



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ - CAMPUS PORTOVIEJO
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN:

**“DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN
QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN
JACINTO”**

PREVIO AL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN TURISMO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS

AUTORA:

MARÍA TERESA ZAMBRANO MOREIRA

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:

MGTR. ESTEFANÍA MONSERRATE VÉLEZ MOREIRA

MARZO 2020

PORTOVIEJO - MANABÍ - ECUADOR

CERTIFICACIÓN DE TESIS
Mgtr. Estefanía Vélez Moreira

DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO

En mi calidad de directora de tesis certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la normativa del Trabajo de Integración Curricular; en consecuencia, es apto para su presentación y sustentación.

Mgtr. Estefanía Vélez Moreira
C.I. 1311011330
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El jurado examinador aprueba el presente trabajo de integración curricular en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí.

Mtr. Jorge Parreño García

C.I. 1308632809

PRIMER LECTOR

Dra. Dayana Valdes Pérez

C.I. 0960150993

SEGUNDO LECTOR

Mtr. Estefanía Vélez Moreira

C.I. 1311011330

TERCER LECTOR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que ha sido aceptado para la obtención un título universitario de otra institución, excepto en forma de información de sustento que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo infringe los derechos de autor de nadie.

María Teresa Zambrano Moreira

C.I. 1309912184

DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a distribuir este manuscrito de investigación en medios físicos y electrónicos con el fin de promover la divulgación de mis resultados a la comunidad científica y a la sociedad en general.

Adicionalmente autorizo el uso de los contenidos de esta investigación como bibliografía para fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, citando como fuente de información al autor de este trabajo.

María Teresa Zambrano Moreira

C.I. 1309912184

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mi querido hijo Juan David quien ha sido mi inspiración para cumplir uno de mis objetivos, quien ha estado conmigo siempre, acompañándome en tardes de estudios, de reuniones, y por la paciencia que me ha brindado en lo largo de mi carrera.

Quiero dedicarle mi trabajo de investigación a mi amado esposo que sin su ayuda y su apoyo incondicional no hubiese podido realizar mis estudios.

A mis padres que me dieron la vida, educación y valores para seguir adelante en lo que me propongo.

A mis compañeros de carrera quienes me brindaron su amistad y gratos momentos en esta etapa universitaria.

María Teresa Zambrano Moreira.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes de la carrera de turismo quienes han transmitido sus diversos conocimientos a mi persona, lo que cual me servirán de mucho en vida profesional, en especial a mi tutora de tesis Mgtr. Estefanía Vélez Moreira por la paciencia que me ha brindado en este valioso proceso. Gracias a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador por todos los años de estudios brindados en su prestigiosa instalación.

María Teresa Zambrano Moreira

Resumen

Esta investigación cualitativa diagnosticó la calidad del servicio de la atención que brindan los restaurantes de la comunidad San Jacinto, provincia de Manabí. Para ello, este proyecto adoptó un enfoque exploratorio–descriptivo y mediante la utilización de fuentes de información confiables tales como investigaciones previas realizadas sobre este importante tema, se procedió a elaborar el marco referencial e investigativo del autor. Además, este estudio investigativo utilizó técnicas de recolección de datos como entrevistas de tipo estructurada y encuestas de tipo aleatorio, efectuadas durante el feriado de diciembre 2019. Los resultados obtenidos en las entrevistas a tres actores relacionados con la actividad turística muestran que todos coinciden en la necesidad de mejorar la calidad del servicio de los restaurantes en San Jacinto. Los resultados de las encuestas a 201 consumidores de restaurantes locales determinan que la mayoría de los turistas y/o visitantes consideran que la calidad del servicio no satisface sus expectativas existiendo falencias en la atención al cliente, infraestructura y manipulación de alimentos. Por ello, considerando los resultados obtenidos, se elabora un manual de mejora de la calidad del servicio de la atención que brindan los restaurantes, con los requerimientos y exigencias mínimas que deben tener para ofrecer un servicio de calidad a turistas y visitantes, y a la vez se formula un plan de capacitaciones con una proyección de medición de impacto a dos años, procurando siempre mejorar la calidad de los restaurantes locales, como una alternativa eficiente del desarrollo en las comunidades turísticas.

Palabras clave: servicio, calidad, restaurantes

Abstract

This qualitative research project diagnosed the customer service quality provided by restaurants in the local community of San Jacinto, Province of Manabi. Hence, this project adopted an exploratory-descriptive approach and used reliable information from diverse sources such as former investigations on this important topic in order to develop the theoretical framework of this research. Furthermore, this study used data collection techniques such as structured interviews and randomized surveys carried out during holidays in December 2019. The findings from the interviews with three people related to local tourism activities show that all of them agree on the need to improve customer service quality in restaurants in San Jacinto. The results from the surveys applied to 201 customers of local restaurants determine that for most tourists and/or visitors, service quality does not meet their expectations as there are shortcomings in customer service and infrastructure as well as food safety problems. Therefore, by regarding these results, this research develops and presents a customer service improvement handbook to conform to the minimum requirements, so that local restaurants can improve their customer service quality standards and meet tourists and visitors' expectations and experiences; simultaneously it presents a training plan with a two-year impact projection, always trying to improve the quality of local restaurants as an efficient development alternative for tourist communities.

Keywords: service, quality, restaurants

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DE TESIS	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	III
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	IV
DECLARACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIII
ÍNDICE DE ANEXOS	XIII
1. INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES	2
1.1. Diagnóstico de la calidad de los servicios y atención al cliente de la cevichería Pepe 3.....	2
1.2. Atención al cliente y calidad de servicio en los restaurantes del balneario San Clemente – parroquia Charapotó- cantón Sucre-provincia de Manabí- República del Ecuador.....	2
1.3. Calidad en la atención del servicio y la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la parroquia Crucita del cantón Portoviejo.....	2
1.4. Análisis de la gestión de calidad de los servicios en A&B en el complejo club Garza Roja del cantón Nobol de la provincia del Guayas.....	3
1.5. Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante Macho Sports en Plaza del Sol, en la Ciudad de Guayaquil.....	3
1.6. Propuesta de mejora de calidad para el área de servicio del restaurante ZAZU, Quito – Ecuador.....	4
1.7. Análisis del servicio que presta el personal de contacto directo con el cliente, en los locales del Restaurante Chipote Chillón, en la ciudad de Quito.....	5
1.8. Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito.....	6
1.9. Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistró y Q Restaurant, y sugerencias de mejora.....	6
1.10. Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Ranchy`s de la ciudad de Guayaquil.....	7
1.11. Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador).	8

1.12.	Análisis de los niveles de calidad de atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de los turistas extranjeros, usuarios de los restaurantes de la calle Charles Binford, en Santa Cruz – Galápagos.	8
1.13.	Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76.....	9
1.14.	La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos”.....	9
1.15.	Propuesta de mejora de la Calidad de Servicios del centro de esparcimiento POLITA S.A.C – Callanca – Lambayeque, agosto 2013 – diciembre 2014.....	9
2.	OBJETIVOS.....	11
2.1.	Objetivo general.....	11
2.2.	Objetivos específicos.....	11
3.	MATERIALES Y MÉTODOS	12
3.1.	Métodos.....	12
3.1.1.	Investigación de campo.....	12
3.1.2.	Investigación Documental.....	12
3.1.3.	Investigación Descriptiva.....	12
3.2.	Materiales	12
3.2.1.	Encuestas.....	12
3.2.2.	Entrevistas.....	13
3.2.3.	Fichas de observación.	13
3.3.	Población y muestra	13
3.3.1.	Población.....	13
3.3.2.	Muestra.	13
4.	RESULTADOS	15
4.1.	Situación actual del servicio de la atención que brindan los restaurantes.....	15
4.1.1.	Información recopilada en fichas de observación:.....	15
4.1.2.	Análisis de las fichas de observación y de la exploración de campo.	48
4.2.	Medición del nivel de la calidad del servicio de atención que brindan los restaurantes.....	49
4.2.1.	Análisis de los resultados de las encuestas	62
4.2.2.	Entrevistas realizadas a profesionales inmersos en el sector turístico.	62
4.2.3.	Análisis de los resultados de las entrevistas	69
4.2.4.	Análisis general de encuestas y entrevistas	69
4.3.	Propuesta del mejoramiento de la calidad del servicio de atención de los restaurantes de San Jacinto.....	70

4.3.1. INTRODUCCIÓN	73
4.3.2. COMO UTILIZAR EL MANUAL	73
4.3.3. MANUAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO.....	74
4.3.3.1. MARCOTEÓRICO	74
4.3.3.2. GESTIÓNDELA CALIDAD	74
4.3.3.3. POLÍTICADE CALIDAD	74
4.3.3.4. CRITERIOSDE CALIDAD.....	75
4.3.3.4.1. ATENCIÓN AL CLIENTE	75
4.3.3.4.2. SALUBRIDAD.....	76
4.3.3.4.3. INFRAESTRUCTURA.....	77
5. PROPUESTA DE CAPACITACIONES PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN EN LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO.	77
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	80
6. CONCLUSIONES.....	81
7. LITERATURA CITADA	82
8. ANEXOS.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Restaurante Paola	16
Tabla 2: Restaurante Thamara.....	18
Tabla 3: Hotel Restaurante San Jacinto.	20
Tabla 4: Restaurante Vanessa.....	22
Tabla 5: Restaurante Viviana..	24
Tabla 6: Restaurante Patricia..	26
Tabla 7: Restaurante Brisas del Mar..	28
Tabla 8: Restaurante Laurita 2.....	30
Tabla 9: Restaurante Fergie.....	32
Tabla 10: Restaurante Marco´s	34
Tabla 11: Restaurante El Manglar.	36
Tabla 12: Restaurante El Atardecer.....	38
Tabla 13: Restaurante Dragon de Oro Beach..	40
Tabla 14: Restaurante Sea Open.	42
Tabla 15: Restaurante Copacabana.	44
Tabla 16: Restaurante Editha.	46
Tabla 17: Sexo del encuestado.....	50
Tabla 18: Rango de edad.	51
Tabla 19: Estado civil del encuestado.....	52
Tabla 20: Procedencia del encuestado.....	53

Tabla 21: Importancia del servicio	54
Tabla 22: Parámetros de elección del servicio de alimentación.....	55
Tabla 23: Evaluación de la presentación del plato.....	56
Tabla 24: Evaluación del precio.....	57
Tabla 25: Evaluación del tiempo de espera.	58
Tabla 26: Evaluación de la higiene.	59
Tabla 27: Evaluación del trato del personal.	60
Tabla 28: Evaluación de la eficiencia del mesero.	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Sexo del encuestado.	50
GRÁFICO 2. Rango de edad.....	51
GRÁFICO 3. Estado civil del encuestado.	52
GRÁFICO 4. Procedencia del encuestado	53
GRÁFICO 5. Importancia del servicio	54
GRÁFICO 6. Parámetros de elección del servicio de alimentación.	55
GRÁFICO 7. Evaluación de la presentación del plato	56
GRÁFICO 8. Evaluación del precio	57
GRÁFICO 9. Evaluación del tiempo de espera.....	58
GRÁFICO 10. Evaluación de la higiene.....	59
GRÁFICO 11. Evaluación del trato del personal.....	60
GRÁFICO 12. Evaluación de la eficiencia del mesero.	61

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta realizada.	84
Anexo 2: Formato de entrevista realizada.	85

1. INTRODUCCIÓN

El turismo se caracteriza por vender experiencias y brindar servicios, es por ello que uno de los términos más utilizados dentro de dicho sector es “calidad de servicios”. Los autores Fontalvo y Vergara (2010) describen la calidad como “el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes”; por ende, los servicios turísticos siempre deben de ir acompañados de la calidad para asegurar fidelidad de los clientes.

La playa San Jacinto está ubicado en el centro de la provincia de Manabí, perteneciente al cantón Sucre, el nombre se le otorgó en honor a la comunidad San Jacinto de la parroquia Charapoto; cuenta con 5km de playa aproximadamente, siendo idóneo para la práctica de diversas actividades como el surf, natación, paseos en lancha, observación de flora y fauna, entre otros. Al estar situado en la costa ecuatoriana, cuenta con una exquisita gastronomía que deleita a propios y extraños.

