta metodológica para evaluar la percepción sensorial de la calidad del servicio de las Huecas Tradicionales prestado al comensal.

Segundo: en base a conversaciones exploratorias con los consumidores, los propietarios de las Huecas Tradicionales y evaluación bibliográfica se determinó que las variables más importantes a tomar en cuenta son: a) El entorno y ambiente del establecimiento; b) Servicio; c) Características del alimento; d) Lealtad y experiencia; y e) Tiempo de espera del comensal. Es por esto que, a partir de esos factores se elaboraron modelos de herramientas metodológicas (encuestas) para evaluar la calidad del servicio percibido sensorialmente por el consumidor (comensal) de las Huecas Tradicionales, así como, encuestas para los propietarios de las mismas que, arrojaron cifras que permiten evaluar el nivel de calidad del servicio y posteriormente, establecer una estrategia de mejora de la calidad.

Tercero: el proceso de investigación, permitió descubrir que los errores recurrentes en las Huecas Tradicionales están relacionados a los siguientes aspectos: la pulcritud de los empleados y del establecimiento, la percepción de seguridad del establecimiento, el servicio recibido durante la visita y el tiempo de espera del comensal. Así mismo, se evidenciaron problemas recurrentes en cuanto: al tiempo de atención, la pérdida de tiempo de los trabajadores en conseguir cambio para los pedidos, además, de la inexistencia de un manual de operaciones o estrategia del negocio y receta estándar aplicados para las Huecas Tradicionales.

Cuarto: en base a las observaciones y opiniones analizadas se decidió elaborar un manual de operación, una descripción de funciones y estándares de calidad básica para los establecimientos, debida a que, los errores percibidos en el tercer capítulo pueden ser solucionados con capacitación adecuada.

Quinto: la investigación arrojó que el recurso humano de las Huecas Tradicionales (organizaciones) no cuenta con protocolos documentados de interrelación con el comensal, por esa razón, en el presente estudio se realizó un material visual para que, el recurso humano de la organización pueda recordar diariamente cuales son los pasos básicos a seguir para satisfacer al comensal. Cabe señalar que el material visual esta realizado para que, sea colocado en lugares visibles tanto para trabajadores y los comensales.

Sexto: También en el presente estudio de la “Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora”, se identificó que después de la culminación de cada Feria los organizadores de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces, abandonan las capacitaciones, difusiones y promociones diarias de las Huecas Tradicionales hasta el anuncio de la nueva edición de Raíces, dejando a la gastronomía guayaquileña desamparada. Ese es el motivo, por el que, se elaboró un canal en *YouTube* especializado para las Huecas Tradicionales, para que sus propietarios suban sus materiales audio visuales, y se aportó en el presente estudio con un video documental de las Huecas Ganadoras de Raíces de 15 minutos y otro resumido de 4 minutos, para que los comensales conozcan por parte de los propietarios qué es calidad del servicio dentro de las Huecas Tradicionales.

Séptimo: Se construyó una página en *Instagram* especializada para la Huecas Tradicionales para que suban imágenes y material audio visual. Se realizó la construcción de las redes sociales de las Huecas Tradicionales porque se identificó que Raíces como feria tiene página *web*, *Instagram*, *Facebook* y demás redes sociales especializadas para el evento, pero luego de la culminación de esta feria gastronómica se deja a un lado a las Huecas Tradicionales, pasando a un segundo plano. Cabe señalar que ellas son el principal motivo, por lo que, los visitantes van a “Raíces” Feria Gastronómica Internacional del Ecuador, por eso, los organizadores de la Feria y el

Muy Ilustre Municipio de Guayaquil deben de tener la capacitación, difusión y promoción de su oferta culinaria del Ecuador durante todo el año.

Recomendaciones

Primero: la gastronomía es un componente esencial en la identidad de los seres humanos, así como, un importante componente de la promoción de un destino, por lo que, es necesario que se trabaje activamente para continuar con la capacitación, difusión y promoción, así como, en la mejora de la calidad del servicio de los establecimientos de alimentos y bebidas denominadas en presente estudio como Huecas Tradicionales, con el fin de poder expender comida tradicional guayaquileña y ecuatoriana para fortalecer la ciudad de Guayaquil como destino gastronómico.

