

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS



**ESCUELA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
HOTELERAS Y TURÍSTICAS**

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

**INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y
TURÍSTICAS**

TRABAJO DE GRADO

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN
LA RESTAURACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LA
CABECERA PARROQUIAL DE VICHE”**

AUTORA

MA. ANTONIETA LUZÓN NAZARENO

ASESORA

MGT. JOHANNA RODRÍGUEZ ESTACIO

ESMERALDAS, 2016

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Disertación aprobada luego de haber dado cumplimiento de los requisitos exigidos por el reglamento de Grados de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede en Esmeraldas, previa la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas.

Presidente Tribunal de Graduación

Lector 1

Lector 2

Director de Escuela

Directora de Tesis

Esmeraldas, Agosto 2016.

AUTORÍA

Yo, **María Antonieta Luzón Nazareno**, portadora de la cédula de identidad N°0803577220, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal. En virtud que el contenido de ésta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

MA. ANTONIETA LUZÓN NAZARENO

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, a él por permitirme llegar hasta aquí, por sus bendiciones y por no soltar mi mano en este largo pero satisfactorio camino, después de él, a mis padres, el título tendrá mi nombre, pero este triunfo es de ellos, y por último a aquellas dos personas que dejaron esta vida, este mundo, aquellos a quien tanto quise, y que me habría gustado que estuviesen aquí, celebrando junto a mí.

¡Gracias miles a todos ustedes!

AGRADECIMIENTO

Pensé no llegar hasta aquí, creí en algún momento que tiraría la toalla, de hecho varias veces lo hice, pero luego la levante, por esta razón le agradezco a Dios, por darme la oportunidad de cumplir este sueño.

Agradezco a mis padres; Edison Luzón Pico y Salma Nazareno Angulo, por darme la mejor y más valiosa herencia que un padre le puede dar a un hijo, espero un día poderles devolver todo lo que ustedes han hecho por mí, gracias por inculcar en mis hermanos y en mí, que el conocimiento es la mejor arma, con la que el ser humano puede luchar en sus más complejas batallas.

No puedo dejar de agradecer a mis maestros, mis guías, aquellas personas con la mejor y más compleja profesión del mundo, gracias a ustedes por inyectar todos aquellos conocimientos en mis compañeros y en mí, esta tesis es una muestra que su trabajo no fue en vano. Gracias.

Y por último, con una lágrima corriendo por mi mejilla, quiero agradecer a la mejor barra que una candidata puede tener, gracias a ustedes mis días en la universidad fueron más fáciles, gracias por aceptarme, gracias por su apoyo, espero que nuestra amistad perdure en el tiempo, gracias compañeros y colegas.

MA. ANTONIETA LUZÓN NAZARENO

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	II
AUTORÍA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XIII
1. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Marco Teórico	15
1.1.1. Bases Teóricas	15
1.1.2. Bases Legales	17
1.1.3. Antecedentes	19
1.2. Planteamiento del problema	20
1.3. Justificación.....	24
1.4. Objetivos	26
1.4.1. Objetivo general	26
1.4.2. Objetivos específicos	26
2. MATERIALES Y MÉTODOS.....	27
2.1. Descripción del lugar	27
2.2. Duración del estudio	28
2.3. Tipo de investigación	28
2.4. Métodos	28
▪ Descriptivo.....	29
▪ Inductivo.....	29
▪ Estadístico	29
2.5. Técnicas.....	29
▪ Observación.....	29

▪ Encuesta	30
▪ Entrevistas	30
▪ Fichaje	30
2.6. Población y Muestra	30
2.7. Recolección de datos	31
2.8. Procesamiento de datos	31
2.9. Normas Éticas	32
3. RESULTADOS	33
3.1. Descripción del Caso	33
3.1.1. Los Ámbitos en los que se desarrolla la investigación	33
▪ Institucional	33
▪ Social	33
▪ Económico	33
▪ Ambiental	34
▪ Salud	34
▪ Comunitario	34
3.1.2. Actividades estratégicas	34
3.1.3. Responsables	35
▪ Dirección de salud	35
▪ Ministerio de Turismo	35
▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Quinindé	35
▪ Gobiernos parroquiales	35
3.1.4. Impactos	35
▪ Impacto Social	35
▪ Impacto Cultural	36
▪ Impacto Ambiental	36
▪ Impacto Económico	36
▪ Impacto Turístico	36
3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	37
3.2.1. Diagnóstico de la calidad de los servicios de restauración que se ofrecen	37
en la cabecera parroquial de Viche.	37
a) Encuestas dirigidas a los turistas	37

b) Encuestas dirigidas a la población	41
3.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS	43
DE LA PARROQUIAL VICHE.	43
a) Tipos de Negocios.....	44
b) Facturación	44
c) Sistema contable	44
d) Servicio Adicional	45
e) Permisos de Trabajo	45
f) Números de trabajadores	46
g) Capacidad	46
h) Variación de menú.....	47
i) Especialidades.....	47
j) Manejo de Desechos.....	48
k) Legalidad del negocio	48
3.4 ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	49
DE LOS SERVICIOS EN LA PARROQUIA VICHE	49
a) Nivel de capacitación de los prestadores de servicio	49
b) Indicadores para la calidad del servicio	50
c) Gestión Administrativa	51
3.4.1. Líneas Estratégicas	51
3.4.2. Fases de implementación.....	55
3.4.3. Metodología del programa de capacitación.....	56
3.4.4. Valor total del programa	57
3.4.5. Financiadores	57
4. DISCUSIÓN.....	58
5. CONCLUSIONES	61
6. RECOMENDACIONES	62
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Percepción servicio de alimentación de la Cabecera parroquial Viche	37
Tabla 2: Apreciación de la atención al cliente de los prestadores de servicio de la parroquia	38
Tabla 3: Criterio sobre la calidad del producto alimenticio	38
Tabla 4: Imagen empresarial de los establecimientos de restauración	38
Tabla 5: La aplicación de la propuesta, aumentará el número de visitas turística.....	39
Tabla 6: Mejoras en la economía como consecuencia del aumento de las visitas turísticas.	39
Tabla 7: Posibilidad de emerger en el mundo del turismo	40
Tabla 8: Disposición para promocionar la Parroquia	40
Tabla 9: Aceptación de servicios adicionales al de alimentación	40
Tabla 10: Percepción Servicio de alimentación de la Cabecera parroquial Viche	41
Tabla 11: Apreciación de la atención al cliente de los prestadores de servicio de la parroquia ...	41
Tabla 12: Criterio sobre la calidad del producto alimenticio	42
Tabla 13: La imagen empresarial	42
Tabla 14: La aplicación de la propuesta, aumentará el número de visitas turísticas.	42
Tabla 15: Tipos de Negocios.....	44
Tabla 16: Facturación.....	44
Tabla 17: Sistema contable	45
Tabla 18: Servicio Adicional.....	45
Tabla 19: Permisos de trabajo	46
Tabla 20: Número de trabajadores	46
Tabla 21: Capacidad instalada.....	47
Tabla 22: Variación de menú	47
Tabla 23: Especialidades	47
Tabla 24: Manejo de desechos	48
Tabla 25: Legalidad del Negocio	48
Tabla 26 : Nivel de capacitación de los prestadores de servicio	49
Tabla 27: Indicadores para la calidad del servicio	50
Tabla 28: Calidad del Servicio	52
Tabla 29: Presupuesto	52
Tabla 30: Propuesta para la formación técnica	53
Tabla 31: Presupuesto	54
Tabla 32: Formación Administrativa.....	54
Tabla 33: Presupuesto	55
Tabla 34: Fases de Implementación	56

ÍNDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1: Ubicación de la parroquia Viche	27
Ilustración 2: Distribución de los establecimientos de restauración de la Cabecera parroquial de Viche	44

RESUMEN

Esta investigación nace a raíz de la identificación de la problemática, que presenta el servicio de alimentación que brindan los emprendedores turísticos de la cabecera parroquial de Viche, con el fin de crear una propuesta de mejora, que podría ser aplicada en la parroquia en cuestión, o en cualquier otro sitio que presente condiciones similares al de la cabecera parroquial, persiguiendo así la calidad del servicio en su totalidad.

Para respaldar cada proceso de esta investigación, se tomó como referencia artículos de la actual Constitución de la República del Ecuador y la Ley de Turismo, que aceptan al servicio de alimentos y bebidas como una actividad turística, así también, la Ley del Consumidor que garantiza la seguridad hacia el usuario. Para la obtención de los resultados, se aplicaron métodos como el inductivo y descriptivo; analizando desde el proceso del servicio que se presta en los restaurantes y sus dificultades; y el estadístico, considerando los datos cuantitativos y cualitativos, éstos fueron apoyados con la observación de campo, la encuesta, la entrevista y el fichaje, como técnicas propicias para este estudio, con las que se comprobó la deficiencia que padece el servicio de alimentación y la gravedad del mismo.

Habiéndose planteado tres objetivos específicos, partiendo del diagnóstico de la situación actual de los negocios, analizando la calidad del servicio en la restauración en la cabecera parroquial de Viche; se pudo conseguir información sobre; el número de establecimientos, legalidad del negocio, variación en el menú, nivel de capacitación, entre otros aspectos, que sirvieron para la elaboración de una propuesta para el mejoramiento de la calidad del servicio, habiendo cumplido así con los objetivos propuestos.

Al final de este estudio, se determinó que el servicio de alimentación de la cabecera parroquial de Viche, cuenta con varias deficiencias; además, se evidenció la falta de capacitación y formación de los propietarios o prestadores de servicio, la ilegalidad de varios negocios, y el poco conocimiento respecto a la atención al cliente, administración y tributaciones; por esta razón, dentro de la propuesta se establece la ejecución de capacitaciones como principal estrategia para obtener un servicio de calidad.

La propuesta de mejora planteada para este segmento microempresarial, involucra directamente a las autoridades locales como son los Gobiernos Autónomos Descentralizados, Municipios, Ministerio de Turismo, de Salud, Sistema de Rentas Internas como organismos de apoyo para la gestión del turismo.

Palabras claves: Calidad del servicio, Atención al cliente, Manipulación de los alimentos, Manejo de Desechos, Estrategias de mejoramiento, Cabecera Parroquial Viche – Esmeraldas.

ABSTRACT

This research comes following the identification of the problem, which presents the food service provided by the tourist entrepreneurs in the parochial head of Viche, in order to create a proposal for improvement, which could be applied in the parish in question, or any other site that present similar to that of the parochial head and chasing the quality of service in full conditions.

To support the work done during this investigation, it was taken as reference articles of the current Constitution and the Law on Tourism, which accepts the service of food and beverages as a tourist activity, and also, the Consumer Act that ensures safety to the consumer. To obtain the results, as the inductive methods were applied and descriptive; analyzing from the process of service provided in restaurants and difficulties; and statistical considering quantitative and qualitative data, they were supported by field observation, survey, interview and signing, as techniques conducive to this study, with deficiency afflicting the food service was checked and the severity.

Having raised three specific objectives, based on the assessment of the current business situation, analyzing the quality of service in restoring the parish head of Viche; It could get information; the number of establishments, business law, variation in level, training, menu among other things, that served to prepare a proposal for the improvement of service quality, thus having fulfilled the proposed objectives.

At the end of this study, it was determined that the food service Viche head of the parish, has several shortcomings; In addition, lack of training and education of the owners or service providers, the illegality of several businesses, and little knowledge about customer service, administration and tax payments was evident; For this reason, within the proposed implementation of training is established as the main strategy for quality service.