En la presente investigación se realizó un diagnóstico de la calidad de los servicios de la atención que brindan los restaurantes de la comunidad San Jacinto, para conseguirlo, se debió describir la situación actual del servicio de la atención que brindan los restaurantes, seguido de esto se midió el nivel de la calidad de servicios; para culminar se diseñó una propuesta del mejoramiento de la calidad del servicio de la atención de los restaurantes de San Jacinto.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron los siguientes métodos: investigación de campo, investigación documental y descriptiva; Las técnicas que se usaron en el desarrollo fueron: fichas de observación, que especificaron la situación real de cada restaurante, las entrevistas y encuestas que se realizaron a los diferentes actores turísticos y visitantes determinaron el nivel de satisfacción de la calidad de servicio en la parroquia San Jacinto.

Para sustentar la investigación de este proyecto, se tomó como referencia los siguientes antecedentes:

ANTECEDENTES

1.1. Diagnóstico de la calidad de los servicios y atención al cliente de la cevichería Pepe 3.

La presente investigación tiene como objetivo el diagnóstico de la calidad de Servicios y Atención al Cliente de la Cevichería Pepe 3, debido a la insatisfacción que poseen los clientes al momento de recibir los servicios. Este trabajo posee un enfoque mixto, se realizó una medición del nivel de satisfacción a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación tales como encuestas en escala de modelo Servqual, entrevistas y ficha de observación directa. Para esto se realizaron 383 encuestas, que permitieron tomar las directrices de la propuesta identificando las debilidades del servicio, para diseñar un manual de servicio y atención al cliente que permita mejorar el servicio y la organización de este. (Peña, 2018)

1.2. Atención al cliente y calidad de servicio en los restaurantes del balneario San Clemente – parroquia Charapotó- cantón Sucre-provincia de Manabí- República del Ecuador.

En este trabajo de investigación se optó por estudiar la deficiencia que tiene la calidad de los servicios en restaurantes en San Clemente y cuáles son los factores que influyen para que no tenga buenos resultados. Los tipos de investigación que se utilizaron fueron: deductivo, bibliográficos, de campo y estadísticos. Los propietarios de los establecimientos de comidas y bebida del balneario San Clemente, no están capacitados para ofrecer un buen servicio a los clientes, por ello se elaboró un manual de normas y estrategias de atención en área de servicio de comidas y bebidas adaptado a sus necesidades para que puedan guiarse y auto capacitarse. (Muñoz, 2015)

1.3. Calidad en la atención del servicio y la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la parroquia Crucita del cantón Portoviejo.

El estudio realizado en la parroquia Crucita, permitió conocer cuál es la calidad de la atención al cliente que se le da en los establecimientos de restauración. De igual manera, permitió establecer cuáles son las prácticas de calidad que son aplicadas por los administradores de los restaurantes.

La población de estudios para esta investigación fue de 46 administradores de restaurantes y 99 clientes, se utilizó el modelo Servqual, para realizar preguntas de las encuestas aplicadas a clientes de los distintos restaurantes de Crucita, de igual manera se detalla el uso de método hermenéutico, inductivo, analítico sintético, descriptivo y estadístico.

El trabajo determinó que los encuestados, señalan que la atención al cliente en los restaurantes de la parroquia Crucita no son deficientes, sin embargo, aún existen varios puntos a considerar para que el servicio sea de calidad, si llene totalmente las expectativas de los clientes, uno de estos aspectos es el incumplimiento de los requisitos técnicos mínimos propuestos por el MINTUR, los cuales permitirían que los restaurantes de Crucita puedan mejorar. (Sornoza, 2015)

1.4. Análisis de la gestión de calidad de los servicios en A&B en el complejo club Garza Roja del cantón Nobol de la provincia del Guayas.

Dicho trabajo, propone opciones de acción que permitan mejorar la calidad de los servicios de Alimentos y Bebidas que se brindan en el Restaurante de Complejo Garza Roja de Cantón Nobol no solo para garantizar una adecuada conformidad con los servicios, sino también proveer a la organización de una herramienta básica para la promoción y difusión de su misión. En este trabajo se utilizó varios tipos de investigaciones tales como: investigación de campo, bibliográficas, exploratoria y descriptivas, se diseñó un plan de acción con mejora continua dirigido a corregir las deficiencias que afectan la calidad e imagen del restaurante en el Complejo Club Garza Roja en aras de contribuir a la conformidad con los servicios y se evidenció que el empleado del restaurante tiene conocimiento, pero necesitan capacitaciones para mejorar el servicio que brindan. (Delgado, 2016)

1.5. Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante Macho Sports en Plaza del Sol, en la Ciudad de Guayaquil.

El trabajo, detalla el análisis de la calidad de los servicios que presta el Bar Restaurant Macho Sports, el mismo que lleva en el mercado 5 años al momento de la investigación. En este, se muestra la inconformidad que existe en cuanto a la calidad de los servicios que presta el lugar, contemplando un problema central, “la deficiencia por parte de los colaboradores del restaurante para suministrar un buen servicio”, ya que no poseen las herramientas necesarias

para brindar al cliente los estándares mínimos de calidad, haciendo que el mismo, pierda prestigio y comensales.

Los datos para la elaboración del trabajo fueron recolectados mediante una metodología mixta, tanto cuantitativa (valores, datos y estadísticas), así como cualitativa (describiendo fenómenos sociales), así mismo, se utilizó fuentes bibliográficas que permitieron servir de apoyo, para posteriormente elaborar un plan de acción con distintas propuestas de mejoramiento, que permitan que los clientes se sientan satisfechos por el servicio obtenido.

Permitiendo llegar a la conclusión de que, aunque los empleados entregan los servicios que se ofertan, no lo hacen de manera adecuado, es por esta razón que la elaboración de esta propuesta permitirá que las condiciones del Bar Restaurante Macho Sports mejoren, y generen beneficios una vez aplicada. (Escandón, 2017)

1.6. Propuesta de mejora de calidad para el área de servicio del restaurante ZAZU, Quito – Ecuador.

El proyecto, tiene como objetivo la elaboración de una propuesta para la mejora de la calidad en el área de servicio del restaurante ZAZU, ubicado en la ciudad de Quito, Pichincha, el cuál es un restaurante de comida estilo contemporánea y gourmet, inspirada en preparaciones y tradiciones ecuatorianas. Mediante este proyecto, se pretende identificar falencias generadas en el área de servicio de este establecimiento y en base a esto, desarrollar posibles soluciones a las mismas, que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios que se prestan en este.

Este proyecto se realiza debido al descenso en ventas de hasta un 30%, debido a causas como: falta de entrenamiento al nuevo personal e inexistencia de procesos en el área de servicio, siendo estas generadoras de inconformidad por parte de los consumidores.

Para el presente, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, en donde se relatan características o especificaciones del objeto de estudio. Así mismo, se utilizó como parte del método cuantitativo, encuestas direccionadas a los clientes y a medir la satisfacción de estos. Por último, se utilizó el mapa de procesos *blueprint*, para recopilar información de distintos departamentos del restaurante.

En virtud de la investigación realizada, se pudo determinar el perfil del consumidor del establecimiento, así como los puntos críticos de falla percibidos por los clientes. Sin embargo, y gracias a este trabajo se pudo proponer planes de acción enfocadas en lo siguiente: desarrollo

de protocolos para el área de servicio, capacitación del personal en idioma inglés y la realización de auditorías internas que generen beneficios a largo plazo para la empresa, y permitan mejorar de manera efectiva la calidad de los servicios. (Pabón, 2017)

1.7. Análisis del servicio que presta el personal de contacto directo con el cliente, en los locales del Restaurante Chipote Chillón, en la ciudad de Quito.

El trabajo de investigación señala que uno de los principales problemas que posee el Restaurante Chipote Chillón, es la atención al cliente, esto, debido al mal manejo de estándares de servicio dentro del establecimiento, así como la falta de definición de políticas internas. Se señala también que, si bien es cierto, el servicio que aquí se ofrece es relajado y casual, no es descortés, incluso existe un toque de originalidad dentro de las sucursales, sin embargo, esto no es suficiente puesto a que presentan problemas por la falta de experiencia del personal debido a que las personas que se contratan para laborar aquí son jóvenes, muchos de ellos aún estudiantes, que no están relacionados con la restauración u hostelería. Generando que el servicio no sea el adecuado, ya que el personal a cargo no está capacitado en esta área.

Para la elaboración de este trabajo se realizó una investigación exploratoria, debido a que este se realizó desde cero. Se utilizó también el método analítico, para extraer información del servicio que dan los empleados en cada sucursal, así como saber la posición actual del restaurante Chipote Chillón de manera general. Se aplicaron también encuestas, para conocer preferencias y gustos del cliente, así como también para conocer la situación del servicio en cada restaurante, se plantearon preguntas relacionadas al diseño del lugar, temática, ambiente de este, limpieza del local, precios, expectativas del consumidor, y también datos informativos del cliente que permitieron conocer su perfil.

Gracias a esta investigación se determinó que el cliente no se encuentra insatisfecho del todo, sin embargo, tampoco se siente totalmente contento con el servicio que se da en el establecimiento. También se evidenció que uno de los problemas más grandes que se tiene como organización es el desconocimiento por parte de los colaboradores de la visión, misión, valores empresariales y filosofía de la empresa, provocando desapego hacia el establecimiento y falta de compromiso hacia el mismo. (Mosquera, 2013 - 2014)

1.8. Calidad de la gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el Centro Histórico de la ciudad de Quito.

La presente investigación, señala que de los principales inconvenientes que generan que la calidad de los servicios sea deficiente, es la poca preparación y la falta de capacitación del personal para realizar su labor. El principal objetivo de esta investigación es determinar a través de un diagnóstico el nivel de calidad de gestión del servicio y atención al cliente en un restaurante de lujo en el Centro Histórico de Quito, y de esta manera proponer alternativas que contribuyan con la mejora del mismo y de los procedimientos internos que en este se realicen.

Para la realización de este trabajo, se realizó una investigación en un restaurante, sin embargo, su nombre no fue revelado, por lo que el nombre ficticio del mismo es Robledo Restaurante.

Para poder medir la calidad de los servicios, se realizó 241 encuestas, mediante los sistemas Servqual y Dineserv, las cuales permiten medir la calidad del servicio para restaurantes, en donde se enfocaron distintos aspectos como: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

Mediante la investigación realizada, en cuanto a la gestión de la calidad del servicio y atención, se determinó que la mayor parte de los consumidores califican al servicio que se tiene dentro de “Robledo Restaurante” como Muy bueno, dando a entender que este cumple con las expectativas de calidad de los clientes, sin embargo existieron otros que no estaban conformes con el servicio que recibieron, describiendo falencias como: falta de capacitación al personal, desmotivación de los colaboradores, falta de proveedores de materia prima, precios y porciones inadecuadas dentro de la oferta gastronómica, y poco involucramiento de la gerencia y altos mandos. Todos estos datos, permiten tener en cuenta las cosas que no se están realizando adecuadamente, para poder mejorar y así el cliente perciba una buena calidad en los servicios. (Jurado, 2014)

1.9. Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistró y Q Restaurant, y sugerencias de mejora.

La investigación realizada en el Distrito Metropolitano de Quito, a tres establecimientos de restauración como lo son: Azuca Beach, Azuca Latin Bistró y Q Restaurant, tiene como objetivo conocer las necesidades y expectativas del cliente, y de esta manera medir sus opiniones con

apreciaciones del servicio en general. De igual manera, se ha evaluado el nivel de satisfacción laboral de los empleados.

Para la investigación, se utilizó la metodología descriptiva, así como el uso de técnicas de investigación, tomando una muestra de clientes y colaboradores de los establecimientos, a los cuales se les aplicó una encuesta., para conocer las expectativas que estos tenían y sus experiencias dentro de los restaurantes.