Segundo: el trabajo de mejora de las Huecas Tradicionales corresponde a sus respectivos propietarios y/o administradores quienes deben implementar políticas, reglamentos, protocolos, recetas estándares, manuales de procedimientos de calidad en el servicio para mejorar el servicio ofrecido e incidir positivamente en la demanda por parte del comensal, sin embargo, también se debe dar continuación al proceso de formación y promoción de las Huecas Tradicionales por parte de los organizadores de la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador Raíces y la Municipalidad del Cantón de Guayaquil con su Empresa Pública de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales. Es importante que el trabajo de mejora sea continuo y que perdure todo el año y no sólo durante los meses alrededor del evento. Este trabajo debe involucrar el compromiso del sector privado, así como de la gobernanza, la comunidad receptora y la academia a fin de lograr un objetivo común, desarrollar el turismo gastronómico de Guayaquil para catapultar al Ecuador como destino culinario de excelencia.

Tercero: uno de los aspectos más fundamentales para tener una mejora sostenible en la calidad del servicio es capacitar a todo el personal, desde el administrador del negocio hasta los encargados de cocina y seguridad, en sí de todo el recurso humano de la organización. El presente trabajo detalla capacitaciones gratuitas para los empleados de los establecimientos, así como un plan de capacitaciones pagados a fin de formar a los empleados en temas relevantes para mejorar la calidad de atención al cliente, como seguridad alimentaria, nutrición e higiene, ventas y atención al cliente, entre otros, con eso ellos puedan tener criterios académicos y prácticos para elaborar políticas, reglamentos, protocolos, recetas estándar, normas

para ofrecer la verdadera calidad de servicio de los comensales de las Huecas Tradicionales.

Cuarto: se recomienda poner en práctica las propuestas de implementación de calidad de los servicios, postuladas en el presente trabajo y difundir los elementos de planificación estratégica del presente trabajo entre los administradores de la Hueca Tradicionales. Se debe crear documentos estándares internos de calidad del servicio y capacitar periódicamente al personal para que estén en capacidad de cumplirlos.

Quinto: Se recomienda al Ministerio de Turismo del Ecuador denominar y categorizar oficialmente a los establecimientos de alimentos y bebidas tradicionales del Ecuador como Hueca Tradicional.

Sexto: La falta de documentación como políticas, reglamentos, manuales, protocolos, pasos a seguir, recetas estándares, planes de gestión de riesgo por parte del recurso humano de los establecimientos de alimentos y bebidas denominadas Huecas Tradicionales pueden provocar errores fatales para las organizaciones como la pérdida de comensales y hasta la muerte de un ser vivo, eso lo podemos verificar según el diario (El Telégrafo, 2017) en el caso de propietario Bernardo Adolfo Avecillas Pozo del restaurante *fast food* (comida rápida) de nombre “Clásico Ranchos” que por evitar que uno de sus comensales sea víctima de un robo, se enfrentó al antisocial y esto hizo que este termine con su vida. Posteriormente se anunció el cierre definitivo de la sucursal de Ranchos en Guayaquil, por el simple hecho que no se detalló en un documento con protocolos a seguir cuando existan robos dentro del establecimiento culinario, es uno de los motivos que se recomienda establecer procedimientos documentados a seguir por el recurso humano de las Huecas Tradicionales para poder tener calidad del servicio.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. (ITSON, Ed.) *El buzón de Pacioli*, 5-7.
- Alegret, A. (2017). Análisis PEST o análisis DAFO ¿cuál es mejor? EAE Business School. Obtenido de: <https://retos-directivos.eae.es/el-analisis-pest-una-herramienta-para-planificar-tu-estrategia/>.
- Almeida, S., Barrionuevo, C., Barroso, L., García, A., & Martín, S. (2015). Sociología del consumo: Grupos Sociales y Consumo. Obtenido de Sociología del Consumo: <https://app.luminpdf.com/viewer/RNrfgY33ef2uEYwZQ>
- Álvarez, M. (2006). Manual De Planeación Estratégica. México: Panorama Editorial.
- Arancibia, V., Herrera, P., & Strasser, K. (2008). Manual de Psicología Educativa. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Arevalo, L., Garizabal, A., & Campo, C. (2001). Modelos del comportamiento del consumidor. Santa Marta, Colombia: Corporación Unificada Nacional De Educación Superior. Obtenido de: https://psicologiaconsumidorpres.wikispaces.com/file/view/seminario_3_doc.pdf
- Arias, F. (2004). Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento: contabilidad, economía, administración, psicología, sociología, trabajo social, educación. México: Trillas.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador (2010). Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización. Quito: Registro Oficial.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. Quito, Ecuador: Registro Oficial. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>