The proposal enhancement for this microenterprise segment raised directly involves local authorities such as autonomous governments, municipalities, Ministry of Tourism, Health,

Keywords: Service quality, Customer service, food handling, waste management, improvement strategies, Header Parish Viche – Esmeraldas.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Marco Teórico

1.1.1. Bases Teóricas

Para analizar la calidad y el servicio es importante revisar algunas teorías sobre esta, por lo que es sustancial indagar en las teorías de los expertos:

Uno de los autores investigados considera que: “La calidad, como la belleza, depende del cristal con que se mira. En el caso del turismo, el producto es con frecuencia intangible y la calidad no resulta aparente o visible hasta después de haberlo consumido. El consumidor no tiene la posibilidad de devolver el producto si la calidad es inferior a la esperada. La producción y el consumo coinciden a menudo en el tiempo ante los ojos de los consumidores, que se encuentran presentes durante el proceso” (Soto, 2011).

Así mismo, se pueden identificar cinco principios básicos del servicio:

1. Escuchar a los clientes.
2. Definir el principio que va a prestar.
3. Establecer parámetros y medir rendimientos.
4. Seleccionar y capacitar a sus empleados.
5. Reconocer y recompensar los buenos resultados.

(Toro, 2011).

Por otro lado, autores como Lazo (2002), dice que la calidad constituye el mejor argumento para competir en el mercado donde se ubican, refiriéndose especialmente al servicio de restaurante; donde dependiendo de su tipología y categoría y representa una garantía para la continuidad y futuro de su negocio.

Sin embargo, para la producción de alimentos, es necesario la manipulación de los suministros, por lo que se hace imprescindible que toda empresa implemente buenas prácticas de manufactura (BPM), que apunte a asegurar la inocuidad y la salubridad de los alimentos; entendiéndose ésta como una característica de calidad esencial y engloba acciones encaminadas a garantizar la máxima seguridad, abarcando toda la cadena de alimentación, desde la producción hasta el consumo. Las legislaciones en relación a la producción de alimentos vigentes en el mundo tienen como finalidad preservar la salud de los consumidores, previniendo enfermedades de transmisión alimentaria. (De Longo, 2001).

Es así, que las buenas prácticas de manufactura (BPM), son los principios básicos, en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de los alimentos para el consumo humano, con el fin de garantizar, que los alimentos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos inherentes a la producción; por otra parte, en lo que tiene que ver en el manejo de desechos se deben observar las normas de higiene y salud ocupacional establecidas en la empresa, con el fin de evitar la contaminación de los alimentos, dependencias, equipos o el deterioro del medioambiente, para esto deben pasar por el proceso de recolección, conducción, manejo y almacenamiento interno, clasificación, transporte y disposición final (Méndez y Valencia, 2009).

Asegurar la calidad del servicio, implica establecer estrategias de mejoramiento constantemente, para ser competitivos ajustándose a las exigencias de la demanda, para ello es necesario que no solamente contar con trabajadores habilidosos, motivados y dispuestos al cambio sino también con ejecutivos capaces de liderar dicho cambio, con una visión futura y disposición verdadera hacia la mejora continua que nos permita llegar al éxito empresarial (Aguilera, 2009).

Se puede decir que la calidad en el servicio de restauración, es fundamental para los establecimientos que deseen prosperar y mantenerse en el mercado; para esto, se deben

utilizar estrategias de comercialización y aprovechar al máximo las potencialidades de la demanda. Si se plantean alternativas sostenibles para los negocios, estos pueden permanecer en un mercado competitivo, además se deben considerar otros aspectos como la manipulación de los alimentos, el manejo de los desechos, como parte de la mejora continua necesaria para lograr los objetivos planteados en cada establecimiento.

1.1.2. Bases Legales

Todos los establecimientos turísticos o de cualquier otra índole, deben regirse a Leyes dictadas por las autoridades de Estado; por lo tanto, es deber de todo buen prestador de servicios conocer dichas Leyes, para así no cometer errores en el desarrollo de sus actividades comerciales.

Basándose en lo establecido en la Ley de Turismo, el Art. 5 literal b, menciona: Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas, que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual, a una o más actividades, entre estas se encuentra el Servicio de alimentos y bebidas (Ministerio de Turismo, 2011).

Se debe entender, que toda actividad en la que se transforme la materia prima, teniendo como resultado un producto alimenticio, es reconocida por la Ley como; servicio de alimentos y bebidas.

Así también, el artículo 23 numeral 7 de la Ley del Consumidor menciona; que es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características (Ley del Consumidor, 2011).

Por lo que quiere decir, el Estado ecuatoriano protege a los consumidores y obliga a los prestadores de servicios a mantener la calidad en el desarrollo de sus actividades comerciales o de servicio, además de brindar la información debida.

Para aclarar dos de los términos más utilizados en la actividad turística, la Ley del Consumidor establece en el Art. 2 los siguientes términos, referente a oferentes y consumidores (Ministerio de Turismo de Esmeraldas, 2011).

- **Anunciante:** Aquel proveedor de bienes o de servicios, que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información, referida a sus productos o servicios.
- **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.

Esta Ley busca aclarar las características que poseen proveedores y consumidores para facilitar la identificación de los mismos.

En esta misma Ley, en el Art. 18, en cuanto a la entrega del bien o prestación de servicio expresa que: Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento (Ley del Consumidor, 2011).

El Estado mediante esta Ley respalda a los consumidores de servicios, exigiendo a los prestadores brindar las condiciones necesarias para lograr un ambiente agradable.

1.1.3. Antecedentes

En el departamento de La Unión en Argentina, se creó un plan que proporcionó a los propietarios o administradores de los restaurantes; los conocimientos para brindar un servicio de calidad, así como al personal se le permitió desarrollarse en sus funciones. En la propuesta se describen los métodos y actividades para atender con calidad a los clientes, contiene explicaciones sobre cómo la satisfacción del cliente se convierte en una ventaja competitiva, también los factores esenciales que los restaurantes deben poseer, para administrar la calidad en la atención y la implementación. Se esperaba, que la aplicación de la propuesta contribuyera a que los restaurantes de primera categoría, tengan una mayor rentabilidad y la fidelidad de los clientes al obtener éstos un servicio de calidad.

Este plan sirve como guía para la construcción de esta propuesta, debido a que cualquier plan de trabajo que dé directrices para el mejoramiento del servicio, se puede aplicar a cualquier destino que tenga problemas durante el desarrollo del mismo. Al igual que lo fue en el departamento de Argentina, en la Parroquia Viche es necesario la intervención en todo el proceso del servicio al cliente y la elaboración de los alimentos, con lo que se podría obtener resultados igual de positivos que los logrados en Argentina.

Otro ejemplo muy particular se desarrolló en el Departamento de Mérida en Venezuela, donde también realizaron este ejercicio de mejoramiento de la calidad, se ejecutó una propuesta para la mejora del servicio de alimentación del restaurante La Hacienda, comedor del personal del Hotel Venetur Maracaibo, en este caso se trataba de mejorar la atención al cliente interno; el empleado, mediante el fortalecimiento de la restauración en el lugar (Petersen, 2011).

Siendo el turismo, una de las actividades que el Estado le está poniendo atención, una de las ciudades turísticas como es Guayaquil, también realizó un trabajo investigativo que inició con un sondeo en administradores de restaurantes de primera categoría de la ciudad, para conocer sus percepciones y comentarios acerca de los programas de calidad en el

servicio. Luego de obtener los resultados, que mostraron que el nivel de contacto de dichos propietarios con programas de calidad, es mínimo, se crearon medidas correctivas necesarias para la mejora del servicio, para lo cual, se eligió un restaurante piloto en el que se realizó la implementación de dichas medidas; como resultado se observó una mejora general en las percepciones y calificaciones que entregaron los clientes (Carrillo, 2005).

Esto sugiere, que hay que tomar medidas correctivas implementadas para ciertos factores, que influyen directamente en la percepción y calificación de los otros componentes del servicio de alimentación: Calidad del servicio, atención al cliente, manejo de los alimentos. Como resultado del análisis de los casos antes mencionados, se cree que los establecimientos de la parroquia Viche tendrían los mismos resultados positivos, en caso de aplicar la propuesta, puesto que este estudio busca obtener la satisfacción de los clientes y su incremento, por percibir que los servicios son de calidad, sin importar la categoría o tipología de cada negocio.

1.2. Planteamiento del problema

El turismo, genera un considerable porcentaje de ganancias a las localidades receptoras, permitiendo así el desarrollo económico de las mismas, mediante la venta de diversos servicios, uno de estos es el de alimentación, el cual representa uno de los rubros por gasto turístico más importante, debido a los altos ingresos que produce, este servicio varía según el lugar en el que se desarrolle, por las diferentes condiciones que presenta cada región del Ecuador; siendo la provincia de Esmeraldas, muy destacada en la elaboración de sus menús, y es que en todos sus rincones existen diferentes establecimientos alimenticios que promueven a diario la actividad turística. En la Parroquia Viche esta situación no es distinta, en este lugar se reciben a diario visitas de personas de todo el país, promovidos por la exquisita gastronomía que allí se oferta, lo que ha permitido que esta localidad sea reconocida como lugar indispensable de visitar por los turistas, en su paso por la vía Quinindé-Esmeraldas.

La economía de esta parroquia se basa en el comercio, la producción agrícola-ganadera, y en los últimos años al turismo, debido a la presencia de restaurantes formales e informales, y la existencia de varios kioscos de comida rápida, ubicados en su cabecera parroquial, en los cuales, la visita de turistas va en aumento.

Atraídos por la elaboración de sus platos típicos, únicamente de la zona, hechos a base de carne de monte, camarón de río, guaña, entre otros, son cada vez más, quienes visitan el lugar para alimentarse después de un largo viaje, y muchas de las personas que acuden a él, para disfrutar en familia de la variedad gastronómica que ahí se les brinda; a pesar de tener acogida la Cabecera Parroquial, algunos no cuentan con una buena preparación y es notable la falta de conocimientos sobre calidad de servicio.

Durante la prestación del servicio, se puede apreciar la carencia de cortesía de los propietarios y más en los empleados, lo cual es alarmante, pues muestra que la atención al cliente es deficiente; el decir que “el cliente es primero o siempre tiene la razón” no es conocido por los propietarios de estos locales.

También se puede observar la indisponibilidad de los pobladores por fomentar el turismo en la parroquia y el comportamiento negativo hacia los clientes, lo que podría causar una disminución de visitas turísticas, puesto que la imagen empresarial es un factor de la calidad, en estos establecimientos de restauración constituye también un problema, ya que la imagen personal utilizada no es la más indicada para brindar los servicios requeridos por los clientes, debido a que el grupo de trabajo acude a su puesto sin un adecuado uniforme, además, que las personas que mantienen en contacto directo con los alimentos no utilizan medidas de seguridad alimenticia, como gorros o guantes.

Esta falta de seguridad alimentaria, podría causar resultados no satisfactorios y hasta perjudiciales, ya que quienes lleguen a consumir alimentos mal tratados correrían el riesgo de enfermar, lo que provocaría una mala imagen para todos los establecimientos ubicados en esta cabecera parroquial, pues, los turistas no solo buscan una buena sazón, sino también seguridad en los platos que van a degustar.

Otra de las problemáticas que causa desventajas para quienes cuentan con estos negocios de alimentación, es la falta de conocimientos sobre costeo, preservación y preparación de alimentos, pues al comprar en cantidades exageradas que luego serán mal conservadas, lo único que se puede obtener son pérdidas, de la misma manera el valor de los platos no se ajusta al costo real de la elaboración. En cuanto a la preparación, no se tiene los cuidados respectivos; en varios casos algunos platos tienen el sabor de otros, ya que no se usan utensilios distintos para cada uno.