Una vez que se realizaron las encuestas, se obtuvo información, que ayudó a formular una propuesta de mejora para el servicio para cada uno de los restaurantes (Azuca Beach, Azuca Latin Bistró y Q Restaurant), que espera generar un impacto positivo en estos establecimientos para que alcancen el éxito en sus operaciones.

Gracias a esta investigación, quedó demostrada la importancia de la gestión de la calidad para que el servicio al cliente sea óptimo, y genere beneficios a la empresa, ayudándola a posicionarse en el mercado y a que esta sea más competitiva. (Villalba, 2016)

1.10. Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Ranchy`s de la ciudad de Guayaquil.

La presente investigación, detalla un estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Ranchy`s, localizado en la ciudad de Guayaquil. Siendo el objetivo principal de la misma, determinar cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores.

La metodología que se utilizó se basó en un enfoque mixto, por un lado, se utilizó el modelo Servqual, que sirvió como metodología cuantitativa a través de encuestas aplicadas a clientes del restaurante. De igual manera para obtener información mediante la metodología cualitativa, utilizando entrevistas aplicadas al personal para conocer de manera detallada y a fondo cuales eran los factores que impedían que el trabajo no se realice con la calidad deseada por el cliente.

Los datos recopilados en esta investigación permitieron comprender que la falta de capacitaciones y la falta de motivación hacia el personal por parte de la empresa, provoca que los clientes internos no se encuentren comprometidos al 100% con la empresa. Sin embargo, este aporte, detalla programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio, que permitirán la mejora de estos y de la imagen que dan hacia los clientes. (López, 2018)

1.11. Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador).

En este trabajo de investigación, se pretende determinar la calidad del servicio en restaurantes de mariscos, situados en la ciudad de Riobamba. Para esto, se eligió 15 restaurantes de mariscos al azar de la ciudad, y a continuación se les aplicó el modelo Servqual, a 348 clientes, con preguntas enfocadas a las cinco dimensiones de la calidad como lo son: tangibles, confiabilidad, seguridad, respuesta y empatía.

Los resultados que arrojaron estas encuestas, es que los clientes no se encuentran satisfechos con el servicio que dan estos establecimientos, y que los dueños de los restaurantes de mariscos de la ciudad de Riobamba, a los que se les realizó la investigación deberían reformar el entorno físico de sus establecimientos, para que estas puedan ser instalaciones actualizadas y cómodas, así como capacitar a todo el personal sobre la calidad del servicio y como esta se puede lograr. (Coronel, Basantes, & Vinueza, 2019)

1.12. Análisis de los niveles de calidad de atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de los turistas extranjeros, usuarios de los restaurantes de la calle Charles Binford, en Santa Cruz – Galápagos.

Este trabajo investigativo, realizado en la calle Charles Binford también conocida como “Calle de los Quioscos” en la isla Santa Cruz, Galápagos – Ecuador. Tuvo la finalidad de entender cuáles son las necesidades y expectativas que los clientes esperan que se cumplan, para de esta manera ellos poder determinar si el servicio ofrecido es bueno o malo.

Para la realización del mismo, se aplicó encuestas tanto a los clientes como al personal, generando datos que reflejaron las causas y los efectos que provoca la falta de calidad en cuanto a la atención al cliente, en donde queda demostrada la inconformidad por parte de los consumidores quienes han percibido que el personal que los atiende no está debidamente capacitado para realizar su labor, de igual manera y uno de los inconvenientes más grandes es la tardanza a la hora de poder realizar y entregar un pedido.

Gracias a estos datos, se ha podido elaborar un plan de capacitación para los establecimientos de restauración de la calle Charles Binford, en Santa Cruz Galápagos, que se base en talleres demostrativos, ayudando y facilitando a que la calidad del servicio mejore y que este sitio aumente su desarrollo económico. (Orejuela, 2017)

1.13. Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes en el restaurante Colombia 76.

La presente investigación radicó en el fortalecimiento del restaurante, una empresa que actualmente presenta dificultades en la gestión administrativa, conllevando a la pérdida de cliente y decaimiento de las utilidades organizacionales. Para el desarrollo del proyecto, se trabajó una investigación descriptiva, como herramienta para conocer los procesos, procedimientos y actividades del restaurante, así como también las costumbres, necesidades, gustos y expectativas de los clientes, con el objeto de identificar estrategias que promuevan el mejoramiento y desarrollo de la empresa. (Clavijo, 2016)

1.14. La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio “Restaurant Familiar Los Fresnos”.

El presente trabajo de investigación pretende evaluar la percepción que tiene el cliente sobre la calidad que provee el Restaurant Familiar Los Fresnos, ubicado en la ciudad de Guanajuato, México. La metodología que este estudio emplea es un modelo cuantitativo multidimensional, también llamado Dineserv, que se deriva de la metodología Servqual, de igual manera se utiliza una metodología descriptiva, que evalúa y mide diversos aspectos. Se detalla también que, la investigación es de carácter transversal no experimental, ya que observa los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos sin alterar variables.

Se realizó encuestas a 160 comensales al azar del restaurante, llegando a la conclusión de que, la calidad del servicio que presta el restaurant Los Fresnos se encuentra ligeramente por debajo de las expectativas de los clientes. (Guzmán & Cárcamo, 2014)

1.15. Propuesta de mejora de la Calidad de Servicios del centro de esparcimiento POLITA S.A.C – Callanca – Lambayeque, agosto 2013 – diciembre 2014.

Este proyecto de investigación fue realizado en el Centro de Esparcimiento POLITA S.A.C, como una propuesta necesaria para que el establecimiento logre la calidad de su servicio, mediante el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes. Se señala también que de los principales problemas que tiene la empresa es el control deficiente, mala gestión de gastos y ganancias, carencia de atención personalizada al cliente, carencia de tecnología, así como la falta de capacitaciones al personal que se contrata para laborar en la empresa.

Para poder medir las percepciones de los clientes que recurren el Centro de Esparcimiento POLITA S.A.C, y poder ofrecer un servicio de alta calidad, se realizó una investigación de tipo

descriptiva, seleccionando una muestra de clientes al azar, que acudieron al establecimiento, en donde se les aplicó cuestionarios, para así poder medir la percepción de los clientes en cuanto a la calidad del servicio que estos brindan.

Gracias a esta investigación se logró determinar que, los clientes del Centro de Esparcimiento POLITA S.A.C, no se encuentran satisfechos con la calidad del servicio que en él se brinda, llegando a sentir incluso que no pagan un precio justo por la atención que en este se da. (Nombrera & Cerquera, 2016)

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Diagnosticar la calidad del servicio de la atención que brindan los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

2.2. Objetivos específicos

- Describir la situación actual del servicio de la atención que brindan los restaurantes.
- Medir el nivel de la calidad de servicio de atención que brindan los restaurantes.
- Diseñar una propuesta del mejoramiento de la calidad del servicio de atención de los restaurantes de San Jacinto.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Métodos

En el presente trabajo de investigación “Diagnóstico de la calidad del servicio de la atención que brindan los restaurantes de la comunidad de San Jacinto”, se aplicaron diferentes tipos de metodologías para obtener la información necesaria.

3.1.1. Investigación de campo.

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controlada, con el fin de describir de qué modo o por que causa se produce una situación o acontecimiento particular. (Graterol, 2010)

Es el momento en el cual el autor acudió al lugar donde se llevó a cabo la investigación y pudo evidenciar la situación actual del mismo.

3.1.2. Investigación Documental.

Es aquella etapa de la investigación científica donde se explora lo que se ha escrito en la comunidad científica sobre un determinado tema o problema. (Cabana & Gallegos, 2014)

Gracias a este método se pudo conocer diferentes trabajos y resultados de investigación similares a las del presente proyecto y a su vez conocer si el mismo llegará a tener éxito.

3.1.3. Investigación Descriptiva.

Exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado, se describe el fenómeno sin introducir modificaciones. (Rojas, 2011)

Este último método permitió dar un enfoque sobre la situación actual de los lugares y de los individuos y así poder conocer sus hechos y comportamientos en el entorno que se estudió.

3.2. Materiales

Las técnicas que se utilizaron para llevar a cabo la investigación fueron: entrevistas y encuestas.

3.2.1. Encuestas.

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (Casas & Repullo, 2003)

Esta técnica se la ejecutó a los turistas que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto con la finalidad de medir el servicio de atención que recibieron.

3.2.2. Entrevistas.

La entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador. (Denzin & Lincoln, 2012)

Las entrevistas se realizaron a los propietarios de los restaurantes y actores del turismo (GAD Parroquial y MINTUR) para evidenciar cuáles son las perspectivas que tienen en función de la comunidad de San Jacinto.

3.2.3. Fichas de observación.

Las fichas de observación es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades. (Fabbri, 2008)

Las fichas de observación mostraron las condiciones en las que se encuentran los lugares donde se realizó el estudio, ya que se podrán conocer características importantes de dichos sitios.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La asociación de prestadores de servicios turísticos de Charapoto afirmo que en el 2018 la parroquia tuvo una afluencia de 15.000 visitantes aproximadamente con fines de realizar actividades turísticas, número que sirvió como universo para realizar la fórmula de las encuestas en el trabajo de investigación, teniendo en cuenta que no se contaba con un catastro del año 2019. (Charapotó, 2018).

3.3.2. Muestra.

Se utilizó la fórmula de (Campoverde, 2012) con el fin de calcular la cantidad de individuos que se involucrarán en las encuestas antes mencionadas. La misma tiene un margen de error del 7%.

De acuerdo con la fórmula se realizó el muestreo aleatorio simple para determinar cada elemento de la población y muestra de un tamaño determinado.

$$n = \frac{N}{1 + (E^2) * N}$$

N= Tamaño de la población

E= Margen de error de muestreo

n = Tamaño de la muestra

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA

$$n = \frac{15000}{1 + (7\%)^2 * 15000}$$

$$n = \frac{15000}{1 + (0.07)^2 * 15000}$$

$$n = \frac{15000}{1 + (0.0049) * 15000}$$

$$n = \frac{15000}{74,5}$$

$$n = 201,34$$

Gracias a la aplicación de la fórmula presentada, dio como resultado 201 individuos a quienes se les realizó las encuestas que se llevaron a cabo para el desarrollo de la investigación.

4. RESULTADOS




4.1. Situación actual del servicio de la atención que brindan los restaurantes

Con la finalidad de hacer un inventario de los restaurantes de la comunidad San Jacinto y situación actual de cada uno de ellos se procedió a llenar fichas de observación con la información proporcionada por cada uno de los mismos, para ello se utilizó el formato de registro de establecimientos otorgado por el Ministerio de Turismo al cual se le realizaron modificaciones, implementado nuevos puntos de aspectos relevantes a considerar. Además, las fichas no tuvieron firma de un técnico del Ministerio de Turismo, solo de la autora de la investigación en proceso.