- Asamblea Nacional. (2016). Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación. Quito: Registro Oficial.
- Baca, J. C. (18 de mayo de 2013). *El turismo como fenómeno*. filosofía del turismo. Obtenido de: <https://profebaca.wordpress.com/tag/teoria-del-turismo/>
- Banco Central del Ecuador. (29 de marzo de 2018). *Ecuador creció 3.0% en 2017 y confirma el dinamismo de su economía*. Obtenido de PIB del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1080-ecuador-crecio-30-en-2017-y-confirma-el-dinamismo-de-su-economia>
- Bergoglio, M. (2017). *apa: un pueblo sin raíces, o que las abandona, está enfermo*. Obtenido de http://es.radiovaticana.va/news/2017/10/05/papa_francisco_-_homilia_-_santa_marta_-_misa/1340962
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Prentice-Hall/Pearson Educación.
- Bodero, E. (2010). *Teoría económica de la delincuencia: el neoliberalismo como factor criminógeno*. Guayaquil: Ateneo Jurídico.
- Calderón, S. (2013). Estudios de Turismo. Turismo Perú, 13.
- Cidal, M. (2015). *Cómo elaborar un marco conceptual*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Obtenido de http://comunicacionacademica.uc.cl/images/recursos/espanol/escritura/recursos_en_pdf_extenso/15_Como_elaborar_un_marco_conceptual.pdf
- Covey, S. (2003). *Los siete hábitos de la gente eficaz: la revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa*. México: Editorial Paidós.
- Cuvi, P. (2014). *Carlos Gallardo Y El Boom de la Cocina Ecuatoriana*. Mundo Diners. Obtenido de <http://www.revistamundodiners.com/?p=2392>
- Deming, W., & Medina, J. (2008). Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis. Obtenido de: <https://library.biblioboard.com/content/c9244033-66c8-419b-9788-e2283a7a4644>

- Díaz, M. (23 de mayo de 2017). *La cocina ecuatoriana desde un contexto de aprendizaje*. (M. O. Sánchez, Entrevistador)
- Ediciones Larousse. (2017). Diccionario Larousse Francés Español. Obtenido de <https://www.larousse.mx/app/diccionario-frances-espanol-2/>
- El Universo. (14 de agosto de 2009). *Guayaquil se fundó en 1534 pero se asentó en forma definitiva en 1547*. Obtenido de: <https://www.eluniverso.com/2009/08/15/1/1446/guayaquil-fundo-asento-forma-definitiva.html>
- Empresa Pública Municipal de Turismo, P. C. (2018). *Gastronomía - Huecas de Guayaquil*. Obtenido de <http://www.guayaquilesmidestino.com/gastronomia>
- Galarza, M. (2015). “*La hueca de la Costa Norte*” *Menú Ecuatoriano en Restaurante Marcus Apicius*”. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Obtenido de: <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/5805/1/125168.pdf>
- García, M. E. (2014). *Una mirada crítica al boom de la cocina peruana*. *Revista Harvard Review of Latin América*. Obtenido de <https://revista.drclas.harvard.edu/book/fusi%C3%B3n-culinaria-y-colonialismo>
- Gobierno de El Salvador. (4 de diciembre de 2013). *Descripción de Manual de Funciones*. Obtenido de: <http://www.anda.gob.sv/wp-content/uploads/2015/05/Introduccion-y-objetivos-de-puestos-2013.pdf>
- Gómez, J. A. (14 de agosto de 2010). *Historiadores rememoran la fundación de Guayaquil*. *El Universo*. Obtenido de: <https://www.eluniverso.com/2010/08/15/1/1445/historiadores-rememoran-fundacion-guayaquil.html>
- González, M. J. (2009). *La teoría del caos en las organizaciones*. *Cuadernos Unimetanos*, 29-33.
- Guinebault, M. (2 de febrero de 2018). *Las ventas de Amazon aumentaron un 31 % en 2017*. Obtenido de: <http://pe.fashionnetwork.com/news/Las-ventas-de-Amazon-aumentaron-un-31-en-2017,943472.html>