Existe también un desacertado manejo de desechos, la basura es sacada en horas no idóneas, lo que permite que animales como perros o gatos logren romper las fundas y causar una mala imagen e insalubridad, en varios de los casos malos olores en salón y cocina.

Al considerarse la selección del personal como clave para los resultados productivos, es menester el crear perfiles para cada puesto de trabajo, por lo cual los propietarios de los restaurantes deberán mejorar sus medidas al momento de elegir a sus empleados, ya que la mayoría de los ahora contratados no cuentan con las características necesarias para cumplir dichos puestos.

Sumado a todos estos problemas, existe también la informalidad en los negocios, muchos no cuentan con los permisos de funcionamiento en regla ni llevan una contabilidad adecuada, desconociendo sus gastos e ingresos reales pues son pocos los que digan manejar un buen sistema de control.

Por lo que es necesaria la intervención de las autoridades locales, pero a la falta de conocimientos sobre servicios turísticos y de atención al cliente, es poca la ayuda que los propietarios de los establecimientos pueden recibir, debido a esto se observa una total desorganización, no solo en la cabecera parroquial, sino en Viche, pues es notable la falta de proyectos en pro del turismo.

Es menester de todos los establecimientos la adopción de códigos estéticos que permitan lograr el orden y la pulcritud en el servicio.

Para paliar estos problemas y sustentar el estudio de la calidad en la Cabecera Parroquial de Viche, se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿La calidad del servicio que se brinda en la cabecera parroquial de Viche afecta a la economía local?
- ¿La imagen de los prestadores de servicios de la cabecera parroquial de Viche, es un factor que interfiere en la búsqueda de los estándares de calidad?
- ¿La seguridad alimentaria podría causar la disminución de visitas de turistas?
- ¿Están listos los prestadores del servicio de restauración, para recibir en sus establecimientos, a los turistas que visitan la cabecera parroquial?
- ¿La actitud de los prestadores de servicio de restauración de la cabecera parroquial de Viche hacia la mejora de la calidad del servicio, será la adecuada?
- ¿La manera en que es llevada la contabilidad en los negocios de los prestadores de servicio de restauración interfiere en el desarrollo económico de sus negocios?
- ¿La selección del personal, es uno de los factores que determina la calidad de los servicios de restauración?
- ¿La informalidad de los negocios afecta al desarrollo turístico de la cabecera parroquial de Viche?
- ¿La formación y capacitación en temas turísticos son aspectos que inciden en la prestación del servicio?

1.3. Justificación

Debido al crecimiento del turismo, y a las exigencias de los turistas, son muchos prestadores de servicio que optan por crear establecimientos donde puedan brindar un servicio de alimentación de calidad, preparando platos que marquen la estadía del turista en el lugar visitado. Es por esto, que la provincia de Esmeraldas es un destino principal para los turistas nacionales y extranjeros, quienes recorren sus siete cantones para degustar de platos únicos de cada cual, pues, la variedad gastronómica de esta provincia se ve diferenciada según la región geográfica en la que se encuentre cada uno, ya que los cantones que tienen salida al mar elaboran sus platos a base de mariscos, mientras que, los que se ubican en el centro, optan por la carne de monte.

Es por este aumento de turismo y la necesidad de aprovechar la demanda gastronómica que sufre la provincia, que la cabecera parroquial de Viche debe mejorar sus servicios de alimentación, para lograr que la actividad que ahí se realiza sea llamada como turismo gastronómico, a más de un simple servicio de alimentación.

Pero para lograr la promoción de la actividad gastronómica y el desarrollo turístico, se debe atender las exigencias que a diario presenta el turista, ya que son varias las parroquias aledañas dedicadas también al servicio de alimentación, por lo que sería de mucho beneficio, mantener la clientela y a su vez equiparar la mayor cantidad.

Los beneficios que se podrían lograr al mejorar la calidad de los servicios turísticos serían varios, y los beneficiados no solo serían los dueños de los establecimientos dedicados a la actividad alimenticia, sino también, la población en general, pues tendrían la opción de crear nuevas necesidades para el turista y lograr prolongar su estadía en el lugar lo que demandaría de más personal, creando así nuevas fuentes de trabajo.

Es necesario minimizar las debilidades en el servicio de restauración cumpliendo con todo lo antes mencionado, crear estrategias que impulsen su desarrollo, cumplir el objetivo

principal y atacar las debilidades que posee el servicio de restauración de la cabecera parroquia de Viche.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la restauración de los Prestadores de servicios de la cabecera Parroquial de Viche del Cantón Quinindé.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar los principales problemas que presenta el servicio de restauración en la cabecera parroquial de Viche, mediante un diagnóstico.
- Caracterizar a los prestadores de servicios analizando su calidad, mediante la elaboración de una línea base que permita además conocer la naturaleza del negocio.
- Establecer estrategias para los establecimientos de restauración, con la finalidad de alcanzar la calidad durante la prestación del servicio.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Descripción del lugar

La parroquia Viche pertenece al Cantón Quinindé; sus límites son al Norte con la parroquia Majua (Cantón Esmeraldas), al Sur con la parroquia Cube (Cantón Quinindé), al Este con el Cantón Río Verde y al Oeste con la parroquia Carlos Concha (Cantón Esmeraldas), esta se encuentra en la vía principal que conecta al Cantón Esmeraldas y a los Cantones de la parte Sur y Norte con el resto de la Provincia y el país. (Plan de Ordenamiento Territorial Parroquia Viche. 2012).

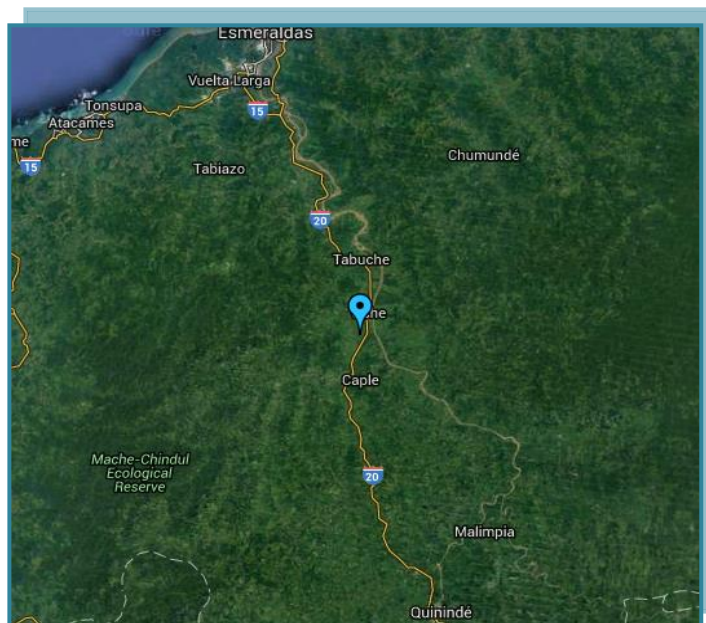


Ilustración 1: Ubicación de la parroquia Viche
Fuente: Google Maps

La Parroquia Viche cuenta con 5.158 habitantes, en su mayoría dedicados a la actividad agrícola y ganadera, otros al comercio (Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, 2011), en los últimos años hay quienes ven al turismo como actividad económica, pues son varios los propietarios de bares y restaurantes que brindan servicio de alimentación. Esta parroquia se encuentra en pleno desarrollo urbanístico, extendiéndose de manera horizontal, está rodeada por dos ríos, la cuenca del Río Esmeraldas y el Viche (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquia Viche, 2012).

2.2. Duración del estudio

La propuesta para el mejoramiento de la calidad en la restauración por los prestadores de servicios de la cabecera parroquial de Viche, se realizó desde agosto del 2015 hasta julio del 2016, con una duración de once meses, que comenzó desde el levantamiento de información, que comprendía la etapa diagnóstica hasta establecer los lineamientos estratégicos, los cuales fueron socializarlos con los beneficiarios directos.

2.3. Tipo de investigación

Debido a la variedad en la prestación de servicios que existen en la cabecera parroquial de Viche y los muchos productos que son ofrecidos a los turistas, se realizó una caracterización de los establecimientos de restauración, lo que permitió tener un mejor panorama sobre el tipo de negocios que poseen y cuál es su línea de trabajo, por esta razón, el estudio encaja en una Investigación Descriptiva.

2.4. Métodos

Para la realización de este estudio se aplicaron métodos de investigación, que facilitaron la obtención de datos, para analizar a profundidad la situación de los negocios turísticos

ubicados en la Cabera parroquial, a continuación se detalla aquellos métodos utilizados durante este proceso.

- **Descriptivo:** Dentro de este método se tomó el estudio de caso, lo que proporcionó datos concretos, sobre la situación del servicio de alimentación de la Cabecera Parroquial de Viche, ya que se trató de la descripción de los negocios, los tipos de servicio, empleados y el proceso empresarial, entre otros aspectos.
- **Inductivo:** Para conocer la situación de los servicios de la parroquia, este método permitió realizar los respectivos análisis sobre la situación real del servicio de restauración de la cabecera parroquial de Viche, lo que permitió orientar lineamientos estratégicos para el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- **Estadístico:** Este método permitió el análisis de las variables cualitativas como calidad del servicio, atención al cliente, manejo de los alimentos, presentación de los platos, entre otras; además, de las variables cuantitativas como: el número de empleados existentes en los negocios, número de establecimientos en la localidad de Viche, lo que facilitó la toma de decisiones, permitiendo así alcanzar el objetivo principal de la investigación.

2.5. Técnicas

La aplicación de técnicas como herramientas de la investigación es importante, ya que éstas fueron las que recogieron la información del trabajo de campo, a través de los instrumentos, para alcanzar los objetivos planteados, para el presente estudio se utilizaron:

- **Observación:** Esta técnica, permitió observar el comportamiento de los prestadores y consumidores de los servicios de alimentación en la cabecera parroquial de Viche, ubicación de los establecimientos y sus condiciones antes, durante, y después de la

prestación del servicio; así mismo, fueron observadas las oportunidades que tuvieron algunos negocios para desarrollarse (ver anexo 4).

- **Encuesta:** Si bien en este estudio se tuvo que analizar el comportamiento de los prestadores de servicio de la cabecera parroquial de Viche, también fue necesario conocer la opinión de los turistas y la población como consumidores locales, esta técnica sirvió como respaldo para contrastar la opinión de consumidores y proveedores.

- **Entrevistas:** Esta técnica permitió tener una relación más directa con los prestadores de servicios y las autoridades competentes, se realizaron con el fin de conocer las debilidades en el servicio de restauración que brindan estos prestadores de la cabecera parroquial de Viche y sus deseos de mejora, además de la disposición de colaboración de las autoridades locales, en el mejoramiento de los servicios turísticos en la cabecera parroquial.

- **Fichaje:** Utilizar este instrumento, permitió el levantamiento de una línea base sobre las condiciones generales en la prestación del servicio turístico, recopilar datos específicos de los establecimientos de alimentación, tipo de servicio, número de empleados, entre otras variables.

2.6. Población y Muestra

El estudio se realizó en la cabecera de dicha parroquia, pues, es ahí donde se encuentran instalados la mayor cantidad de los prestadores del servicio de alimentación, se llevaron a cabo 22 entrevistas a propietarios de los establecimientos y ocho a autoridades locales; Presidente y Vicepresidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Viche, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quinindé, encargado del Departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quinindé, encargado del Ministerio de Turismo, encargado del Ministerio de Salud, representante del Cuerpo de Bomberos del Cantón Quinindé.