A continuación, se detallan las fichas de observación de cada establecimiento turístico de alimentación:

4.1.1. Información recopilada en fichas de observación:

Tabla 1: Restaurante Paola.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO
Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.
LEY DE ESTADISTICA
Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha 9 de Diciembre Establecimiento: Nuevo Registrado Registro No. Código.
 Nombre del establecimiento **Restaurante Paola** RUC. 13035101117001 Latitud -0.7833
 Provincia Manabí Cantón Sucre Parroquia rural o ciudad Charapotó Longitud - 80 .5167
 Dirección: Av. Quito diagonal hotel San Jacinto Teléfono conv: 2672064 Teléfono Cel: 0985842468
 E-mail : cgilceszambrano@gmail.com Pag- web:
 Nombre del propietario Lelis Paquita Zambrano Chavéz Nombre representante legal Lelis Paquita Zambrano Chavez
 Nombre de la actividad Alimentación Certificaciones:
 Tipo de actividad Restaurante Redes Sociales : twitter Facebook Instagram
 Categoría

2 Tipo de organización 1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/> 2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....	3. El establecimiento es: 1 Principal <input checked="" type="checkbox"/> 2 Sucursal <input type="checkbox"/>	4. El local donde funciona es: 1 Propio <input checked="" type="checkbox"/> 2 Arrendado <input type="checkbox"/> 3 Cedido <input type="checkbox"/>
--	--	--

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico 4. Inducción 5. Parqueadero..... 7. Juegos infantiles.....
 2. Gas industrial 6. Internet..... 8. Servicio Domicilio
 3. Gas Centralizado

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>mesas</th> <th>plazas</th> <th>baños</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/></td> <td>5</td> <td>40</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2. Cafetería <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Bar..... <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>5</td> <td>40</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		mesas	plazas	baños	1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>	5	40	1	2. Cafetería <input type="checkbox"/>				3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>				4. Bar..... <input type="checkbox"/>				Total	5	40	1	6. Número de personas que laboran en el establecimiento? <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Modalidades</th> </tr> <tr> <th>PERSONAL</th> <th>HOMBRE MUJER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerencia</td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></td> </tr> <tr> <td>Recepción</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Mesero</td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="3"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/></td> </tr> <tr> <td>Bar</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/> <input type="text" value="1"/></td> </tr> <tr> <td>Limpieza</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Guardia</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>		Modalidades		PERSONAL	HOMBRE MUJER	Gerencia	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	Recepción	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mesero	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/>	Bar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cocina	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/> <input type="text" value="1"/>	Limpieza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Guardia	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	mesas	plazas	baños																																																
1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>	5	40	1																																																
2. Cafetería <input type="checkbox"/>																																																			
3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>																																																			
4. Bar..... <input type="checkbox"/>																																																			
Total	5	40	1																																																
	Modalidades																																																		
	PERSONAL	HOMBRE MUJER																																																	
Gerencia	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>																																																	
Recepción	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																	
Mesero	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="2"/>																																																	
Bar	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																	
Cocina	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/> <input type="text" value="1"/>																																																	
Limpieza	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																	
Guardia	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																	

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos




Lelis Paquita Zambrano Chavez
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 2: Restaurante Thamara.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO
Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.
LEY DE ESTADISTICA
Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL
 1. Identificación:

Fecha 9 de Diciembre	Establecimiento: Nuevo <input type="checkbox"/>	Registrado <input type="checkbox"/>	Registro No.	Código.
Nombre del establecimiento	Restaurante Thamara		RUC	Latitud -0.7833
Provincia Manabí	13 Cantón Sucre	53	Parroquia rural o ciudad Charapotó	Longitud - 80 .5167
				Sector.. San Jacinto
Dirección: Av. Los Calamares		Teléfono conv:		Teléfono Cel: 0986668729
E-mail :		Pag- web:		
Nombre del propietario	Miriam Bravo	Nombre representante legal		Miriam Bravo
Nombre de la actividad	Alimentación	Certificaciones:		
Tipo de actividad	Restaurante	Redes Sociales : twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/>		
Categoría			

2 Tipo de organización 1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/> 2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....	3. El establecimiento es: 1 Principal <input checked="" type="checkbox"/> 2 Sucursal <input type="checkbox"/>	4. El local donde funciona es: 1 Propio <input checked="" type="checkbox"/> 2 Arrendado <input type="checkbox"/> 3 Cedido <input type="checkbox"/>
--	--	--

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico <input checked="" type="checkbox"/>	4. Inducción <input type="checkbox"/>	5. Parqueadero..... <input type="checkbox"/>	7. Juegos infantiles..... <input type="checkbox"/>
2. Gas industrial <input type="checkbox"/>		6. Internet..... <input type="checkbox"/>	8. Servicio Domicilio <input type="checkbox"/>
3. Gas Centralizado <input type="checkbox"/>			

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">mesas</th> <th style="width: 10%;">plazas</th> <th style="width: 10%;">baños</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> <td>8</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2. Cafetería <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Bar..... <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total</td> <td></td> <td>8</td> <td>20</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>			mesas	plazas	baños	1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>		8	20	1	2. Cafetería <input type="checkbox"/>					3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>					4. Bar..... <input type="checkbox"/>					Total		8	20	1	6. Número de personas que laboran en el establecimiento? <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th colspan="3" style="text-align: center;">Modalidades</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">PERSONAL</th> <th style="width: 20%;">HOMBRE</th> <th colspan="2" style="width: 50%;">MUJER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerencia</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Recepción</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mesero</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bar</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Limpieza</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Guardia</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Modalidades			PERSONAL	HOMBRE	MUJER		Gerencia	1		1	Recepción				Mesero				Bar				Cocina	2		2	Limpieza				Guardia			
		mesas	plazas	baños																																																															
1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>		8	20	1																																																															
2. Cafetería <input type="checkbox"/>																																																																			
3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>																																																																			
4. Bar..... <input type="checkbox"/>																																																																			
Total		8	20	1																																																															
	Modalidades																																																																		
PERSONAL	HOMBRE	MUJER																																																																	
Gerencia	1		1																																																																
Recepción																																																																			
Mesero																																																																			
Bar																																																																			
Cocina	2		2																																																																
Limpieza																																																																			
Guardia																																																																			

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos


Miriam Bravo
Propietario/ Administrador


Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 3: Hotel Restaurante San Jacinto.





REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO

Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA

Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha 9 de Diciembre	Establecimiento: Nuevo <input type="checkbox"/>	Registrado <input type="checkbox"/>	Registro No.	Código.
Nombre del establecimiento	Hotel San Jacinto	RUC.1390146252001	Latitud -0.7833	Longitud - 80 .5167
Provincia Manabí	13 Cantón Sucre	53 Parroquia rural o ciudad Charapotó	Sector.. San Jacinto	
Dirección: Avenida Quito		Teléfono conv: 2672513	Teléfono Cel: 0969483197	
E-mail : info@hotelsanjacinto.com		Pag- web: www.hotelsanjacinto.com		Norma Fariño
Nombre del propietario	Norma Fariño	Nombre representante legal		
Nombre de la actividad	Alimentación	Certificaciones:		
Tipo de actividad	Restaurante	Redes Sociales : twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input checked="" type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/>		
Categoría			

<p>2 Tipo de organización</p> <p>1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....</p>	<p>3. El establecimiento es:</p> <p>1 Principal <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Sucursal <input type="checkbox"/></p>	<p>4. El local donde funciona es:</p> <p>1 Propio <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Arrendado <input type="checkbox"/></p> <p>3 Cedido <input type="checkbox"/></p>
---	---	---

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico <input type="checkbox"/>	4. Inducción <input type="checkbox"/>	5. Parqueadero..... <input checked="" type="checkbox"/>	7. Juegos infantiles..... <input type="checkbox"/>
2. Gas industrial <input checked="" type="checkbox"/>		6. Internet..... <input checked="" type="checkbox"/>	8. Servicio Domicilio <input type="checkbox"/>
3. Gas Centralizado <input type="checkbox"/>			

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad

		mesas	plazas	baños
1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>		32	192	3
2. Cafetería <input type="checkbox"/>				
3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>				
4. Bar..... <input checked="" type="checkbox"/>			6	
Total		32	198	3

6. Número de personas que laboran en el establecimiento?

	Modalidades		
PERSONAL		HOMBRE	MUJER
Gerencia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
Recepción	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
Mesero	<input type="text"/>	<input type="text" value="2"/>	<input type="text"/>
Bar	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Cocina	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="2"/>
Limpieza	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Guardia	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Norma Fariño
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos




Bárbara Delgado
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 5: Restaurante Viviana.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO

Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA

Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha 9 de Diciembre	Establecimiento: Nuevo <input type="checkbox"/>	Registrado <input type="checkbox"/>	Registro No.	Código.
Nombre del establecimiento	Restaurante Viviana		RUC. 1456778643001	Latitud -0.7833
Provincia Manabí	<input type="text" value="13"/> Cantón Sucre		<input type="text" value="53"/> Parroquia rural o ciudad Charapotó	Longitud - 80 .5167
				Sector.. San Jacinto
Dirección: Avenida Quito			Teléfono conv:	Teléfono Cel: 0981072673
E-mail :			Pag- web:	
Nombre del propietario Ricardo Pinto			Nombre representante legal Ricardo Pinto	
Nombre de la actividad Alimentación			Certificaciones:	
Tipo de actividad Restaurante			Redes Sociales : twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/>	
Categoría				

2 Tipo de organización	3. El establecimiento es:	4. El local donde funciona es:
1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/>	1 Principal <input checked="" type="checkbox"/>	1 Propio <input checked="" type="checkbox"/>
2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....	2 Sucursal <input type="checkbox"/>	2 Arrendado <input type="checkbox"/>
		3 Cedido <input type="checkbox"/>

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico <input checked="" type="checkbox"/>	4. Inducción <input type="checkbox"/>	5. Parqueadero..... <input type="checkbox"/>	7. Juegos infantiles..... <input type="checkbox"/>
2. Gas industrial <input type="checkbox"/>		6. Internet..... <input type="checkbox"/>	8. Servicio Domicilio <input type="checkbox"/>
3. Gas Centralizado <input type="checkbox"/>			

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad	6. Número de personas que laboran en el establecimiento?																																																																		
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">mesas</th> <th style="width: 10%;">plazas</th> <th style="width: 10%;">baños</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>2. Cafetería <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Bar..... <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">Total</td> <td></td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </tbody> </table>			mesas	plazas	baños	1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>		4	20	1	2. Cafetería <input type="checkbox"/>					3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>					4. Bar..... <input type="checkbox"/>					Total		4	20	1	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Modalidades</th> </tr> <tr> <th style="width: 30%;">PERSONAL</th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">HOMBRE</th> <th style="width: 10%;">MUJER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerencia</td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Recepción</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Mesero</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Bar</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text" value="1"/></td> </tr> <tr> <td>Limpieza</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Guardia</td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>	Modalidades				PERSONAL		HOMBRE	MUJER	Gerencia	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	Recepción	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Mesero	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Bar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Cocina	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	Limpieza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Guardia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		mesas	plazas	baños																																																															
1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>		4	20	1																																																															
2. Cafetería <input type="checkbox"/>																																																																			
3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>																																																																			
4. Bar..... <input type="checkbox"/>																																																																			
Total		4	20	1																																																															
Modalidades																																																																			
PERSONAL		HOMBRE	MUJER																																																																
Gerencia	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>																																																																
Recepción	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																																
Mesero	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																																
Bar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																																
Cocina	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>																																																																
Limpieza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																																
Guardia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>																																																																

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Ricardo Pinto
Propietario/ Administrador

María Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 6: Restaurante Patricia.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS



CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos



LEY DE TURISMO

Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA

Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha 9 de Diciembre Establecimiento: Nuevo Registrado Registro No. Código.
 Nombre del establecimiento **Restaurante Patricia** RUC. 1305951939001 Latitud -0.7833
 Provincia Manabí Cantón Sucre Parroquia rural o ciudad Charapotó Sector Longitud - 80 .5167
 Dirección: Avenida Quito Teléfono conv: Teléfono Cel: 0986188840
 E-mail : Pag- web:
 Nombre del propietario Carlos Delgado Nombre representante legal Carlos Delgado
 Nombre de la actividad Alimentación Certificaciones:
 Tipo de actividad Restaurante Redes Sociales : twitter Facebook Instagram
 Categoría

2 Tipo de organización 1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/> 2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....	3. El establecimiento es: 1 Principal <input checked="" type="checkbox"/> 2 Sucursal <input type="checkbox"/>	4. El local donde funciona es: 1 Propio <input checked="" type="checkbox"/> 2 Arrendado <input type="checkbox"/> 3 Cedido <input type="checkbox"/>
--	--	--

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico 4. Inducción 5. Parqueadero..... 7. Juegos infantiles.....
 2. Gas industrial 6. Internet..... 8. Servicio Domicilio
 3. Gas Centralizado

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad

	mesas	plazas	baños
1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>	6	30	1
2. Cafetería <input type="checkbox"/>			
3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>			
4. Bar..... <input type="checkbox"/>			
Total	6	30	1