- Gutiérrez, M. (2004). *Administración para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad*. México DF.
- Hawking, S., Mirabent, J. i., & Mlodinow, L. (2010). *El gran diseño*. Bogota: Planeta.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGrawHill. Recuperado el 31 de enero de 2018, de https://trabajosocialudocpno.files.wordpress.com/2017/07/metodologc3a3c2ada_de_la_investigacic3a3c2b3n_-sampieri-_6ta_edicion1.pdf
- INEC. (2018). *Encuesta Tecnológica*. Quito: INEC. Obtenido de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%202017_270718.pdf
- INEC. (9 de julio de 2015). *Ecuadorencifras*. Obtenido de: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Hogares_2014/Documento_tecnico_Modulo_Ambiental_Hogares_2014.pdf
- INOCAR. (2015). Obtenido de: http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- La Escuela de los Chefs. (2017). *Firma de Convenios del Proyecto HUECAS Tradicionales de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de: <http://www.escueladeloschefs.com/noticia-46-firma-de-convenios-del-proyecto-huecas-tradicionales-de-guayaquil>
- Lamas, J. (2016). *Guía Michelin*. Madrid.
- Madrigal, C. (2015). *Instagram como Herramienta de Comunicación Publicitaria: El Caso de Made With Lof*. Sevilla.
- Maslow, A. (2014). *Motivación y Personalidad*. España: Editorial Díaz De Santos.
- Miller, N. (2016). *Elite Traveler*. New York, United States.

- Millones, L. (2017). *La comida de los dioses*. *Revista Harvard Review of Latin America*. Obtenido de: <https://revista.drclas.harvard.edu/book/la-comida-de-los-dioses>
- Ministerio de Salud de Colombia. (2015). *Qué es un plan de acción*. Obtenido de: <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/Plan%20de%20acci%C3%B3n.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2007). PLANDETUR 2020. Obtenido de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Molinari, G. (2013). *Guayaquil tendrá su festival gastronómico*. *Revista Lideres*, 24. Obtenido de: <https://www.revistalideres.ec/lideres/guayaquil-tendra-festival-gastronomico.html>
- Montesinos Torres, A. (2016). *Turismo Gastronómico Sostenible: Planificación de Servicios, Restaurantes, Rutas, Productos y Destinos*. México DF: Porrúa. Obtenido de: <https://cegaho.wordpress.com/2016/08/22/libro-turismo-gastronomico-sostenible-2/>
- Morán, M. (noviembre de 2014). *Conferencia sobre la Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible Hábitat III*. Obtenido de <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/habitat3/>
- Noboa, M. R. (2016). *Tour audiovisual de las huecas de comida típica en la ciudad de Quito*. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas. Obtenido de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6067/5/UDLA-EC-TMPA-2016-04.pdf>
- Observatorio Turístico de Guayaquil. (15 de julio de 2018). *Un Guayaquil que atrae a 2,1 millones de visitantes apuesta a congresos*. *El Universo*. Obtenido de: <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/07/15/nota/6858647/urbe-que-atrae-21-millones-visitantes-apuesta-congresos>
<https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/07/15/nota/6858647/urbe-que-atrae-21-millones-visitantes-apuesta-congresos>

- OMS. (noviembre de 2017). *Sobrepeso y obesidad infantiles*. Obtenido de: <http://www.who.int/dietphysicalactivity/childhood/es/>
- OMT. (2007). *Definición*. Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <http://www2.unwto.org/es/content/definicion>
- OMT. (2016). *Red de Gastronomía de la OMT. Plan de Acción*. Madrid: OMT. Obtenido de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/gastronomyactionplanprint2esweb.pdf>
- OMT. (mayo de 2017). *Second Global Report on Gastronomy Tourism*. Obtenido de: http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/gastronomy_report_web.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Santiago de Chile, Chile.
- Pérez Puig-Mir, N. (2018). *Configuración jurídica, contenido y protección del buen vivir a la luz de la constitución ecuatoriana*. Revista Jurídica. Guayaquil, Ecuador.
- Pizzo, M. (29 de agosto de 2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>
- Real Academia de la Lengua Española. (2018). Real Academia de la Lengua Española. Obtenido de: <http://dle.rae.es/?id=ZpDHEcW>
- Registro Oficial Suplemento 116. (16 de enero de 2015). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Quito, Ecuador: Registro Oficial.
- Ricaurte, C. (2009). *Manual para Diagnóstico Turístico Local*. Guayaquil, Ecuador: Escuela Politécnica del Litoral. Recuperado el 28 de noviembre de 2017
- Salud, O. M. (2017). *Concepto de nutrición*. Obtenido de: <http://www.who.int/topics/nutrition/es/>
- Sandhusen, R. (2002). *Mercadotecnia Global*. México DF: CECSA.