Además se realizaron 98 encuestas a la población, pues los pobladores de la parroquia Viche también acuden a los establecimientos de restauración del lugar, para recibir esporádicamente este servicio, siendo testigos importantes de lo que ocurre en el lugar en cuanto a la prestación del servicio de alimentación.

Otro grupo importante para la investigación, lo constituyeron los turistas, por ser quienes consumen, en su mayoría, los productos alimenticios que ahí se brindan. Tomando como referente a los datos del Ministerio Provincial de Turismo el cual refleja que son alrededor de 175.000 los turistas que transitan anualmente por la vía Quito - Viche – Esmeraldas; fueron aplicadas 100 encuestas, que sirvieron de apoyo para el análisis de la calidad del servicio en la cabecera parroquial (Ministerio de Turismo de Esmeraldas, 2011).

2.7. Recolección de datos

Tomando en cuenta que los establecimientos de restauración laboran todos los días, de domingo a domingo y son pocas horas que los propietarios tienen disponibilidad de tiempo para que fueran encuestados, la recolección de datos se la realizó en pequeños espacios del día. Los datos para el desarrollo de la investigación, fueron obtenidos mediante la realización de entrevistas, aplicadas a los prestadores de servicio de la cabecera parroquial de Viche y a las autoridades la misma localidad, además de varias encuestas a clientes de los establecimientos y/o población en general.

2.8. Procesamiento de datos

Debido a que durante esta investigación se recolectaron datos cualitativos y valores cuantitativos, se utilizó una herramienta particular para cada uno; en el caso de los datos cuantitativos, se realizó el respectivo conteo con la ayuda de una tabla de Excel como herramienta informática que facilita la tabulación de datos. Por otro lado, con los datos cualitativos se utilizaron diferentes matrices para reflejar los resultados.

2.9. Normas Éticas

Considerando que es una propuesta de mejoramiento de la calidad de los servicios de restauración de la cabecera parroquial de Viche, se tomó en cuenta a todas aquellas personas que brinden el servicio de alimentación, sin importar la magnitud de sus negocios o el tipo de los mismos, además los datos con los que se trabajó durante el desarrollo de la investigación fueron reales y se mantiene confidencialidad, considerando las normas éticas para la protección de quienes participaron en el estudio.

3. RESULTADOS

En este apartado, se reflejan los resultados de los objetivos planteados, donde se evidencia la situación real de los establecimientos de restauración de la cabecera parroquial de Viche y su servicio, además de la percepción de turistas y pobladores.

3.1. Descripción del Caso

3.1.1. Los Ámbitos en los que se desarrolla la investigación

- **Institucional:** En este aspecto se ven involucradas las siguientes: Ministerio de Turismo como entidad macro, encargada de regular la actividad turística a nivel nacional y provincial; el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón, debido a que tienen las competencias del Turismo a nivel local; el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Viche encargado de regular todas las actividades que se realizan en la parroquia; Ministerio de salud, pues son los responsables de controlar la seguridad alimentaria en el expendido de productos hacia los consumidores.
- **Social:** En caso de que se aplique la propuesta de este estudio, se percibirá en la parroquia Viche un cambio social, puesto que se espera que los propietarios de los establecimientos de restauración trabajen en equipo, siendo un ejemplo para prestadores de otro tipo de servicios y propietarios de distintos locales comerciales existentes en la parroquia, el beneficio será para todos.
- **Económico:** Una vez que se mejore el servicio de restauración, se tendrá un aumento de visitas turísticas lo que a su vez logrará elevar los ingresos para los establecimientos, pero también se verán beneficiados los demás locales comerciales; farmacias, tiendas, tercenas, entre otros.

- **Ambiental:** Dentro de este estudio se establece el mal manejo de desechos como problemática; por lo que este ámbito es sustancial como parte de la propuesta para mejorar el servicio de Restauración.
- **Salud:** Dentro de las mejoras del servicio de restauración, es necesaria la intervención en la manipulación, la conservación de alimentos y el aseo de los locales, con lo que se espera evitar el malestar de los clientes como consecuencia de la degustación de los alimentos brindados en la parroquia Viche, mediante el consumo de productos seguros.
- **Comunitario:** Una vez mejorado el servicio de alimentación en los establecimientos ubicados en la cabecera parroquial de Viche, se logrará un aumento de visitas turísticas, con lo cual las comunidades pertenecientes a la parroquia podrán ofertar sus atractivos naturales y extender de esta manera el turismo en todo el territorio.

3.1.2. Actividades estratégicas

Las actividades estratégicas realizadas para desarrollar esta investigación fueron las siguientes:

- Mapeo de los prestadores de servicios y sus establecimientos de restauración.
- Identificación de los prestadores de servicio.
- Análisis de la calidad de los servicios prestados.
- Encuestas a turistas y población local.
- Entrevistas con autoridades y dueños de establecimientos.
- Elaborar los lineamientos estratégicos para que sean aplicados a los prestadores de servicio de alimentación.

3.1.3. Responsables

- **Dirección de salud:** Encargados de regular la sanidad en los establecimientos de restauración, es obligación de los prestadores de servicio obtener el respectivo permiso.
- **Ministerio de Turismo:** Responsable de promocionar el turismo en los diferentes destinos, elaborar estrategias de promoción de los destinos turísticos a nivel nacional y exigir la aplicación de la Ley de turismo en todos sus ámbitos.
- **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Quindé:** Representa el aliado estratégico del Gobierno parroquial, también es encargado de la promoción de los destinos turísticos, capacitación y seguimientos de los establecimientos de alimentación por medio de su departamento de Turismo.
- **Gobiernos parroquiales:** Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) parroquial, es el encargado de buscar mejoras para la comunidad, a través de la implementación de actividades productivas, en este caso el turismo como una de las actividades principales económicas, mejorara la imagen de la parroquia manteniéndola limpia, ordenamiento del espacio público y seguridad.

3.1.4. Impactos

Todo proyecto sin importar su naturaleza cuenta con una serie de impactos, que podrán ser observados durante o al final de la terminación de dicho trabajo.

- **Impacto Social:** Al mejorar la calidad de los servicios alimenticios en la cabecera parroquial de Viche se logrará un aumento de visitas turísticas, con lo cual la población podrá crear a futuro, nuevas ofertas para estos visitantes, logrando en todo momento su

satisfacción, obteniendo así mejores ingresos económicos para la parroquia y a su vez la mejora de la calidad de vida.

- **Impacto Cultural:** Así también, con la aplicación de la propuesta se podrá hacer conciencia en los prestadores de servicio, elevar el nivel de la cultura turística hacia el visitante como un proveedor de ingresos, el cual debe ser bien atendido, aspectos que conlleve a una cultura turística sustentable.
- **Impacto Ambiental:** En el presente trabajo se propone mejorar el manejo de desechos de los restaurantes de la cabecera parroquial de Viche, lo que reducirá los impactos negativos que estos puedan causar al medio, contaminando menos el recurso suelo y agua que es donde van generalmente los desechos generados por las actividades turísticas y en el caso particular de restauración.
- **Impacto Económico:** Los prestadores de servicio, podrán mejorar los servicios alimenticios, lograran observar una reducción de los costos e incremento de utilidades en los establecimientos. Además de un aumento en la competitividad, que permitirá un mejor posicionamiento de la parroquia en el mercado turístico.
- **Impacto Turístico:** La parroquia Viche con el desarrollo de esta investigación, podrá obtener el reconocimiento en el ámbito turístico, siendo ejemplo para otras localidades, si se destaca en el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados. Además de la implementación de nuevas propuestas turísticas o proyectos sin importar su naturaleza, cuenta con una serie de impactos, que podrán ser observados durante o al final de las estrategias de mejoramiento de la calidad.

3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.2.1. Diagnóstico de la calidad de los servicios de restauración que se ofrecen en la cabecera parroquial de Viche.

Con la finalidad de analizar los servicios de restauración, que ofrecen los prestadores en la parroquia Viche, se aplicó una encuesta que permitió conocer la percepción de la calidad, es importante recalcar que el mismo instrumento estuvo dirigido a turistas y a la población.

a) Encuestas dirigidas a los turistas

Anteriormente se ha explicado que la Cabecera Parroquial de Viche, es el punto de encuentro de personas que viajan desde la ciudad de Quinindé, Santo Domingo, de la Capital o de cualquier otra provincia del país, hasta la provincia de Esmeraldas, atraídos por la gastronomía que se oferta en el lugar. Por lo tanto para conocer cómo percibe la calidad se ha tomado como referente aquellos datos significativos en relación a la valoración que realizaron los consumidores, los datos obtenidos han permitido establecer las mejoras y es lo que se describe a continuación.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	17	17%
Muy Bueno	26	26%
Bueno	51	51%
Regular	6	6%
Total	100	100%

Tabla 1 : Percepción servicio de alimentación de la Cabecera parroquial Viche
Fuente: Encuestas dirigidas a turistas 2015

Análisis.- Por la interpretación del resultado sobre los servicios que reciben los turistas a la hora de alimentarse en la Cabecera Parroquial de Viche, cabe mencionar que el 51% mencionaron que era bueno; mostrando así, que son pocos los turistas por completo satisfechos con el servicio alimenticio.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	5%
Muy Bueno	20	20%
Bueno	61	61%
Regular	14	14%
TOTAL	100	100%

Tabla 2: Apreciación de la atención al cliente de los prestadores de servicio de la parroquia
Fuente: Encuestas dirigidas a turistas en la cabera parroquial Viche 2015

Análisis.- En este caso la mayoría de turistas afirman que el servicio de alimentación es bueno, pocos creen que es excelente; por lo que se debe analizar las condiciones del servicio para determinar su debilidad. Estos resultados ayudarían a establecer propuestas de mejora en la calidad del servicio, con la finalidad de elevar su nivel.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	26	26%
Muy Bueno	41	41%
Bueno	28	28%
Regular	5	5%
TOTAL	100	100%

Tabla 3: Criterio sobre la calidad del producto alimenticio
Fuente: Encuestas dirigidas a turistas en la cabera parroquial 2015

Análisis.- En este caso se puede apreciar que la mayoría de los turistas encuestados, creen que el producto alimenticio brindado en la cabecera parroquial de Viche, es muy bueno.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	6	6%
Muy Bueno	12	12%
Bueno	39	39%
Regular	43	43%
TOTAL	100	100%

Tabla 4: Imagen empresarial de los establecimientos de restauración
Fuente: Encuestas dirigidas a turistas en la Cabecera parroquial 2015

Análisis.- En cuanto a la imagen empresarial de los establecimientos de alimentación, los turistas en su mayoría, exactamente el 43%, determinan que es regular; este resultado hace pensar que esto es un factor importante en el momento de elegir un sitio para alimentarse, hay que ponerle atención a este criterio para tomar medidas de mejoramiento.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	79	79%
No	21	21%
TOTAL	100	100%

Tabla 5: La aplicación de la propuesta, aumentará el número de visitas turística
Fuente: Encuestas dirigidas a turistas en la Cabera parroquial de Viche 2015

Análisis.- La mayoría de los turistas creen que si aumentaría el número de visitas, de ser así, es necesario plantearse una propuesta que esté orientada para potenciar el sitio, en relación al mejoramiento de los servicios, tomando en cuenta factores como la promoción de la parroquia, inseguridad, y espacios para parquear

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	86	86%
No	14	14%
TOTAL	100	100%

Tabla 6: Mejoras en la economía como consecuencia del aumento de las visitas turísticas.
Fuente: Encuestas dirigidas a turistas en la Cabecera parroquial de Viche 2015