6. Número de personas que laboran en el establecimiento?

PERSONAL	Modalidades		
	HOMBRE	MUJER	
Gerencia <input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
Recepción <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Mesero <input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	
Bar <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Cocina <input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	
Limpieza <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Guardia <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

2. Internacional

3. Rápida

4. Fusión

5. Otros

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Carlos Delgado
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos



Blanca Marlene Ruiz
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 8: Restaurante Laurita 2.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO

Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA

Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha	9 de Diciembre	Establecimiento:	Nuevo <input type="checkbox"/>	Registrado <input type="checkbox"/>	Registro No.	Código.		
Nombre del establecimiento	Restaurante Laurita	RUC.	1303962052001		Latitud	-0.7833		
Provincia	Manabí	Cantón	Sucre	Parroquia rural o ciudad	Charapoto	Longitud	- 80 .5167	
			13		53	Sector..	San Jacinto	
Dirección:	Avenida Los Delfines		Teléfono conv:	2672507		Teléfono Cel:	0959744382	
E-mail :	josediana_0307@outlook.es		Pag- web:				
Nombre del propietario	Merly Moreira Santos		Nombre representante legal	Merly Moreira Santos				
Nombre de la actividad	Alimentación		Certificaciones:				
Tipo de actividad	Restaurante		Redes Sociales : twitter	<input type="checkbox"/>	Facebook	<input type="checkbox"/>	Instagram	<input type="checkbox"/>
Categoría	Tercera							

<p>2 Tipo de organización</p> <p>1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....</p>	<p>3. El establecimiento es:</p> <p>1 Principal <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Sucursal <input type="checkbox"/></p>	<p>4. El local donde funciona es:</p> <p>1 Propio <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Arrendado <input type="checkbox"/></p> <p>3 Cedido <input type="checkbox"/></p>
---	---	---

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico <input checked="" type="checkbox"/>	4. Inducción <input type="checkbox"/>	5. Parqueadero..... <input type="checkbox"/>	7. Juegos infantiles..... <input type="checkbox"/>
2. Gas industrial <input type="checkbox"/>		6. Internet..... <input type="checkbox"/>	8. Servicio Domicilio <input type="checkbox"/>
3. Gas Centralizado <input type="checkbox"/>			

<p>5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 10%;">mesas</th> <th style="width: 10%;">plazas</th> <th style="width: 10%;">baños</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Restaurante</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>15</td> <td>70</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2. Cafetería</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Fuentes de Soda.....</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Bar.....</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>15</td> <td>70</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>			mesas	plazas	baños	1. Restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>	15	70	2	2. Cafetería	<input type="checkbox"/>				3. Fuentes de Soda.....	<input type="checkbox"/>				4. Bar.....	<input type="checkbox"/>				Total		15	70	2	<p>6. Número de personas que laboran en el establecimiento?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">Modalidades</th> </tr> <tr> <th style="width: 30%;">PERSONAL</th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">HOMBRE</th> <th style="width: 10%;">MUJER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gerencia</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Recepción</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mesero</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bar</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Limpieza</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Guardia</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Modalidades				PERSONAL		HOMBRE	MUJER	Gerencia	1		1	Recepción				Mesero	3			Bar		1	2	Cocina	1			Limpieza			1	Guardia			
		mesas	plazas	baños																																																															
1. Restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>	15	70	2																																																															
2. Cafetería	<input type="checkbox"/>																																																																		
3. Fuentes de Soda.....	<input type="checkbox"/>																																																																		
4. Bar.....	<input type="checkbox"/>																																																																		
Total		15	70	2																																																															
Modalidades																																																																			
PERSONAL		HOMBRE	MUJER																																																																
Gerencia	1		1																																																																
Recepción																																																																			
Mesero	3																																																																		
Bar		1	2																																																																
Cocina	1																																																																		
Limpieza			1																																																																
Guardia																																																																			

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Merly Moreira Santos
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Judith Parraga
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

2. Internacional

3. Rápida

4. Fusión

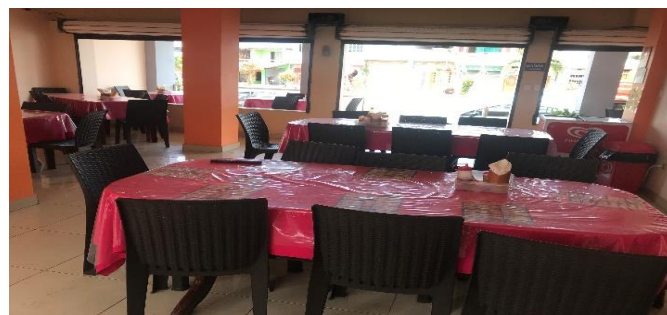
5. Otros

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Marco Estalyn Delgado Moreira
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moireira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos




Nelson Zambrano Lavic
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 12: Restaurante El Atardecer.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO
 Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA
 Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha 10 de Diciembre Establecimiento: Nuevo Registrado Registro No.
 Nombre del establecimiento **Restaurante El Atardecer** RUC
 Provincia Manabí Cantón Sucre Parroquia rural o ciudad Charapotó Sector San Jacinto

Dirección: Avenida Quito Norte y Los Parcos Teléfono conv: Teléfono Cel: 0999694456
 E-mail : Pag- web:
 Nombre del propietario Miguel Apolo Nombre representante legal Miguel Apolo
 Nombre de la actividad Alimentación Certificaciones:
 Tipo de actividad Restaurante Redes Sociales : twitter Facebook Instagram Restaurante El Atardecer
 Categoría Tercera

2 Tipo de organización

1 Persona natural
 2 Persona Jurídica Especifique.....

3. El establecimiento es:

1 Principal
 2 Sucursal

4. El local donde funciona es:

1 Propio
 2 Arrendado
 3 Cedido

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico 4. Inducción 5. Parqueadero..... 7. Juegos infantiles.....
 2. Gas industrial 6. Internet..... 8. Servicio Domicilio
 3. Gas Centralizado

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad

		mesas	plazas	baños
1. Restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>	14	70	2
2. Cafetería	<input type="checkbox"/>			
3. Fuentes de Soda.....	<input type="checkbox"/>			
4. Bar.....	<input type="checkbox"/>			
Total		14	70	2

6. Número de personas que laboran en el establecimiento?

PERSONAL	Modalidades	
	HOMBRE	MUJER
Gerencia	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>
Recepción	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mesero	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="1"/>
Bar	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
Cocina	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Limpieza	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Guardia	<input type="text"/>	<input type="text"/>

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

2. Internacional

3. Rápida

4. Fusión

5. Otros

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Miguel Apolo
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos




Danny Saltos Forti
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 14: Restaurante Sea Open.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS
CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO

Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA

Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha 10 de Diciembre Establecimiento: Nuevo Registrado Registro No. Código.

Nombre del establecimiento **Restaurante Sea Open** RUC. 1387645892001 Latitud -0.7833

Provincia Manabí 13 Cantón Sucre 53 Parroquia rural o ciudad Charapotó Longitud - 80 .5167

Dirección: Avenida Quito Teléfono conv: Teléfono Cel: 095679908

E-mail :

Nombre del propietario Mariana Bazurto Loor Nombre representante legal Mariana Bazurto Loor

Nombre de la actividad Alimentación Certificaciones:

Tipo de actividad Restaurante Redes Sociales : twitter Facebook Instagram

Categoría

<p>2 Tipo de organización</p> <p>1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....</p>	<p>3. El establecimiento es:</p> <p>1 Principal <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Sucursal <input type="checkbox"/></p>	<p>4. El local donde funciona es:</p> <p>1 Propio <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>2 Arrendado <input type="checkbox"/></p> <p>3 Cedido <input type="checkbox"/></p>
---	---	---

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico 4. Inducción 5. Parqueadero..... 7. Juegos infantiles.....

2. Gas industrial 6. Internet..... 8. Servicio Domicilio

3. Gas Centralizado

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad				6. Número de personas que laboran en el establecimiento?			
		mesas	plazas	baños	Modalidades		
1. Restaurante <input checked="" type="checkbox"/>		8	30	1	PERSONAL	HOMBRE	MUJER
2. Cafetería <input type="checkbox"/>					Gerencia	1	
3. Fuentes de Soda..... <input type="checkbox"/>					Recepción		
4. Bar..... <input type="checkbox"/>					Mesero		
					Bar		
					Cocina	1	
					Limpieza		1
					Guardia		
Total		8	30	1			

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Mariana Bazarro Loo
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista




Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 15: Restaurante Copacabana.

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO

Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA

Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha	Establecimiento: Nuevo <input type="checkbox"/> Registrado <input type="checkbox"/>	Registro No.	Código.
Nombre del establecimiento	Restaurante Copacabana	RUC	Latitud -0.7833
Provincia Manabí	<input type="text" value="13"/> Cantón Sucre	<input type="text" value="53"/> Parroquia rural o ciudad Charapotó	Longitud - 80 .5167
Dirección: Avenida Quito Norte		Teléfono conv:	Teléfono Cel: 0981506317
E-mail : alfredocarranzaramirez@gmail.com		Pag- web:	
Nombre del propietario Alfredo Carranza Ramirez		Nombre representante legal Alfredo Carranza	
Nombre de la actividad Alimentación		Certificaciones:	
Tipo de actividad Restaurante		Redes Sociales : twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/>	
Categoría Cuarto			

2 Tipo de organización	3. El establecimiento es:	4. El local donde funciona es:
1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/>	1 Principal <input checked="" type="checkbox"/>	1 Propio <input checked="" type="checkbox"/>
2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....	2 Sucursal <input type="checkbox"/>	2 Arrendado <input type="checkbox"/>
		3 Cedido <input type="checkbox"/>

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico <input checked="" type="checkbox"/>	4. Inducción <input type="checkbox"/>	5. Parqueadero..... <input type="checkbox"/>	7. Juegos infantiles..... <input type="checkbox"/>
2. Gas industrial <input type="checkbox"/>		6. Internet..... <input type="checkbox"/>	8. Servicio Domicilio <input type="checkbox"/>
3. Gas Centralizado <input type="checkbox"/>			

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad

		mesas	plazas	baños
1. Restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>	7	20	1
2. Cafetería	<input type="checkbox"/>			
3. Fuentes de Soda.....	<input type="checkbox"/>			
4. Bar.....	<input type="checkbox"/>			
Total		7	20	1

6. Número de personas que laboran en el establecimiento?

	Modalidades		
	PERSONAL	HOMBRE	MUJER
Gerencia	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>
Recepción	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Mesero	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Bar	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cocina	<input type="text" value="1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>
Limpieza	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Guardia	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional
2. Internacional
3. Rápida

4. Fusión

5. Otros

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI

NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos


Alfredo Carranza
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 16: Restaurante Editha.


REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION
 Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

LEY DE TURISMO
 Art 57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA
 Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación:

Fecha 10 de Diciembre	Establecimiento: Nuevo <input type="checkbox"/>	Registrado <input type="checkbox"/>	Registro No.	Código.
Nombre del establecimiento Restaurante Editha	RUC. 1305836502011		Latitud -0.7833	
Provincia Manabí	13 Cantón Sucre	53	Parroquia rural o ciudad Charapotó	Longitud -80.5167
Dirección: Avenida Quito Sur	Teléfono conv:		Teléfono Cel: 0982118667	
E-mail :	Pag- web:		Nombre representante legal	
Nombre del propietario Editha Genobeva Caballero Vélez	Certificaciones:		Redes Sociales : twitter <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/>	
Nombre de la actividad Alimentación	Tipo de actividad Restaurante			
Categoría				

2 Tipo de organización 1 Persona natural <input checked="" type="checkbox"/> 2 Persona Jurídica <input type="checkbox"/> Especifique.....	3. El establecimiento es: 1 Principal <input checked="" type="checkbox"/> 2 Sucursal <input type="checkbox"/>	4. El local donde funciona es: 1 Propio <input checked="" type="checkbox"/> 2 Arrendado <input type="checkbox"/> 3 Cedido <input type="checkbox"/>
--	--	--

III. SERVICIOS

1. Gas Doméstico <input checked="" type="checkbox"/>	4. Inducción <input type="checkbox"/>	5. Parqueadero..... <input type="checkbox"/>	7. Juegos infantiles..... <input type="checkbox"/>
2. Gas industrial <input type="checkbox"/>		6. Internet..... <input type="checkbox"/>	8. Servicio Domicilio <input type="checkbox"/>
3. Gas Centralizado <input type="checkbox"/>			

5. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad				
		mesas	plazas	baños
1. Restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>	10	30	1
2. Cafetería	<input type="checkbox"/>			
3. Fuentes de Soda.....	<input type="checkbox"/>			
4. Bar.....	<input type="checkbox"/>			
Total		10	30	1

6. Número de personas que laboran en el establecimiento?			
	Modalidades		
PERSONAL	HOMBRE	MUJER	
Gerencia	1	1	
Recepción			
Mesero			
Bar			
Cocina	1		1
Limpieza			
Guardia			

7. si el establecimiento presta servicio de alimento y bebidas , cual es su especialidad ?