- Secretaria de Relaciones Exteriores de México. (junio de 2004). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Obtenido de: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf
- Segovia, T. (2013). *Estudio sobre la calidad de los productos y servicio al cliente en el restaurante naguará de segunda categoría de la ciudad de Quito y propuesta de estrategias de mejoramiento*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Toapanta Mina, T. (2017). *Análisis de la demanda nacional de turismo de la promoción Gastronómica: Huecas de Guayaquil*. (L. Alban, Ed.) Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7885/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-359.pdf>
- Torresani, M. E., Raspini, M., Acosta Sero, O., Giusti, L., García, C., Español, S., & Rodríguez, L. (2007). Consumo en cadenas de comidas rápidas y kioscos: preferencias de escolares y adolescentes de nueve colegios privados de Capital Federal y Gran Buenos Aires. *Archivos argentinos de pediatría*, 109-114.
- TripAdvisor. (2018). *Centro de medios*. Obtenido de: <https://tripadvisor.mediaroom.com/AR-about-us>
- UNESCO. (2017). *Patrimonio Inmaterial*. Obtenido de: <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/intangible-heritage/>
- Veintimilla, A. (2018). *La comida ecuatoriana llega a E.E.U.U. de la mano de Alejandra. El Comercio*.
- Veintimilla, A. (2018). *Ricardo Gallegos representa a la gastronomía ecuatoriana en España. El Comercio*. Obtenido de: <https://www.elcomercio.com/sabores/sabores-sibaritas-gastronomia-ecuador-ricardogallegos.html>
- Zambrano, J. (2017). *¿Dónde se asentó por primera vez Guayaquil?* Obtenido de <http://tinyurl.com/y86wp3cp>

Apéndices

Apéndice 1. Fichas de Encuesta para Comensal.

Proyecto de análisis la percepción sensorial del comensal en las Huecas Tradicionales gastronómicas del cantón de Guayaquil para determinar la calidad del servicio										
Herramienta Metodológica para calificar la calidad del servicio/ Encuesta-HM-CS-EC-2.3.4										
I-Información general de la Hueca y datos del comensal										
1	Nombre de establecimiento:									
2	Nombre y apellido del comensal:									
3	Fecha y hora:									
4	Género:				Masculino			Femenino		
II-Entorno y ambiente del establecimiento										
5	Decoración	0	1	2	3	4	5	6	7	
6	Iluminación	0	1	2	3	4	5	6	7	
7	Temperatura	0	1	2	3	4	5	6	7	
8	Aroma	0	1	2	3	4	5	6	7	
9	Percepción de la música	0	1	2	3	4	5	6	7	
10	Ruidos y sonidos	0	1	2	3	4	5	6	7	
11	Mesas y sillas	0	1	2	3	4	5	6	7	
12	Accesibilidad (espacio para la movilización: escalinata/escalera/rampla/barandal/piso/pared/puerta/parqueo/ baño/mesa/silla) Otros:	0	1	2	3	4	5	6	7	
13	Baño	0	1	2	3	4	5	6	7	
14	Wi-Fi	0	1	2	3	4	5	6	7	
15	Comodidad y confort	0	1	2	3	4	5	6	7	
16	Limpieza y orden	0	1	2	3	4	5	6	7	
17	Parqueo	0	1	2	3	4	5	6	7	
III-Servicio										
18	Considera que la zona que está ubicada la Hueca Tradicional le brinda la seguridad para comer con tranquilidad	Sí			No					
19	El personal que lo atendió lo saludo, se presentó y recomendó o sugirió la especialidad de la casa	Sí			No					
20	El personal está en capacidades para atenderlo y poder satisfacer su orden	Sí			No					
21	El personal resolvió sus exigencias, inquietudes y quejas	Sí			No					
22	El personal se llevó la vajilla donde le sirvieron, sin previo consentimiento	Sí			No					
23	El personal que lo atendió, se despidió a la culminación de su estancia en el establecimiento	Sí			No					
24	Actitud y amabilidad del personal que lo atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	
25	Aptitud del personal que lo atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	
26	Apariencia y pulcritud del personal que lo atendió	0	1	2	3	4	5	6	7	
27	Presentación del menú	0	1	2	3	4	5	6	7	
28	Estado de la vajilla	0	1	2	3	4	5	6	7	