Análisis.- Los turistas manifestaron estar seguros de que la economía de la Parroquia mejoraría una vez que se realice un aumento significativo de visitas turísticas, ya que este efecto promueve el incremento del capital local, nuevos negocios, iniciativas de cualquier índole en la prestación de servicios indirectos para el turismo, tiendas, farmacias, vulcanizadoras, zonas de parqueos, entre otras.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	79	86%
No	21	14%
TOTAL	100	100%

Tabla 7: Posibilidad de emerger en el mundo del turismo

Fuente: Encuestas dirigidas a turistas 2015

Análisis.- Los turistas creen posible que la Parroquia pueda emerger en el mundo del turismo, puesto que, el servicio de alimentos y bebidas es uno de los rubros más importantes durante el desplazamiento de los visitantes, debido a que, durante un viaje el gasto turístico por alimentación es el principal, teniendo la Cabecera parroquial como potencial su gastronomía, Viche cuenta con todas las posibilidades para emerger en el mundo del turismo.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	00	0%
TOTAL	100	100%

Tabla 8: Disposición para promocionar la Parroquia

Fuente: encuestas dirigidas a turistas 2015

Análisis.- Los turistas están de acuerdo en recomendar el servicio de restauración que se brinda en la Parroquia, a otras personas, constituyéndose en una estrategia de comercialización ya que el “boca a boca”, atrae corrientes turísticas; sin embargo, se debe asegurar la calidad del servicio para que no exista la decepción del consumidor.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	100%
No	00	0%
TOTAL	100	100%

Tabla 9: Aceptación de servicios adicionales al de alimentación

Fuente: encuestas dirigidas a turistas 2015

Análisis.- En esta pregunta los turistas manifestaron que estarían de acuerdo con la implementación de servicios adicionales al de alimentación, ya que estos facilitan al visitante y brindan seguridad durante su estadía.

b) Encuestas dirigidas a la población

La cabecera Parroquial se ha identificado por la venta de alimentación y una población demandante de este servicio son los lugareños, por lo que fue necesario saber la percepción desde lo local.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	9%
Muy Bueno	18	18%
Bueno	29	30%
Regular	42	43%
TOTAL	98	100%

Tabla 10: Percepción Servicio de alimentación de la Cabecera parroquial Viche
Fuente: encuestas dirigidas a pobladores de la cabecera Parroquial de Viche2015

Análisis.- En el caso de la población la perspectiva varía un poco en relación a los turistas, ya que los pobladores conocen de cerca la situación de los establecimientos de restauración, y se evidencia que no tienen una buena imagen del servicio; por lo tanto, es necesario tomar en cuenta esto al momento de realizar la propuesta.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	7	7%
Muy Bueno	13	13%
Bueno	29	30%
Regular	49	50%
TOTAL	98	100%

Tabla 11: Apreciación de la atención al cliente de los prestadores de servicio de la parroquia
Fuente: encuestas dirigidas a pobladores de la cabecera Parroquial de Viche2015

Análisis.- Desde la perspectiva de la población, la atención al cliente deja mucho que decir, es claro la necesidad de aplicar estrategias para la mejora de la misma, ya que el resultado es mínimo y no llega a la excelencia.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	3%
Muy Bueno	24	25%
Bueno	58	59%
Regular	13	13%
TOTAL	98	100%

Tabla 12: Criterio sobre la calidad del producto alimenticio
Fuente: encuestas dirigidas a pobladores de la cabecera Parroquial de Viche2015

Análisis.- Mayoritariamente, la población cree que la calidad de los productos alimenticios de los prestadores de servicio, es buena, sin embargo, es necesario que los prestadores de servicio mejoren la calidad de los productos, eligiendo siempre lo mejor y natural para el cliente local, así se podrá obtener satisfacción en los comensales, que son los que permanecen en el entorno.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	13	13%
Bueno	32	33%
Regular	53	54%
TOTAL	98	100%

Tabla 13: La imagen empresarial
Fuente: encuestas dirigidas a pobladores de la cabecera Parroquial de Viche2015

Análisis. Aquí se puede apreciar que los encuestados no están de acuerdo con la imagen empresarial de los establecimientos de alimentación de la cabecera parroquial de Viche, pues se puede ver que la mitad califica esta variable como regular, el 13% lo califica como Muy Bueno, pero ninguno cree que la imagen empresarial es excelente.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	89	6%
No	9	12%
TOTAL	98	100%

Tabla 14: La aplicación de la propuesta, aumentará el número de visitas turísticas.
Fuente: encuestas dirigidas pobladores de la cabecera Parroquial de Viche2015

Análisis.- En este caso se puede ver que la mayoría de la población creen que en caso de que se aplique la propuesta, daría resultados satisfactorios, ya que consideran una oportunidad para que aumente el número de visitantes y en la que ellos podrían incursionar empresarialmente y ser un referente para destinos cercanos en la calidad durante la prestación del servicio.

3.3. CARACTERIZACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA PARROQUIAL VICHE.

Para levantar la línea base, del tipo de prestadores de servicio existentes en la cabecera parroquial Viche, se aplicó una ficha de campo por cada local, entre las variables establecidas en la ficha, se tiene: el tipo de negocio, frecuencia de menú, ventas diarias, servicios adicionales, capacidad, permisos, sistema contable, número de trabajadores y manejo de desechos.



Ilustración 2: Distribución de los establecimientos de restauración de la Cabecera parroquial de Viche

Elaborado por: Antonieta Luzón N.

a) Tipos de Negocios

Aquí se detalla el tipo de negocios que están establecidos en la localidad, éstos van de acuerdo a las posibilidades económicas de los emprendedores locales, las ofertas que más predominan son los comedores.

Variable	Total
Comedor	17,0
Bares	4,0
Pizzería	1,0
TOTAL	22,0

Tabla 15: Tipos de Negocios

b) Facturación

Si bien es cierto, todo negocio debe facturar; sin embargo, el Sistema de Restas Internas establece como contribuyentes especiales para negocios pequeños por su naturaleza, por ello fue necesario conocer el tipo de facturación que tienen los micro - empresarios. Aún así, algunos negocios no lo hacen a pesar de las facilidades que presta esta entidad del Estado.

Variable	Total	%
Facturas	11,0	50,0
Notas de Venta	2,0	9,0
No emite	9,0	41,0
TOTAL	22,0	100,0

Tabla 16: Facturación

c) Sistema contable

Es menester de todo negocio emplear un sistema contable que le permita reconocer las pérdidas y ganancias de su actividad laboral; en la Parroquia Viche esto es desconocido por la

gran parte de los propietarios de los establecimientos alimenticios, pues la mayoría de ellos no emplean un sistema contable, lo cual se lo puede ver reflejado en la siguiente tabla.

Variable	Total
Si	5,0
No	16,0
TOTAL	22,0

Tabla 17: Sistema contable

d) Servicio Adicional

Los turistas son cada vez más exigentes al momento de disfrutar de su tiempo libre, son varios los prestadores de servicio que ofertan algo extra a sus clientes, recorridos, paseos a caballo, paseos en lancha, hamacas, juegos para niños, entre otros. Según la ficha levantada en la cabecera parroquial de Viche, los prestadores de servicio no ofrecen nada adicional a los turistas, a excepción de uno que ofrece un espacio destinado a la relajación de quienes visiten el lugar, allí existen hamacas y se pueden realizar recorridos por sembríos de cacao de la propietaria del lugar.

Variable	Total
Si	1,0
No	21,0
TOTAL	22,0

Tabla 18: Servicio Adicional

e) Permisos de Trabajo

Los permisos de trabajo son necesarios para que un negocio funcione, y en esta categoría se hace referencia a que la mayoría si los tiene.

Variable	Total
Si	17,0
No	5,0
TOTAL	22,0

Tabla 19: Permisos de trabajo

f) **Números de trabajadores**

En esta tabla consiste en determinar el número de negocios y la cantidad de empleados que tiene, se puede apreciar que el marcador de trabajadores por local no es más de cuatro, cabe recalcar que dichos trabajadores son multifuncionales.

Variable	Cantidad de trabajadores
3,0	1,0
13,0	2,0
4,0	3,0
2,0	4,0
TOTAL	22

Tabla 20: Número de trabajadores

g) **Capacidad**

En el siguiente cuadro se puede apreciar, la capacidad instalada de los establecimientos alimenticios para recibir visitas diarias, pero existe un mínimo de negocios que no cuentan con el espacio necesario para brindar comodidad a su clientela. En términos generales, la cabecera parroquial puede recibir 371 personas para brindar el servicio de restauración.

Variable	Capacidad personas
7,0	10,0
2,0	15,0
3,0	18,0
5,0	20,0
1,0	30,0
1,0	40,0

1,0	50,0
1,0	70,0
1,0	118,0
2,0	0
TOTAL = 22,0	TOTAL =371,0

Tabla 21: Capacidad instalada

h) Variación de menú

Existe muy poca o casi ninguna variación en el menú, la mayoría de los establecimientos de restauración presentan siempre la misma oferta a su clientela.

Variable	Total
Media	9,0
Baja	9,0
Nula	4,0
TOTAL	22,0

Tabla 22: Variación de menú

i) Especialidades

En este apartado se aprecia que la especialidad ofertada por cada uno de los establecimientos de restauración de la Parroquia Viche, en la mayoría de locales, es alta.

Número de restaurantes	Especialidad
2,0	1,0
3,0	2,0
3,0	3,0
2,0	4,0
4,0	5,0
1,0	6,0
2,0	7,0
3,0	8,0
1,0	10,0
1,0	12,0
TOTAL = 22,0	58,00

Tabla 23: Especialidades

j) Manejo de Desechos

La mayoría de los locales de la cabecera parroquial de Viche, no tienen un adecuado manejo de desechos; sin embargo, se refleja que existe la recolección de recipientes plásticos para la venta, esta acción genera recursos económicos para los recolectores, esta tarea la realizan hombres, mujeres y niños de la localidad, de alguna manera esta actividad contribuye a la limpieza del sector minimizando impactos por este material que tarda alrededor entre 100 y 1.000 años en descomponerse (Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile, 2013), y que visualmente afecta la imagen de los destinos si no tiene una disposición final adecuada.

Recolección	Total
Si	12,0
No	10,0
TOTAL	22,0

Tabla 24: Manejo de desechos

k) Legalidad del negocio

En la parroquia se observa que existen negocios que no cuentan con el respectivo permiso, que otorga la entidad competente; sin embargo, prestan servicio de alimentación.

Variable	Total
Formal	14,0
Informal	8,0
TOTAL	22,0

Tabla 25: Legalidad del Negocio

3.4 ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA PARROQUIA VICHE

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de los establecimientos de alimentación de la Cabecera de la parroquia Viche, se delinearon estrategias para que aplicándolas puedan alcanzar sistema de calidad antes, durante y después de la prestación del servicio, la propuesta está ajustada a la tipología de los negocios que se han identificado en la localidad,

a) Nivel de capacitación de los prestadores de servicio

Para brindar un servicio de calidad, toda empresa debería implementar estrategias que conlleven a la satisfacción del cliente, como; la formación de los trabajadores mediante constantes capacitaciones, la preparación de los dueños y/o propietarios, la mejora de la calidad del producto, tener precios competitivos, presentación del negocio, entre otros.

Según lo que se refleja en el siguiente gráfico, en la cabecera parroquial de Viche, casi la mitad de los prestadores de servicio de alimentación ha recibido algún tipo de capacitación; a pesar de ser pocos, éstos cuentan con sus certificados como respaldos de haber tenido dicha participación.