1. Nacional

4. Fusión

2. Internacional

5. Otros

3. Rápida

8. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..?

SI NO

9. Foto del establecimiento



Certifico que la capacidad y mas datos constantes en esta hoja son verídicos

Editha Genobeva Caballero
Propietario/ Administrador

Maria Teresa Zambrano Moreira
Estudiante/ Tesista

Fuente: Establecimiento de alimentación

Elaborado por: María Teresa Zambrano

4.1.2. Análisis de las fichas de observación y de la exploración de campo.

Con las fichas de observación realizadas a los 16 establecimientos de alimentación en la comunidad de San Jacinto, se evidenció que solo 5 constan en el registro catastral del Ministerio de Turismo; al realizar la recaudación de información los propietarios en la mayoría de los casos son quienes asisten las necesidades que presentan cada actividad del local (mano de obra) ya que les resulta antieconómico contratar personal, que únicamente se justifica en temporadas de feriados donde la concurrencia de turistas es mayor. Consecuente a esto se suma la falta de calidad del servicio debido a que esa mano de obra eventual no está capacitada en su totalidad para poder satisfacer la demanda del comensal. En tema de categorización, solo 6 instalaciones sabían que es un requerimiento obligatorio para poder trabajar de acuerdo con las normativas según los servicios que puedes brindar, y tan solo uno cuenta con página web, necesario en la actualidad ya que los clientes tienen desarrollada la inteligencia turística para informarse del sitio que van a visitar. En promedio, el aforo de los restaurantes de esta comunidad es de 50 personas y 10 mesas. Todos utilizan el gas doméstico en sus quemadores industriales lo que no es permitido por la ley para su actividad.

Como resultado de la exploración, la mayoría no cuentan con los permisos de funcionamiento visibles, efecto de la falta de organización de los propietarios y poca preocupación de la función pública; de acuerdo a la conversación con cada propietario de los establecimientos muestran estar interesados en las capacitaciones que se brindan, pero a su vez solo son en la cabecera cantonal (Bahía de Caráquez) y cada 6 meses, lo que les genera inconvenientes de movilización al no realizarse en la comunidad de San Jacinto.

Se percato en el momento de asistir a cada establecimiento que existen algunas falencias como: el personal no cuenta con la vestimenta adecuada lo cual es un inconveniente de confusión al momento de solicitar un servicio, no hay uniformidad de cristalería y cubertería disponible, la desinfección de los implementos de cocina no está en óptimas condiciones sanitarias, en general las infraestructuras no son inclusivas, pocos cuentan con equipos (botiquín y extintor) y salidas de emergencias. Cabe recalcar que el 75% de los establecimientos de alimentación (restaurantes), de la comunidad de San Jacinto se encuentran ubicados a lo largo del malecón.

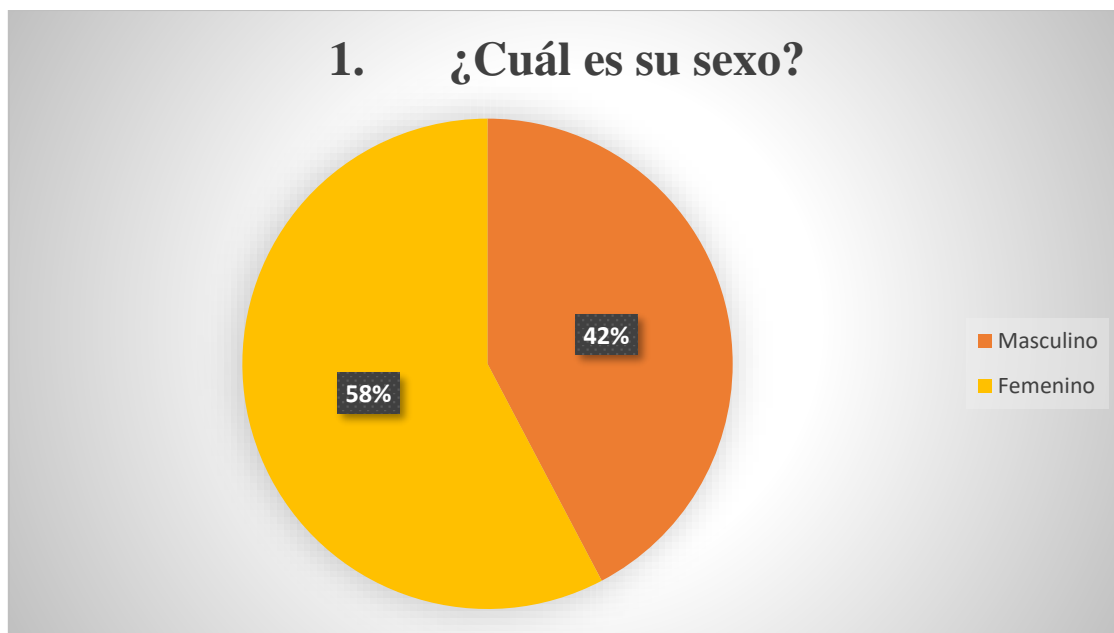
Con lo expuesto anteriormente se concluye que; en esta localidad las pymes trabajan de manera empírica de acuerdo con lo que saben y lo que creen y no en lo que se deben regir; por consiguiente, se debe mejorar todos estos requerimientos mínimos necesarios para apuntar a un servicio de calidad.

4.2. Medición del nivel de la calidad del servicio de atención que brindan los restaurantes.

En este objetivo para poder analizar la calidad del servicio de atención que brindan los restaurantes se realizaron encuestas a 201 turistas/visitantes de la comunidad de San Jacinto para medir la satisfacción de las personas que visitan el sitio a la hora de comer, lo cual se realizó un cuestionario:

PREGUNTA N° 1 ¿CUÁL ES SU SEXO?

Gráfico 1: Sexo del encuestado.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 17: Sexo del encuestado

Masculino	Femenino	Total
85	116	201

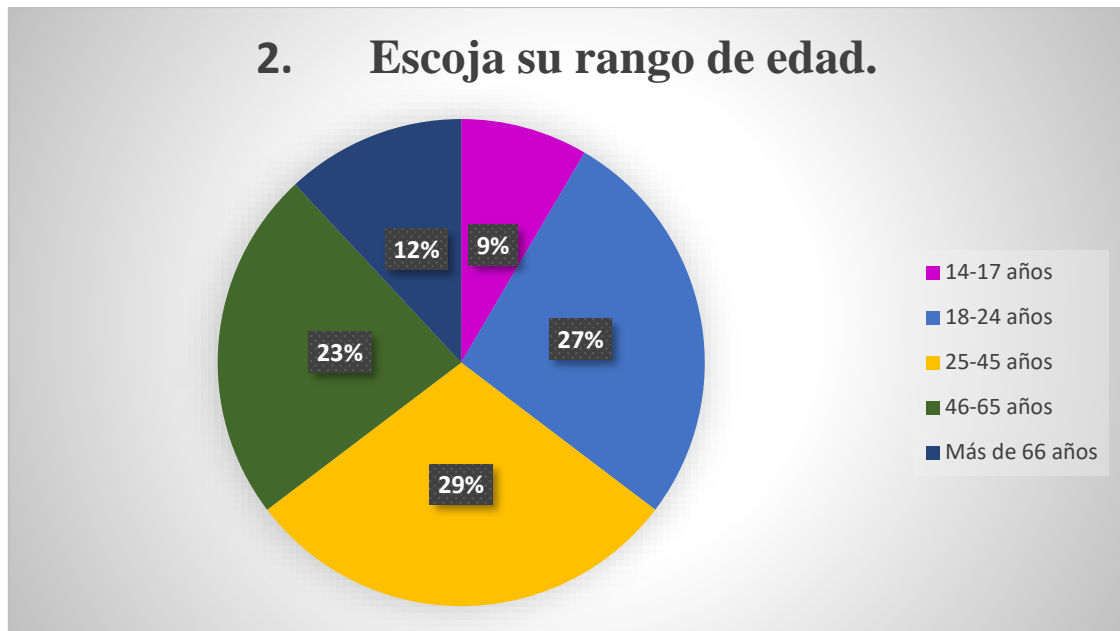
Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: De acuerdo con la información recolectada de los turistas que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto, del total de los 201 encuestados, 58% mencionan que; son de sexo femenino, mientras que 42% señalan que son de sexo masculino, reflejando así, que la mayor parte de los encuestados son mujeres.

PREGUNTA N° 2 ESCOJA SU RANGO DE EDAD.

GRÁFICO 2: Rango de edad.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 18: Rango de edad.

14-17 años	18-24 años	25-45 años	46-65 años	Más de 66 años	Total
17	54	59	47	24	201

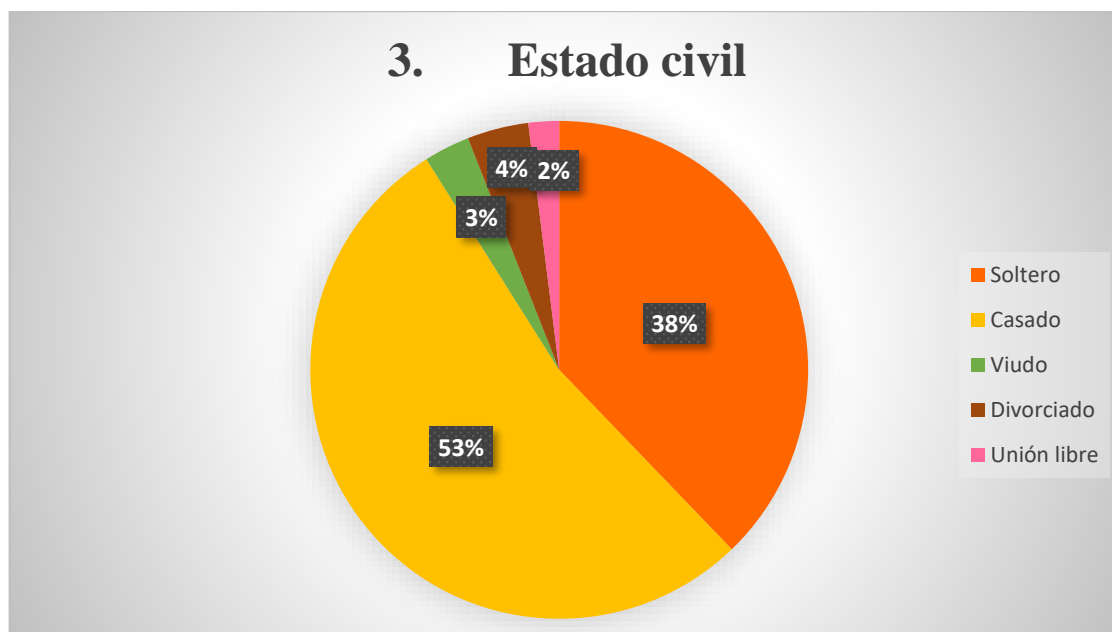
Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: En los siguientes datos, se ve reflejado que el 29% tiene un rango de edad de entre 25 a 45 años, el 27% señala que su edad va desde los 18 a 24 años, el 23% menciona que tiene de 46 a 65 años de edad, 12% de ellos tienen más de 66 años, y 9% de los encuestados tiene de 14 a 17 años. Esto denota que el grupo al que pertenece la mayoría de encuestados es “adultos”, seguidos por “jóvenes adultos”.