29	Percepción sensorial de la rapidez de los pedidos solicitados	0	1	2	3	4	5	6	7	
IV-Alimento										
30	Decoración	0	1	2	3	4	5	6	7	
31	Sabor	0	1	2	3	4	5	6	7	
32	Olor	0	1	2	3	4	5	6	7	
33	Textura	0	1	2	3	4	5	6	7	
34	Temperatura	0	1	2	3	4	5	6	7	
35	Cantidad de la porción	0	1	2	3	4	5	6	7	
36	Higiene y sanidad	0	1	2	3	4	5	6	7	
37	Calidad versus precio	0	1	2	3	4	5	6	7	
V-Lealtad y experiencia										
38	Experiencia general	0	1	2	3	4	5	6	7	
39	Probable recomendar	Si					No			
40	Probable regresar a la marca	Si					No			
41	Marca cumplió con las expectativas deseadas	Si					No			
VI-Tiempo del comensal										
42	Tiempo de espera para poder entrar en el establecimiento	1min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1hora	Más de 1 hora				
43	Tiempo de espera para poder hacer el pedido	1min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1hora	Más de 1 hora				
44	Tiempo de espera para que le traigan su pedido	1min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1hora	Más de 1 hora				
45	Tiempo que se demoró en comer dentro de la hueca	1min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1hora	Más de 1 hora				
46	Tiempo de espera para que le puedan dar la cuenta y cobrar	1min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1hora	Más de 1 hora				
VII-Otros aspectos a considerar										
47	¿Cuál es el alimento y la bebida que le gusto en esta Hueca Tradicional?									
48	Considera que la Hueca Tradicional; ¿Cómo establecimiento, aporta en el ámbito turístico, cultural y económico de Guayaquil?	Si					No			
49	Teniendo en cuenta todas las variables anteriores, su experiencia de la calidad del servicio resulto:	0	1	2	3	4	5	6	7	
50	¿En un máximo 10 palabras de fina que es calidad del servicio en un establecimiento de alimentos y bebidas?									
51	Opinión:									

Apéndice 2. Fichas de encuesta dirigida a los propietarios.

Proyecto de análisis del investigador para determinar la calidad del servicio que ofrecen las Huecas Tradicionales gastronómicas del cantón de Guayaquil aplicado al propietario de la Hueca Tradicional			
Herramienta Metodológica para calificar la calidad del servicio/ Encuesta-HM-CS-EC -1.3.4			
I-Identificación y ubicación de la Hueca Tradicional			
1	Nombre de establecimiento:		
2	Razón social del establecimiento:		
3	Aforo:		
4	Días de funcionamiento:		
5	Horario de funcionamiento:		
6	Días y horarios populares de funcionamiento:		
7	Parroquia:		
8	Dirección de la sucursal:		
9	Vía principal:		
10	Nombre del propietario (s) o administrador (es):		
11	Producto Estrella:		
II-Servicio			
12	¿El establecimiento cuenta con guardia privado?	Si	No
13	Los tomacorrientes está cerca de las mesas y sillas donde se ubica el comensal para la cargar de sus dispositivos móviles	Si	No
14	¿Posee el establecimiento parqueo exclusivo?	Si	No
15	¿El establecimiento cuenta con Wi-Fi?	Si	No
16	¿El comensal puede pagar su cuenta con la transacción de dinero electrónico dentro de los dispositivos tecnológicos del establecimiento?	Si	No
17	¿Cuenta el establecimiento con dispositivo electrónico bancario para que el comensal haga su pago con tarjeta de crédito o débito?	Si	No
18	¿Los colores del establecimiento son acordes con la comida que se expende?	Si	No
19	Limpieza cada hora de la cocina	Si	No
20	Limpieza cada hora de la zona dónde come el comensal	Si	No
21	Limpieza cada hora de los baños	Si	No
III-Alimentos			
22	Los cocineros o chef manipulan el dinero	Si	No
23	El mesero cobra y entrega la factura de la orden	Si	No
24	El cajero tiene contacto con el producto	Si	No
25	La preparación de los productos son con ingredientes frescos, orgánicos, sin pesticidas, transgénicos y/o químicos	Si	No
26	¿Tienen productos pre-elaborados?	Si	No
27	Usan el microondas para cocinar los productos que están pre-cocidos	Si	No