Aspecto	Número de Propietarios	Con certificado de capacitación	Sin certificados de capacitación
Capacitados en Temas de Turismo	13,0	5,0	8,0
Capacitados en temas no relacionados al turismo	4,0	3,0	1,0
No han recibido ningún tipo de capacitación	5,0	0,0	0,0
TOTAL	22,0	8,0	9,0

Tabla 26 : Nivel de capacitación de los prestadores de servicio

b) Indicadores para la calidad del servicio

Para establecer las líneas estratégicas, se tomó como referente los resultados de las encuestas realizadas a prestadores de servicios, turistas y pobladores. Con la finalidad de elevar el nivel en la presentación del servicio de Bueno a Excelente, para ello, se han determinado algunas variables y sus indicadores, dentro de estas variables están: percepción del servicio, atención al cliente, criterio sobre la calidad del producto, imagen empresarial.

El siguiente cuadro demuestra variables que son necesarias para determinar la calidad durante la prestación de un servicio.

Variable	Indicadores
Percepción servicio	<ul style="list-style-type: none">▪ Precio▪ Calidad del alimento▪ El Servicio▪ Localización▪ Nombre de la Marca▪ Imagen▪ Infraestructura▪ Iluminación▪ Promociones▪ Egreso▪ Ingreso▪ Parqueadero▪ Silletería
Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none">▪ Elementos Tangibles (Presentación del personal, material de comunicación)▪ Cumplimiento▪ Disposición▪ Cualidades del Personal▪ Empatía
Criterio sobre la calidad del Producto	<ul style="list-style-type: none">▪ Calidad de la comida (Frescura, temperatura, sin errores, capacidad de respuesta)▪ Lugar donde se sirve
Imagen Corporativa	<ul style="list-style-type: none">▪ Uniformidad▪ Presencia▪ El Nombre▪ El Logotipo▪ El símbolo▪ Culturema▪ Colores▪ Arquitectura Corporativa▪ Indicadores Objetivos(nombre, domicilio social)

Tabla 27: Indicadores para la calidad del servicio
Elaborado por: Ma. Antonieta Luzón N.

c) Gestión Administrativa

Para una eficiente gestión administrativa, todo negocio/empresas debe establecer procesos, que van desde la adquisición de permisos, manejo contable y facturación. Por un lado le permite al Estado conocer el tipo de empresa que tiene en el territorio, y por otro al empresario conocer sus niveles de ingresos.

3.4.1. Líneas Estratégicas

Las líneas estratégicas se han establecido en base a las necesidades detectadas durante el trabajo de campo, especialmente en calidad del servicio, formación técnica y administrativa. A continuación se detalla cada uno de los programas que deben establecerse en la parroquia para mejorar la calidad de los servicios, uno de los aspectos que se deben tomar en cuenta es la participación de los actores sociales y gobernantes.

La propuesta está planteada para ser ejecutada a corto plazo, por lo que cada programa contiene a los responsables, presupuesto y duración. La finalidad de plantearse por módulos es que si las instituciones responsables quieren ejecutar algún programa lo puedan ejecutar independientemente del otro.

a) Módulo de Imagen corporativa

Participantes	25		
Tiempo	5 días		
Duración	40 horas		
Características de los participantes:			
Esta capacitación está dirigida para los propietarios y personal en general que labora en los establecimientos de restauración de la Cabecera Parroquial de Viche.			
Hora de inicio	08:00	Hora final	17:00
Lugar: Cabecera Parroquial			
Módulo			
1. Imagen corporativa			

Actividades
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los participantes ▪ Elaboración del manual ▪ Inscripciones ▪ Búsqueda del local ▪ Coordinación con autoridades locales ▪ Inicio del taller y Clausura
Responsables
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Viche ▪ Dirección Provincial de Turismo

Tabla 28: Calidad del Servicio

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Uso del local	30 días	\$ 6,67	\$ 200,00
Fichas de registro	25	0.50	\$ 12,50
Refrigerios	1000	\$ 2,50	\$ 2.500,00
Alquiler de Proyector	5 Días	\$ 50,00	\$ 250,00
Facilitador	40 horas	\$ 25,00	\$ 1.000,00
Papelería	-----	-----	\$ 30,00
Movilización	10	\$ 25,00	\$ 250,00
Certificados	25	5.00	\$ 125,00
Elaboración de módulos	25	\$ 16,00	\$ 400,00
Gorros y Mandiles	50	\$ 40,00	\$ 2.000,00
Guantes	75	\$ 0,50	\$ 37,00
Letreros	22	\$ 100,00	\$ 2.200,00
Mesas	141	\$ 25,00	\$ 3.525,00
Sillas	562	\$ 15,00	\$ 8.430,00
Subtotal			\$ 20.959,50
Imprevistos 5%			\$ 1047,98
TOTAL			\$ 22.007,48

Tabla 29: Presupuesto

b) Módulos para mejoramiento de la calidad

Participantes:	25		
Días:	15 días		
Duración:	120 horas/ 40 horas por módulo		
Características de los participantes: Esta capacitación está dirigida para los propietarios y personal en general que labora en los establecimientos de restauración de la Cabecera Parroquial de Viche.			
Hora de inicio	09:00	Hora final	17:00
Lugar: Cabecera Parroquial.			
Módulos:			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Atención cliente 2. Manipulación de alimentos 3. Manejo de desechos 			
Actividades			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los participantes ▪ Elaboración del manual ▪ Inscripciones ▪ Búsqueda del local ▪ Coordinación con autoridades locales ▪ Inicio del taller y Clausura 			
Responsables			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Viche ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial ▪ Departamento de Turismo Cantonal ▪ Dirección Provincial de Turismo ▪ Dirección Provincial de Salud 			

Tabla 30: Propuesta para la formación técnica

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Alquiler de Local	15 Días	\$ 6,67	\$ 100,05
Fichas de Registro	25	\$ 0,50	\$ 12,50
Proyector	15	\$ 50,00	\$ 750,00
Refrigerios	3000	\$ 2,50	\$ 7.500,00
Facilitador	120 horas	\$ 25,00	\$ 3.000,00
Papelería	-	-	\$ 30,00
Movilización	10	\$ 25,00	\$ 250,00
Elaboración de Módulos	25	\$ 16,00	\$ 400,00
Certificados	25	\$ 5,00	\$ 125,00
Subtotal			\$ 12.055,00
Imprevistos 5%			\$ 602,75
TOTAL			\$ 12.657,75

Tabla 31: Presupuesto

c) Módulos para la gestión Administrativa

Participantes	25		
Días	5 días/ cada módulo		
Horas	160/ 40 horas		
Duración	1 mes		
Características de los participantes: Esta capacitación está dirigida para los propietarios, y personal en general que labora en los establecimientos de restauración de la Cabecera Parroquial de Viche.			
Hora de inicio	08:00	Hora final	17:00
Lugar: Cabecera Parroquial.			
Módulos			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Permisos y Facturación 2. Costos 3. Administración Básica 4. Manejo Contable 			
Actividades			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de los participantes ▪ Elaboración del manual ▪ Inscripciones ▪ Búsqueda del local ▪ Coordinación con autoridades locales ▪ Inicio del taller y Clausura 			
Responsables			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Viche ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial ▪ Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal ▪ Departamento de Turismo Cantonal ▪ SRI. 			

Tabla 32: Formación Administrativa

Descripción	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Fichas de registro	25	\$ 0,50	\$ 12,50
Refrigerios	4000	\$ 2,50	\$ 10.000,00
Proyector	20 días	\$ 50,00	\$ 1.000,00
Facilitador	160	\$ 25,00	\$ 4.000,00
Papelería	-	-	\$ 30,00
Movilización	10	\$ 25,00	\$ 250,00
Elaboración de Módulos	25	\$ 16,00	\$ 400,00
Certificados	25	\$ 5,00	\$ 125,00
Subtotal			\$ 15.817,50
Imprevistos 5%			\$ 790,875
TOTAL			\$ 16.608,38

Tabla 33: Presupuesto

3.4.2. Fases de implementación

Con la finalidad de fortalecer la gestión local en el turismo, el programa tendrá duración de cuatro meses; sin embargo, se establecen etapas, ajustándose a los recursos de los financiadores y el tiempo de los participantes.

FASE DE IMPLEMENTACIÓN																
FASES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
FASE I	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Coordinación con autoridades locales																
Búsqueda del Local																
Elaboración de Manual																
Identificación de los participantes																
Inscripciones																
FASE II Ejecución																
Calidad del Servicio																
Imagen Corporativa																
Formación técnica																
Atención cliente																
Manipulación de alimentos																
Manejo de desechos																
Formación Administrativa																
Permisos y Facturación																
Costos																
Administración Básica																
Manejo Contable																
FASE III Evaluación																
Evaluación																
Cierre del programa																
TOTAL																

Tabla 34: Fases de Implementación

3.4.3. Metodología del programa de capacitación

Considerando que la propuesta está orientada a mejorar la calidad del servicio de los prestadores de servicios en los restaurantes de la Cabecera Parroquial de Viche, y para que esta tenga validez en la formación de los emprendedores se establece lo siguiente:

- Las capacitaciones tendrán una duración de 40 horas por módulo, las cuales deben estar avaladas por el organismo competente.
- Se laborará 8 horas diarias de lunes a viernes.
- Se impartirán los módulos teóricos y prácticos.
- Se valorará la asistencia a cada módulo, para ser aprobado deberá cumplir con un 80%.

- Buscar la validación del curso de formación por los organismos respectivos.
- Se dará a cada participante certificado de haber aprobado el módulo.
- Se buscaran espacios adecuados para facilitar el aprendizaje.
- Se tomará en cuenta la experiencia de los facilitadores en cada módulo.
- Se colocaran distintivos en los establecimientos que sean certificados por la autoridad competente.

3.4.4. Valor total del programa

USD: \$ 51.273,61

3.4.5. Financiadores

Para que se implemente la propuesta pueden existir diferentes financiadores, los cuales podrían ser; el Gobierno Autónomo Provincial, Gobierno Autónomo Cantonal, e incluso el Gobierno Autónomo Parroquial, donde sus aportaciones pueden costear recursos económicos, logísticos o materiales. La idea es que se establezcan alianzas estratégicas en beneficio del sector, para fomentar su economía.

4. DISCUSIÓN

El turismo es una actividad en constante crecimiento: siempre está en procesos de cambios debido a las necesidades y exigencias de la demanda, pues cada vez más requiere experiencias diferentes que va des de la prestación de un servicio totalmente personalizado.

En los últimos años se ha visto al turismo como la actividad que genera desarrollo económico, en algunos países el turismo es clave en sus economías, tal es el caso de Nueva Zelanda y México su producto interno bruto nacional llega a 8.7% y Austria 7.3%. (Organización Mundial del Turismo, 2015). Según datos de la Organización Mundial de Turismo, las llegadas de turistas internacionales en el mundo crecen en un 4,7% en 2014 hasta alcanzar los 1.138 millones. Entre las regiones turísticas está Europa que registra el 52% de llegadas, seguido de Asia, el Pacífico 23% y las Américas el 16%. (Ministerio de Turismo, 2015).

En el boletín trimestral del Ministerio de Turismo del Ecuador del año 2015, se registran datos muy importantes sobre el crecimiento del turismo que fue de 6,4% comparándolo con el año 2014; refiriéndose al número de empleos generados por la actividad el incremento fue de 16,3% en relación al 2013. Analizando los datos se establece que la balanza turística del país en el cuarto trimestre del 2014 existió un incremento de 40,5% contra el 2013, llegando al fin de año en un 78% de incremento (Ministerio de Turismo, 2015).

Estos datos nos permiten analizar que el Ecuador ha puesto atención en trabajar en la promoción del país; así mismo, en la cadena de valor del turismo existen aspectos que se toman en cuenta para el desarrollo de la actividad, los servicios de apoyo, seguridad y la administración son considerados importantes (Calderón, A.).