PREGUNTA N° 3 ESTADO CIVIL

GRÁFICO 3: Estado civil del encuestado.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 19: Estado civil del encuestado.

Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	Unión libre	Total
76	107	6	8	4	201

Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: De las encuestas realizadas, el 53% mencionó que está casado, 38% que se encuentra soltero, 4% divorciado, 3% viudo y 2% en unión libre, datos que permiten conocer que la mayoría de los encuestados poseen estado civil casado y otro gran porcentaje son solteros.

PREGUNTA N° 4 ¿CUÁL ES SU PROCEDENCIA?

GRÁFICO 4: Procedencia del encuestado



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 20: Procedencia del encuestado

Nacional	Internacional	Total
197	4	201

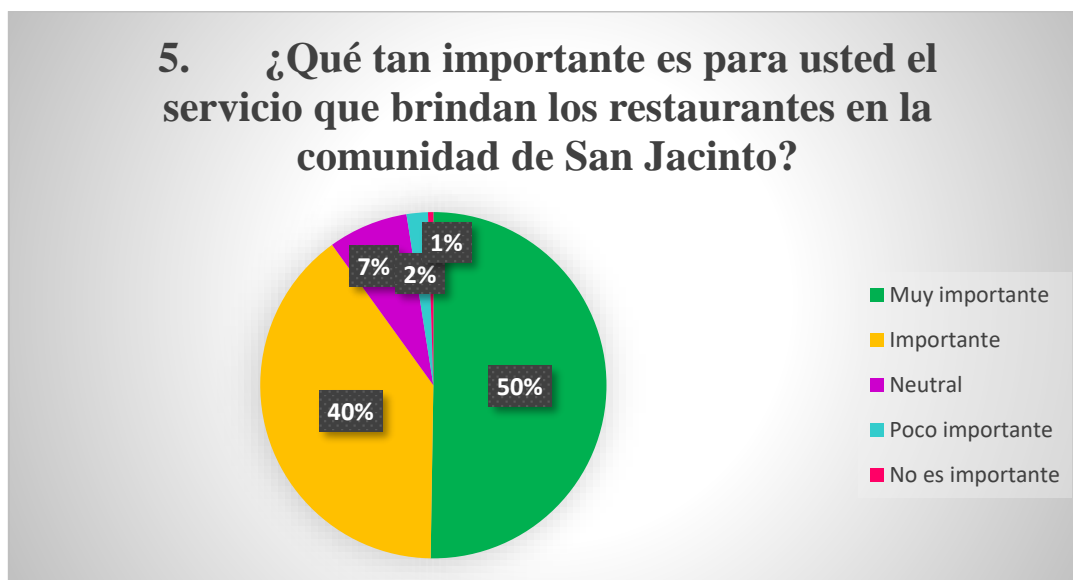
Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: En la siguiente interrogante, el 98% ha mencionado que es de procedencia nacional, mientras que tan solo el 2% señala que es de procedencia internacional. Datos que reflejan que los comensales del sitio en su mayoría son nacionales.

PREGUNTA N° 5 ¿QUÉ TAN IMPORTANTE ES PARA USTED EL SERVICIO QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES EN LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO?

GRÁFICO 5: Importancia del servicio



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 21: Importancia del servicio

Muy importante	Importante	Neutral	Poco importante	No es importante	Total
101	80	15	4	1	201

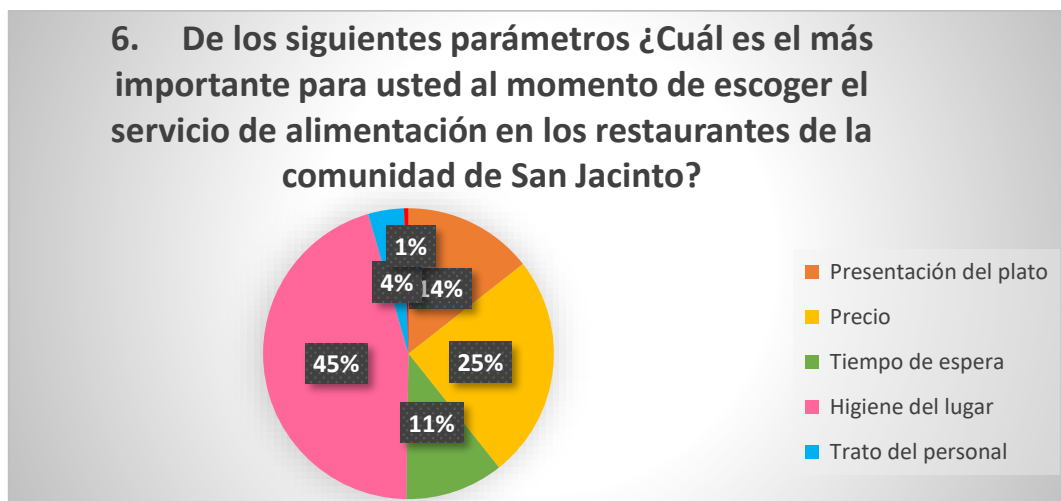
Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: De los datos recopilados, el 50% de las personas encuestadas señala que es muy importante el servicio que brindan los restaurantes en la comunidad de San Jacinto, el 40% menciona que es importante, el 7% se mantiene neutral, 2% considera que es poco importante y tan solo el 1% que no es importante. Estos datos reflejan que, en su mayoría las personas concuerdan con que los servicios que se brindan dentro de los restaurantes de la comunidad de San Jacinto es algo muy importante, ya que esto permitirá que quienes hagan uso de los servicios que se presten en estos sitios sea de total agrado y llene sus expectativas.

PREGUNTA N° 6 DE LOS SIGUIENTES PARÁMETROS ¿CUÁL ES EL MÁS IMPORTANTE PARA USTED AL MOMENTO DE ESCOGER EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO?

GRÁFICO 6: Parámetros de elección del servicio de alimentación.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 22: Parámetros de elección del servicio de alimentación.

Presentación del plato	Precio	Tiempo de espera	Higiene del lugar	Trato del personal	Eficiencia del mesero	Total
29	50	22	91	8	1	201

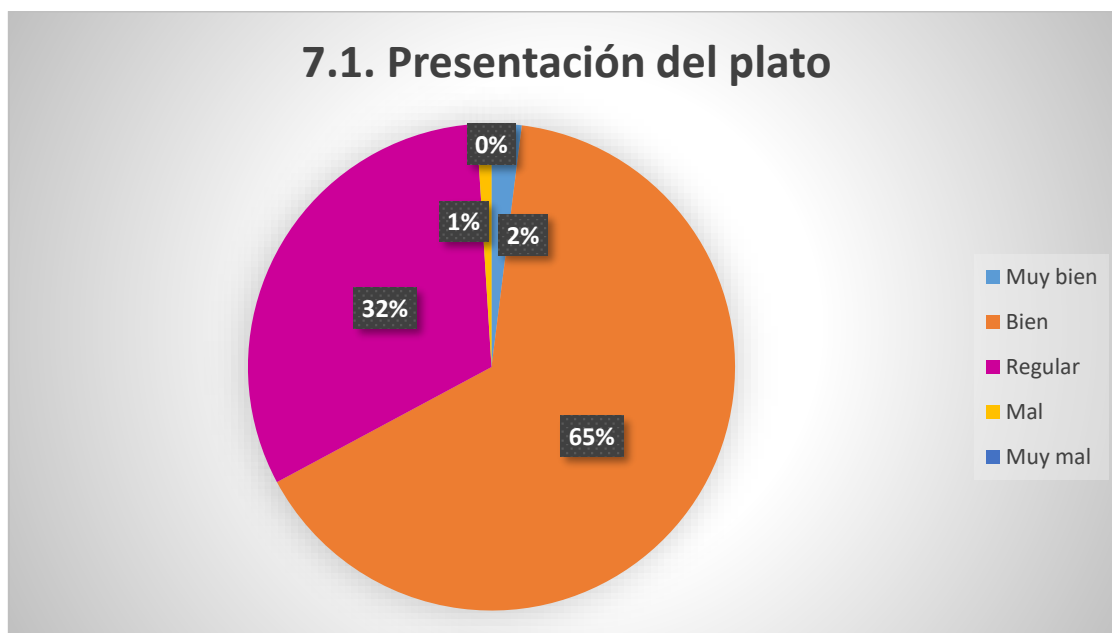
Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: Del total de los encuestados, 45% menciona que la higiene del lugar es lo más importante a la hora de elegir un servicio de alimentación, 25% señala que el precio es un parámetro que toman en cuenta, 14% ha señalado que la presentación del plato es un punto importante al momento de elegir, 11% seleccionó tiempo de espera, 4% menciona que el trato del personal es uno de los factores que se toma en cuenta, y tan solo el 1% señala la eficiencia del mesero. Esto denota que, uno de los factores que más toma en cuenta el cliente, es la higiene, esto debido a que si el comensal está pagando por un producto lo mínimo que esta espera es que sea de calidad, y que quien lo prepare cumpla con los estándares mínimos de limpieza y salubridad en el restaurante, evitando inconvenientes legales, así como afecciones médicas al consumidor.

PREGUNTA N° 7 DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS CUANDO USTED HA HECHO USO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO, EVALÚE EL SERVICIO EN FUNCIÓN DE LA SIGUIENTE ESCALA.

GRÁFICO 7: Evaluación de la presentación del plato



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 23: Evaluación de la presentación del plato.

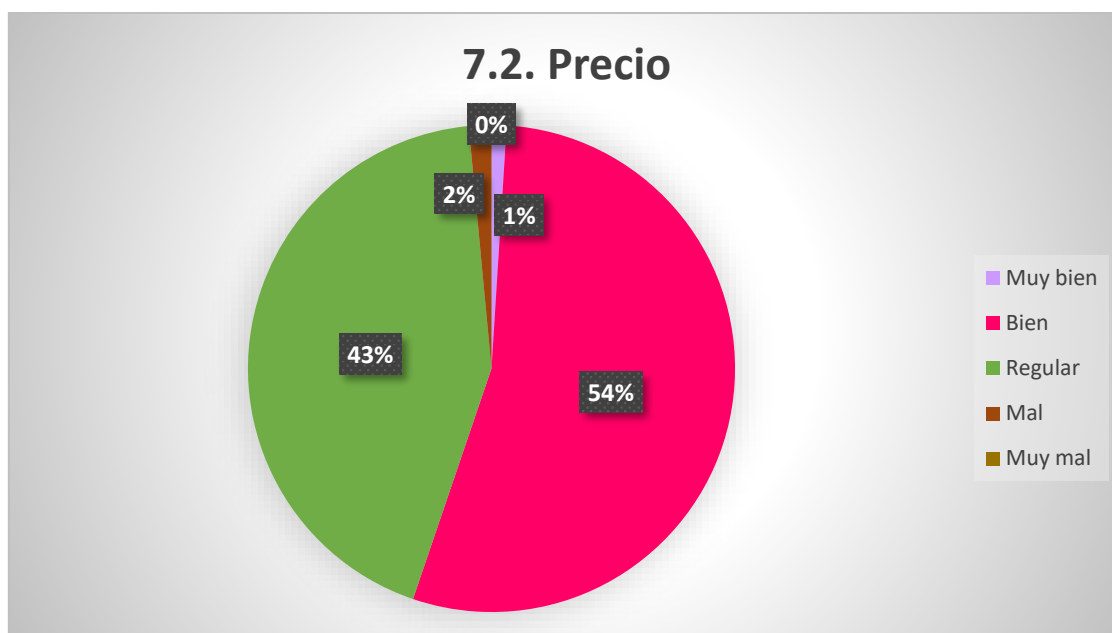
	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Total
Presentación del plato	4	131	64	2	0	201

Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: Del total de los encuestados, el 65% menciona que la presentación del plato le pareció bien, el 32% señala que fue regular, 2% que estuvo muy bien y 1% que estuvo mal. Esto refleja que, aunque está bien, aún no supera las expectativas de los clientes, es por eso que en la presentación del plato es algo en lo que deben trabajar los restaurantes, para que el cliente quede verdaderamente satisfecho.