28	Usan salsa y aderezo artificial y/o químicas para preparar y acompañar el alimento	Si	No					
29	Expende agua, jugo de fruta y jugo de vegetal natural (alimentos y bebidas preparados que no contienen , ni se le añaden ingredientes artificiales y/o químicos	Si	No					
30	Expenden bebidas artificiales (Gaseosa, energizante, agua carbonatada, agua aromatizada y demás bebidas)	Si	No					
31	Se empieza a elaborar y cocinar la orden de comensal después de su pedido	Si	No					
32	Los cocineros o chef saben fundamentos de cocina y dominan la técnica de preparación	Si	No					
33	Todos sus productos son elaborados por sus cocineros o chef	Si	No					
IV-Entorno y ambiente del establecimiento								
34	Equipamiento de seguridad para los colaboradores y comensal	Si	No					
35	Mapa visible de evacuación de siniestros	Si	No					
36	Establecimiento 100% libre de humo de tabaco	Si	No					
37	¿Existe Buenas prácticas de manufactura (BPM)?	Si	No					
38	¿Cuentan con Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES)?	Si	No					
39	¿Aplican el sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP)?	Si	No					
40	Su personal cuenta con acreditación como certificación de competencia laboral en alimentos y bebidas; cursos de BPM, POES, HACCP, manipulación de alimento; títulos universitarios en administración de negocios, chef de cocina. Otros:	Si	No					
V-Otros aspectos a considerar								
41	¿El establecimiento cuenta con personal que conozca de la historia y orígenes de Guayaquil?	Si	No					
42	¿El establecimiento cuenta con buzón de sugerencia y comentarios?	Si	No					
43	Los colaboradores están en capacidades para brindar servicio a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas y niños.	Si	No					
44	¿El personal está capacitado para reaccionar en situaciones de emergencia como robos, poder brindar los primeros auxilios al comensal, sismos e inundaciones?	Si	No					
45	La Hueca Tradicional cuenta con redes sociales.	Si	No					
46	Teniendo en cuenta todas las variables anteriores, la calidad del servicio prestado por el establecimiento resulta en una calificación de:	1	2	3	4	5	6	7
47	Observación:							

Apéndice 3. Fichas de observación directa a huecas.

Proyecto de análisis de la percepción sensorial del comensal en las Huecas Tradicionales gastronómicas del cantón de Guayaquil para determinar la calidad del servicio aplicado por el investigador a las Huecas Tradicionales.									
Herramienta Metodológica para calificar la calidad del servicio/ Ficha de observación del investigador-HM-CS-EC-3									
I-Información general de la Hueca Tradicional									
1	Nombre de establecimiento:								
2	Nombre del propietario:								
3	Horario de funcionamiento:								
4	Días de funcionamiento:								
5	Fecha y hora:								
6	Producto estrella:								
II-Entorno y ambiente del establecimiento									
7	Decoración	0	1	2	3	4	5	6	7
8	Iluminación	0	1	2	3	4	5	6	7
9	Temperatura	0	1	2	3	4	5	6	7
10	Aroma	0	1	2	3	4	5	6	7
11	Percepción de la música	0	1	2	3	4	5	6	7
12	Ruidos y sonidos	0	1	2	3	4	5	6	7
13	Comodidad y confort	0	1	2	3	4	5	6	7
14	Limpieza y orden	0	1	2	3	4	5	6	7
15	Wi-Fi	0	1	2	3	4	5	6	7
16	Mesas y sillas	0	1	2	3	4	5	6	7
17	Accesibilidad (escalinata/escalera/rampa/barandal/piso/pared/puerta/ parqueo/ baño/ mesa/silla)	0	1	2	3	4	5	6	7
18	Baño	0	1	2	3	4	5	6	7
19	Parqueo	0	1	2	3	4	5	6	7
III-Servicio									
20	Ubicación (zona considerada segura)	0	1	2	3	4	5	6	7
21	Protocolo y etiqueta (saludo, presentación, recomendación/sugerencia de la especialidad de la casa, retirada de la vajilla y despedida del cliente)	0	1	2	3	4	5	6	7
22	Capacidad del personal (cumple el pedido/orden correctamente)	0	1	2	3	4	5	6	7
23	Manejo de imprevistos (resolvió exigencias, inquietudes y quejas)	0	1	2	3	4	5	6	7
24	El personal se llevó la vajilla donde le sirvieron, sin previo consentimiento	0	1	2	3	4	5	6	7
25	Actitud y amabilidad del personal	0	1	2	3	4	5	6	7
26	Aptitud del personal que lo atendió	0	1	2	3	4	5	6	7
27	Apariencia y pulcritud del personal	0	1	2	3	4	5	6	7
28	Presentación del menú	0	1	2	3	4	5	6	7