Por otra parte hay que tomar en cuenta la propuesta del Ecuador con el cambio de Matriz Productiva, donde ubica al turismo en el sexto lugar en el área de servicios; apoyando la inversión de los destinos para atraer la oferta extranjera y potenciar la oferta nacional. Es así que en su Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible de Ecuador al 2020 PLANDETUR 2020, plantea en uno de sus objetivos la creación de condiciones para que

el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país. (Ministerio de Turismo, 2007). Estas líneas estratégicas reflejan acciones para el desarrollo turismo más gusto y responsable, ya que el turismo puede ser un eje para el progreso social y económico, ya que este genera empleos, empresas en todos sus niveles, se implementan y mejoran infraestructuras.

En ese mismo camino, la provincia de Esmeraldas, ha planteado una Estrategia para Desarrollo el Turismo Sostenible, como una ruta para apoyar a cada iniciativa turística dentro del territorio. Sin embargo, la provincia carece de datos de turistas que ingresan a cada destino; pero un indicador importante son las visitas que reflejan durante las diferentes temporadas que aumento el flujo de visitantes, extenuando en el último periodo que no se observó el aumento de turistas por el fenómeno natural por el cual atravesó la provincia; por lo que, destinos como la parroquia Viche también se vio afectada de manera indirecta.

Sin embargo, apoyadas en los datos de la Dirección de Turismo Provincial, se podría considerar que la ubicación estratégica de la cabecera parroquial – paso obligatorio para conectarse con las principales provincias del país -, favorece y se hace una proyección de turistas que serían potenciales consumidores de estos servicios, de acuerdo a la capacidad en el servicio de restauración, por lo tanto de los 175.000 turistas que transitan por esta ruta, si se lograra captar solo el 2%, se tendría anualmente 35.000 visitantes, y en un promedio mensual de 292 turistas, dependiendo la temporada; así mismo, se puede hacer una proyección de ingresos económicos por venta de servicios de restauración se tendría un promedio mensual de 28.032 dólares, si las ventas se las toma especialmente los fines de semana de los cuatro días más activos como son jueves, viernes, sábados y domingos: se conoce que un plato de comida esta alrededor de \$6,00, lo que dejaría un ingresos promedio de 336.384 USD al año y 28.032 al mes. Estos cálculos se proyectan de acuerdo a la oferta instalada que es de 371 plazas existentes en la cabecera parroquial.

De ser así, la generación de ingresos, es un aspecto muy importante para que se desarrolle un turismo más justo y equitativo, mediante la generación de empleos y nuevos emprendimientos que permiten que se dinamice la economía local, cumpliendo así un componente del turismo sostenible.

Si bien es cierto, que los aspectos de percepción de la alimentación, atención, imagen empresarial, calidad del producto alimenticio, variedad de menú, están debajo de lo deseado, de manera general se encuentran entre las categorías de bueno y regular, son factores desfavorables para el desarrollo del turismo sostenible tomando en cuenta, lo social, lo ambiental y lo económico. Adicionalmente, se detecta que los procesos administrativos, contable, facturación, permisos de trabajo y formación micro empresarial son debilidades latentes, que no ayudan a la gestión eficiente del turismo.

Por otra parte, plantearse estrategias de mejoramiento ayuda a los destinos pequeños como Viche, para emerger con alternativas económicas como es el turismo; que por cierto, está registrado como un componente importante en la parroquia. Por lo tanto, cambiar la percepción sobre la calidad del servicio a la gente local y visitantes, constituye una responsabilidad directa de los micro empresarios y autoridades locales.

Llegar a la excelencia es un indicador de calidad, en este caso hay mucho que trabajar en aspectos como el mejoramiento durante la prestación de un servicio para alcanzar la **calidad total** en la Cabecera Parroquial de Viche, para que éste pueda tener una ventaja competitiva siendo un referente para ser visitado y pueda competir frente a destinos similares y cercanos.

5. CONCLUSIONES

1. Una vez realizado el diagnóstico sobre la calidad del servicio que prestan los establecimientos de alimentación de la parroquia Viche, se pudo determinar que existe una falencia en los procesos que componen el servicio, que va desde la preparación de los alimentos, hasta la salida de los comensales tanto locales como visitantes, que acuden a los diferentes establecimientos, pues son estos quienes se ven perjudicados de manera directa.
2. Por otra parte, en relación a la caracterización que se llevó a cabo durante esta investigación, se determinó que dentro del grupo de establecimientos de restauración, existen comedores, café-bares y pizzerías, la minoría de estos no realizan ningún tipo de facturación e incluso no tienen los respectivos permisos de funcionamiento. Además, se evidencia que a pesar de tener una amplia opción en el menú, estas no tienen mucha variación entre los días de consumo.
3. Se pudo demostrar, que dentro del grupo de prestadores de servicios de alimentación, existen un número considerable que no ha recibido ningún tipo de capacitación; por otro lado, algunos si la han recibido con temas referentes al servicio de restauración específicamente, pero no cuentan con el respectivo certificado que lo respalde.
4. La propuesta de mejoramiento de la calidad es factible, considerando que una de las estrategias del actual Gobierno es convertir al Ecuador en una potencia turística en los próximos cuatro años; es así, que entre unos de sus ejes principales esta la calidad de los servicios.

6. RECOMENDACIONES

Una vez analizada las problemáticas que se evidencian durante el servicio de alimentación de la Cabecera Parroquial de Viche y que se encuentra plasmada en esta investigación, se recomienda:

1. Que dichos prestadores de servicio deben ser capacitados en temas referentes al turismo y específicamente al servicio de alimentación, enfocándose en temas como; calidad del servicio, formación técnica y formación administrativa, puesto que las problemáticas no solo se evidencian al momento de llevarse a cabo el servicio de alimentación, sino también al momento de realizar la contabilidad y las tributaciones en cada establecimiento, de manera que en caso de llevarse a cabo esta propuesta se recomienda también incluir en este proceso al Servicio de Rentas Internas.
2. Que las instituciones encargadas de brindar capacitaciones a los emprendedores turísticos, faciliten un certificado que avale o acredite tal acción, con la finalidad de motivarlos a seguir perfeccionándose, y demostrar al consumidor que estos negocios están en un proceso de mejoramiento de la calidad.
3. La puesta en marcha de la propuesta de capacitación, donde cada emprendedor se sienta comprometido a lograr que la prestación del servicio sea de calidad, involucrándose directamente, ya que son los actores principales para una buena gestión del turismo local. De ser así, podría darse paso a un turismo sostenible, socialmente equitativo, donde todos puedan desarrollar por igual mediante la participación directa de ellos; ambientalmente soportable, a través de la calidad del servicio (manipulación de alimentos, manejo desechos, atención al cliente, entre otros aspectos), y económicamente viable, percibiendo ingresos por el número de visitantes que reciban mejorando sus negocios y calidad de vida.

4. Si se aplicará la propuesta, como todo proceso de formación ésta debe ser evaluada, con el fin de medir el grado de cumplimiento y resultados esperados; este programa puede dar pautas para implementarse a otros destinos de la provincia de Esmeraldas, que presenten las mismas problemáticas durante la prestación del servicio de la Cabecera parroquial de Viche.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A, F, (2013). Los indicadores de atención al cliente que realmente importan.
- Adriana, (2009). El desarrollo sustentable como alternativa para erradicar la pobreza. Obtenido el 15 de Enero del 2015 de: <http://www.pobrezamundial.com/el-desarrollo-sustentable-como-alternativa-para-erradicar-la-pobreza/>.
- Aguilera, J. A. (2009) Modelos de Mejoras continuas en las Empresas. Recuperado el 12 de Agosto del 2015 de: <http://www.gestiopolis.com/mejora-continua-empresas/>.
- Madrid, A. (2003). Refrigeración, Congelación y Envasado de Los Alimentos. Mundi-Prensa Libros.
- Araluce Letamendia, M. d. (2011). Empresas de restauración alimentaria: un sistema de gestión global. Ediciones Díaz de Santos.
- Arduser Lora, D. R. (2005). Manual de Entrenamiento Para Meseros, Meseras y Personal: Una Guía Completa Para Empleados Con los Pasos Correctos Para el Servicio de Comidas& Bebida. Atlantic Publishing Company.
- Barrios, A. Z. (2011). Planificación Edtratégica . Universidad Católica Andres.
- Bravo, F., & Bravo, F. (2004). El manejo higiénico de los alimentos. Limusa.
- Carrillo, S. O. (2005). Programa de Calidad en servicio en restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil.
- (s.f) Calderón, A. Análisis de la Cadena del Turismo: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. Recuperado el 23 de mayo del 2016 de: <file:///C:/Users/usu/Desktop/Resumen-Cadena-Turismo-1.pdf>.
- Cobelo, A. (2013). Imagen Corporativa del Restaurant "San Roque". Asunción, Paraguay.

Cuevas, F. J., & Cuevas, F. J. (2004). Control de Costos y Gastos en los Restaurantes. Limusa.

Dahmer, S. W. (2003). Restaurantes; Servicio Básico. Acribia.

De Logo, G. (2001). Aplicación de Buenas Prácticas de Manufactura en la Industria de Alimentos. Recuperado el 16 de Enero del 2015 de: http://www.academia.edu/6620011/Normas_BPM_POES_HACCP.

Escudero, F. R. (2010). Compra Recepción y almacenamiento de alimentos en Hoteles y Restaurantes. Trillas Sa De Sv.

Ezequiel, A. (2005). Métodos y Técnicas de Investigación Social. Lumen.

García, F. P. P. (2007). Técnicas de Servicio y Atención al Cliente. Editorial Paraninfo.

(s.f.). Francisco Garcia Ortiz, P. P. Operaciones básicas y servicios en restauracion y: eventos especiales. Paraninfo.

Galindo, G. V. (2013). ¿Cómo evalúa el cliente tu servicio? Ideas para Pimex.

Geoff Tansey, T. R. (2009). El control futuro de los alimentos. IDRC.

(s.f.). Guadarrama, S. G. La medición del nivel de satisfacción de la calidad del servicio proporcionado a sus clientes por los restaurantes (Mypymes) de la Ciudad de Saltillo Coahuila. Coahuila.

Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos, (2011). Censo de Población y vivienda. Quito.

Sánchez, J. T. P. (2009). Imagen Corporativa. ESIC Editorial.

Lazo, J. S. (2002). Gestipolis. Obtenido el 12 de febrero del 2016 de: <http://www.gestipolis.com/satisfacción-cliente-servicios-alimentación-bebidas-peru/>.

Ley Organica del consumidor, (2011). Terminos, referente a oferente y consumidor. Quito.

- López, M. J., & Nebot López, M. J. (1999). La Selección de Personal: Guía Práctica para Directivos y Mandos de Las Empresas. FC Editorial.
- M, S. (2009). Evaluación de la percepción de la Calidad del Servicio.
- Martinez, A. G., & Gil Martinez , A. (2010). Preelaboración y conservación de alimentos. Editorial Akal.
- Méndez, M. Valencia C, (2009) Diseño y Elaboración de un Programa para el Manejo Integrado de Plagas y Residuos Sólidos en la Panadería PANAMPARO dentro del Marcos de las Buenas Prácticas de Manofactura. Obtenido de: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/ciencias/tesis359.pdf>
- Ministerio del Ambiente, (2010). Programa ‘PNGIDS’ Ecuador. Obtenido de Manejor de los residuos solidos urbanos en Ecuador: <http://www.ambiente.gob.ec/programa-pngids-ecuador/>.
- Ministerio De Turismo, (2015). Principales indicadores de Turismo. Recuperado el 12 de Abril del 2016 de: file:///C:/Users/usu/Downloads/11%20Mintur_boletin_FEB2015.pdf.
- Ministerio de Turismo, (2015). Boletín trimestral datos sobre el Turismo en el Ecuador. Recuperado el 27 de Abril del 2016 de:<http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismocifras/BoletinesEstadisticos/BoletinTrimestral/BoletinTrimestralII2015.pdf> Ministerio de Turismo Esmeraldas (2014). Flujo de Turistas 2014. Esmeraldas.
- Turismo, M. d. (2011). Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo. Quito: FEPTCE.
- Ministerio de Turismo, (2011). Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo. Quito: FEPTCE.
- Miranda, J. J. (2005). Gestión de proyectos: Identificación, formulación, evaluación financiera, económica, social, ambienta. MMEditores.