29	Estado de la vajilla	0	1	2	3	4	5	6	7
30	Percepción sensorial del tiempo de servicio	0	1	2	3	4	5	6	7
IV-Alimento									
31	Decoración	0	1	2	3	4	5	6	7
32	Sabor	0	1	2	3	4	5	6	7
33	Olor	0	1	2	3	4	5	6	7
34	Textura	0	1	2	3	4	5	6	7
35	Temperatura	0	1	2	3	4	5	6	7
36	Cantidad de la porción	0	1	2	3	4	5	6	7
37	Higiene y sanidad	0	1	2	3	4	5	6	7
38	Calidad versus precio	0	1	2	3	4	5	6	7
V-Tiempo de servicio									
39	Tiempo de espera antes de entrar a la Hueca Tradicional	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1 hora	Más de 1 hora			
40	Tiempo de espera para entrega de menú/carta	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1 hora	Más de 1 hora			
41	Tiempo de espera para entrega de pedido	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1 hora	Más de 1 hora			
42	Tiempo de consumo del cliente	5 min a 25 min	25 min a 35 min	35 min a 45 min	45 min a 1 hora	Más de 2 hora			
43	Tiempo de espera para la entrega de la cuenta y cobro	1 min a 5 min	5 min a 15 min	15 min a 30 min	30 min a 1 hora	Más de 1 hora			
VI-Observaciones adicionales									
45									
46									
47									
48									



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Fonseca Rodríguez, Jaime Elías** con C.C: # **0923589089** autor del trabajo de titulación: **Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora.** Previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 18 días de septiembre del año 2018

Fonseca Rodríguez, Jaime Elías
C.C: **0923589089**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Evaluación de la calidad del servicio de las Huecas ganadoras de Raíces 2017. Propuesta de un plan de mejora.		
AUTOR	Fonseca Rodríguez, Jaime Elías		
/TUTORA	Lic. Paola Cecilia Gálvez Izquieta, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de septiembre del 2018	No. DE PÁGINAS:	133
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo gastronómico, medición de calidad, calidad de servicios		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Hueca Tradicional, Calidad, Servicio, Turismo Gastronómico, Mejora / <i>Huecas Tradicionales</i> , Quality, Service, Gastronomic Tourism, Improvement		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de titulación se enfoca en mejorar el nivel de la calidad del servicio que se percibe sensorialmente por el comensal de las Huecas Tradicionales de la gastronomía de la ciudad de Guayaquil. El estudio realizado fue dividido de tal manera que, los capítulos poseen un objetivo establecido, los cuales son: (a) enlistar las Huecas Tradicionales gastronómicas para el desarrollo de la investigación, (b) establecer las variables para medir los niveles de calidad del servicio que se ofrece, (c) analizar los resultados de las fichas (herramientas metodológicas) y (d) desarrollar un plan de mejora de la calidad del servicio. De esta manera se comienza mencionando a las Huecas Tradicionales de la gastronomía de la ciudad de Guayaquil que participaron en la Feria Gastronómica Internacional del Ecuador “Raíces” del año 2017, para realizar el debido análisis se procedió a desarrollar tres herramientas metodológicas (fichas) de recopilación de datos que poseen las variables para llevar a cabo el estudio mencionado, las cuales, dos de ellas están dirigidas a los comensales y al propietario del establecimiento, mientras que, la tercera fue implementada por el investigador, a través de la técnica de observación. La implementación de las fichas permite determinar cuáles de las variables evaluadas obtienen rangos bajos, con el fin de poder proponer un mejoramiento, el cual, satisfaga la percepción sensorial del comensal sobre la calidad del servicio ofrecido por la Hueca Tradicional (establecimiento de alimentos y bebidas). El desarrollo de los puntos mencionados da paso al desarrollo de un plan de mejora, el mismo que se enfocará en la identificación de los problemas y posteriormente encontrar la solución a esos problemas, tener un plan de acción y un manual de operación detallando cada una de las funciones a realizar y el responsable de la misma. Claro está, que para un mejor entendimiento contará con material de apoyo visual, y de un presupuesto para su implementación en la Hueca Tradicional.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 99 674 1171	E-mail: jaimito_fonseca@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA	
---------------------------------------	--

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
-------------------------------------------	--

Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
------------------------------	--

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
-----------------------------------------	--