- Moguel, E. A. (2005). Metodología de la Investigación. Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Montoya, J. D. (4 de 2013). Desarrollo sustentable . Obtenido de <http://www.desarrollosustentable.co/2013/04/que-es-el-desarrollo-sustentable.html>.
- Moreno, L. (2011). Vicepresidencia República del Ecuador. Obtenido el 22 de enero del 2016 de: <http://www.vicepresidencia.gob.ec/discurso-del-senor-vicepresidente-en-el-iv-congreso-de-residuos-solidos/>.
- Moreno, M. (2007). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL. Mérida.
- Muñoz , C. (1998). Como Elaborar y Asesorar una Investigacion de Tesis. Pearson Educaion.
- Nava, V. A. R. (2003). ISO 9000:2000: Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. Limusa.
- Ortega, L. E. (2009). Diseño y gestión de cocinas: Manual de Higiene alimentaria aplicada al sector de la restauración.
- Pardinas, F., & Pardinas, F. (1989). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Siglo XXI.
- Pastrana, J. M. (s.f.). Refrigeración, congelación y envasado de los alimentos, Madrid.
- Peter Schübeler in collaboration with Karl Wehrle and Jürg Christen, SKAT. (Agosto de 1996). Urban management and infrastructure. Obtenido de Conceptual Framework for Municipal Solid Waste Management in Low-Income Countries: http://www.worldbank.org/urban/solid_wm/erm/CWG%20folder/conceptualframework.pdf.
- Pineros, J. B. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del Restaurante Museo Taurino y formulación de estrategias de servicio para crear valor. Bogota.

- Revista Caribeña, (2015). Análisis comparativo del manejo de desechos sólidos urbanos: casos de las ciudades de Guayaquil (EC) y Bruselas (be). Obtenido de Residuos solidos urbanos : <http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/07/desechos-solidos.html>.
- Schmal, R. (2014). Optimización del proceso de Atención al Cliente en un restaurante durante periodos de Alta Demanda. Chile.
- Santos, D. d., & De Santos, D. (1995). El Diagnóstico de la Empresa. Editorial Diaz de Santos.
- Silva, A. (2013). Calidad de Servicio de alimentos y bebidas en el comedor popular integrar bachiller Felix Román. Mérida.
- Silva, V. M. (2011). Instrumentos fiscales para la gestión de Residuos Sólidos Urbanos en municipios mexicanos. Revista letras verdes N^o 10, 3.
- Soto, M. d. (2011). Mercadeo y ventas. Obtenido de <http://hablemosdemercadeo.blogspot.com/2011/02/calidad-de-las-habitaciones-del-hotel-y.html>.
- Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativo de Chile. (2013). Manual de Gestión de Residuos Sólidos Domiciliarios para la comuna de sólidos Domiciliarios para la Comuna de Putre.
- Toro, M. D. (2011). Gestipolis. Obtenido de <http://www.gestipolis.com/cálidad-habitaciones-hotel-y-servicio-de-excelencia/>.
- Venezuela, R. B. (2011). Propuesta para fortalecer la calidad del servicio de alimentación prestado en el restaurante La Hacienda. Mérida.
- Gobierno Autonomo Parroquial Viche (2012). Plan de Ordenamiento Territorial de la Parroquia Viche. Esmeraldas.
- Vivanco, M., & Vivanco, m. (2005). Muestreo estadístico: Diseño y aplicaciones. Editorial universitaria.
- William, M. (1991). Guia de Servicios en Restaurantes . Trillas.

ANEXOS

ANEXO 1:

IMÁGENES DE LOS EMPRENDIMIENTOS Y ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN DE LA CABECERA PARROQUIAL DE VICHE.





















ANEXO 2:

INSTRUMENTOS APLICADOS PARA LA RECOLECCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO

1. Formato de encuestas

El siguiente banco de preguntas forma parte de la encuesta realizada a la población de la Parroquia Viche, por constituirse como clientes esporádicos del servicio de alimentación que allí se ofrece.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS				
“Propuesta para el mejoramiento de la calidad en la restauración de los prestadores de servicio de la cabecera parroquial de Viche”.				
1	¿Cómo califica el servicio de alimentación de la Cabecera parroquial Viche?			
	Excelente ()	Muy Bueno ()	Bueno ()	Regular ()
2	¿Cómo calificaría la atención al cliente de los prestadores de servicio de la parroquia?			
	Excelente ()	Muy Bueno ()	Bueno ()	Regular ()
3	¿Cómo calificaría la atención al cliente de los prestadores de servicio de la parroquia?			
	Excelente ()	Muy Bueno ()	Bueno ()	Regular ()
4	¿Cómo calificaría la atención al cliente de los prestadores de servicio de la parroquia?			
	Excelente ()	Muy Bueno ()	Bueno ()	Regular ()
5	Según su criterio ¿cómo es la calidad de los Productos alimenticios de los prestadores de servicio? Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular ()			
6	¿En cuánto a la Imagen empresarial de los establecimientos, cree usted, que es...?			
	Excelente ()	Muy Bueno ()	Bueno ()	Regular ()
7	¿En caso de aplicarse una propuesta que impulse la mejora del servicio de alimentación en la cabecera parroquial de Viche, cree usted que podría aumentar el número de visitantes en dicha parroquia?			
	Si () No ()			
8	¿Qué servicios adicionales al de alimentación, podrían ofrecer los establecimientos de restauración de la cabecera parroquial de Viche?			
	Presentaciones en vivo		Prepara un plato típico	
	Parqueadero		_____	

El siguiente banco de preguntas forma parte del formato de encuestas, pero solo, de las que fueron dirigidas a los turistas, para diferenciarlas al momento de llevar a cabo la encuesta, se colocó un asterisco al lado de cada pregunta, situación que fue explicada previamente, de esta manera, si el encuestado era de la Parroquia Viche, no tenía que resolver las siguientes preguntas. Esta situación se determinó debido a que los turistas tienen otra visión más clara de lo que debería ser un servicio de calidad.

“Propuesta para el mejoramiento de la calidad en la restauración de los prestadores de servicio de la cabecera parroquial de viche”.	
1	¿Al darse un aumento de visitantes, atraídos por el servicio de alimentación. Cree usted que se mejoraría la economía de la parroquia Viche?*
	Si () No ()
2	¿Cree usted que la parroquia Viche podría emerger en el mundo del turismo?*
	Si () No ()
3	¿En caso de aplicarse la propuesta, recomendaría a más turistas la visita a la Parroquia viche para degustar de los productos alimenticios que allí se producen?*
	Si () No ()

2. Formato de Encuestas realizada a Prestadores de Servicio

Debido a que la entrevista realizada a los propietarios de los establecimientos de alimentación, de la cabecera parroquial de Viche, no recopiló toda la información necesaria para llevar a cabo esta investigación, se decidió realizar una encuesta que sí recopile la información necesaria.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS ENCUESTA PRESTADORES DE SERVICIO	
“Propuesta para el mejoramiento de la calidad en la restauración de los prestadores de servicio de la cabecera parroquial de Viche”.	
1	¿Para establecer su negocio ha recibido algún tipo de capacitación? a) SI () b) NO ()
2	¿En qué temas fue capacitado? a) En temas relacionados al turismo (Atención cliente, Manipulación de alimentos, Facturación, Manejo de desechos, Administración)?..... b) En temas no relacionados al turismo -----
3	¿Hace que tiempo recibió la capacitación? a) 1 a 3 meses() b) 4 a 6 meses() c) 6 a 1 un año() d) 1 año a más ()
4	¿Quién le brindó la capacitación? a) Gobierno provincial() b) Municipio() c) GAD parroquial () d) Ministerio de Turismo () e) Universidades...cual f) Otros...
5	¿Que tiempo duró la capacitación? a)1 día () b) 2 días() c) 3 días () d) 4 día a mas()
6	¿Le dieron certificado por asistir a este evento? a) Si () b) No ()
7	¿Han sido válidos los temas de la capacitación para aplicarlos en su negocio? a) Mucho () b) Poco () c) Nada ()
8	¿En qué temas le gustaría que le capaciten para mejorar la gestión de su negocio a) Atención cliente () b) Manipulación de alimentos () c)Facturación() d) Manejo de desechos () e) Administración () Costos () f) Otros....

3. Entrevistas realizadas a prestadores de servicio y a autoridades

Para llevar a cabo la presente propuesta, fue necesario conocer lo el punto de vista de los prestadores y autoridades, para la cual se aplicaron el siguiente banco de preguntas.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS ENCUESTA A HABITANTES	
Entrevistas a los prestadores de servicio de la parroquia de viche	
1	Qué tipo de servicios alimenticios ofrece su establecimiento?
2	Cuántos platos incluye el menú de su establecimiento?
3	Con qué frecuencia es actualizado el menú de su establecimientos?
4	Que acogida cree usted que ha tenido su establecimiento?
5	Cuáles son las falencias que usted crea, posea su negocio?
6	Cree usted que al solucionar dichas falencias aumentaría el número de clientes?
7	Que acogida cree usted que ha tenido su establecimiento?
8	Cuáles son las falencias que usted crea, posea su negocio?
9	Cree usted que al solucionar dichas falencias aumentaría el número de clientes?
10	En caso de presentarse una propuesta de mejoras del servicio de alimentación, estaría dispuesto o dispuesta a aplicarla?
11	Que concepto tiene usted de turismo?
12	¿Cree usted que esta actividad podría mejorar la situación económica de la parroquia de Viche?

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS Entrevistas aplicada a las autoridades locales	
1	¿Cómo (presidente de la Junta parroquia de Viche) cree usted que la parroquia tenga potencial necesario para incursionar en el ámbito turístico?
2	¿Cree usted que la actividad alimenticia que se desarrolla en la cabecera parroquia podría dar inicio al desarrollo turístico?
3	¿Qué falencias nota usted como autoridad de (esta parroquia), que posean los establecimientos de alimentación?
4	Cree usted que de presentarse una propuesta para la mejora de los servicios de alimentación la parroquia tendría un aumento de turistas y además mejora de la economía del sector?
Observaciones: La información que se encuentra dentro de los paréntesis, varío según la autoridad entrevistada.	

4. Ficha aplicada en la cabecera parroquial viche

Este diseño fue utilizado para recopilar la información de los establecimientos alimenticios, necesario para la realización de este estudio.

Tema de Investigación:		“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA RESTAURACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE LA CABECERA PARROQUIAL DE VICHE”.			
Nombre del Investigador:		María Antonieta Luzón Nazareno			
Lugar:		Fecha:		Hora:	
Nombre del Establecimiento: Comedor Lupita			Propietario: Lupe Ortiz		
Tipo de Menú					
Frec. Menú					
#Plts. Diarios					
Servicios adi.					
Capacidad					
Permisos					
Sist. Contable					
Nª de trabajadores					
Mnj. De dese.					
Observaciones:					