GRÁFICO 8: Evaluación del precio



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 24: Evaluación del precio.

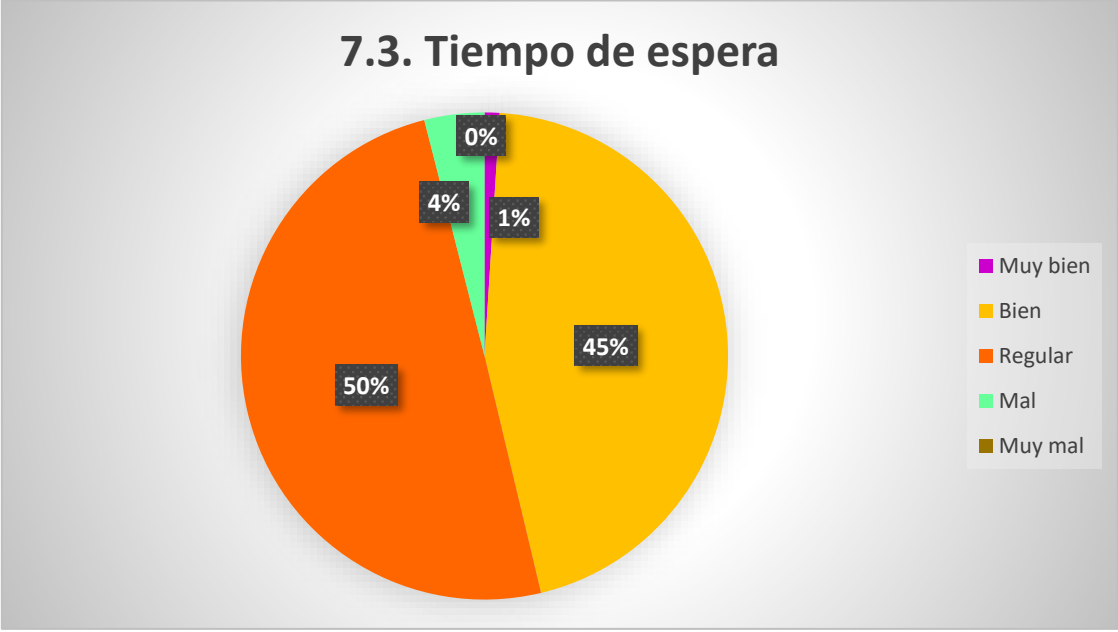
	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Total
Precio	2	109	87	3	0	201

Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: De la encuesta realizada, el 54% ha mencionado que el precio está bien, 43% que es regular, 2% que le parece mal y 1% que le parece muy bien. Estos datos reflejan que, aunque la mayoría ha señalado que está bien, sigue sin ser algo que supere las expectativas del consumidor.

GRÁFICO 9: Evaluación del tiempo de espera.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 25: Evaluación del tiempo de espera.

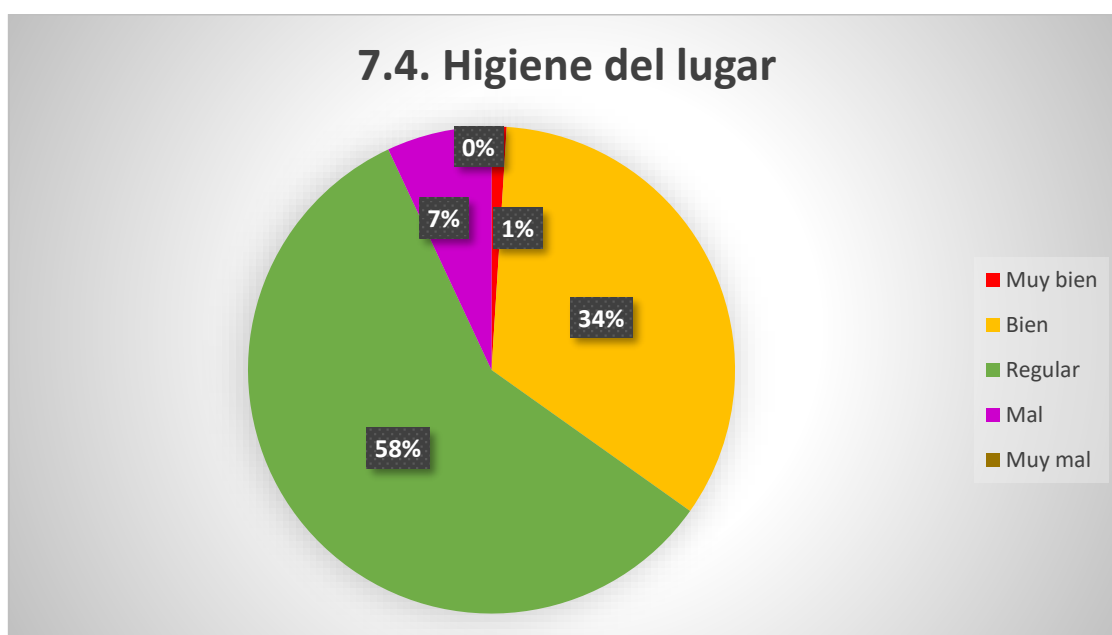
Tiempo de espera	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Total
	2	91	100	8	0	201

Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: De la pregunta mencionada anteriormente, en relación a la evaluación de tiempo de espera el 50% ha mencionado que le parece regular, seguido por el 45% que señala que le parece bien, un 4% menciona que mal, y el 1% dice que le parece muy bien. Esto evidencia que el cliente se siente en un estado neutral en cuanto al tiempo que debe esperar para recibir sus alimentos, aunque la respuesta no es alentadora ni preocupante, será necesario que los prestadores de servicios de restaurantes en la comunidad de San Jacinto prevean los tiempos de cocción, para no generar malestar e inconformidad a ninguno de sus clientes.

GRÁFICO 10: Evaluación de la higiene.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 26: Evaluación de la higiene.

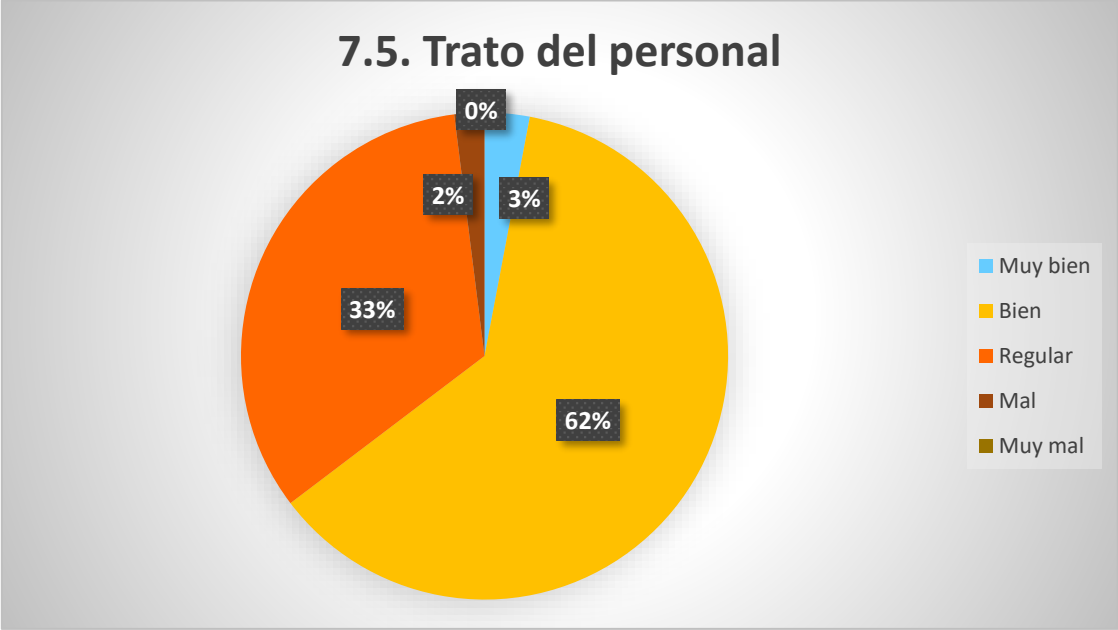
Higiene del lugar	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Total
	2	68	117	14	0	201

Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: De la siguiente interrogante el 58% ha señalado que la higiene del lugar le parece regular, el 34% que le parece bien, un 7% menciona que mal y tan solo el 1% muy bien. Estos datos, muestran que los restaurantes de la comunidad de San Jacinto deben apuntar a prestar un servicio de calidad, que no solo comprenda un plato de exquisito sabor, sino también que las instalaciones en donde se cocinen los alimentos y el cliente coma se encuentren totalmente limpias, y así el cliente se sienta cómodo y seguro al servirse sus alimentos.

GRÁFICO 11: Evaluación del trato del personal.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 27: Evaluación del trato del personal.

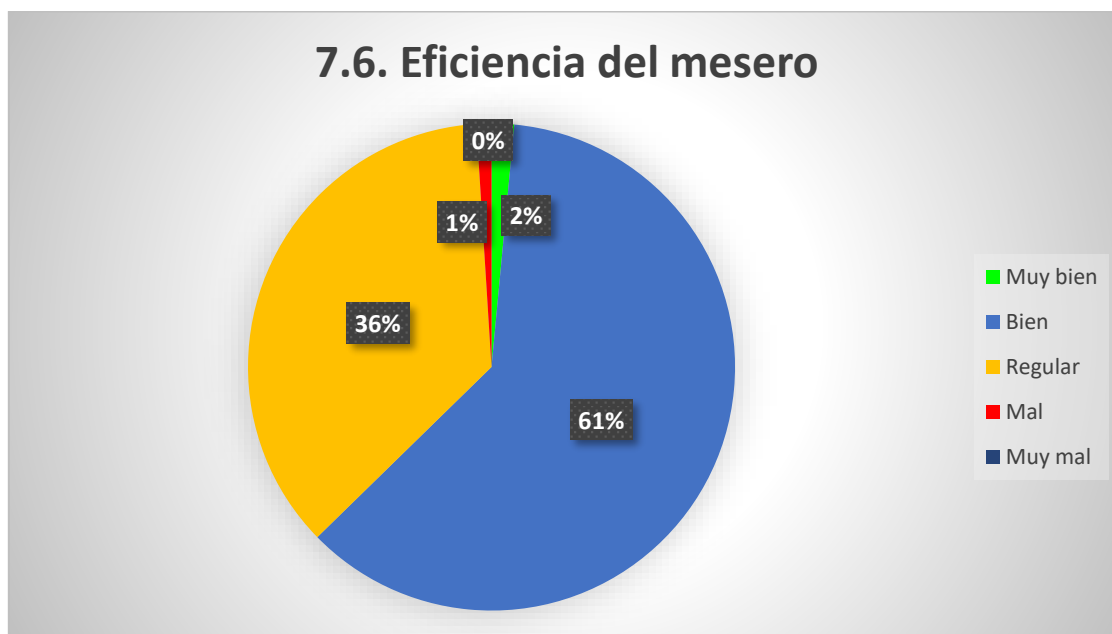
Trato del personal	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Total
	6	124	67	4	0	201

Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: A continuación, a cerca del trato del personal, el 62% mencionó que este estuvo bien, el 33% ha dicho que fue regular, 3% señala muy bien, y el 2% dice que mal. Estos resultados reflejan que los clientes perciben como bueno el trato del personal, sin embargo, se debe apuntar a ser aún mejores, y así el cliente se vaya verdaderamente complacido del restaurante.

GRÁFICO 12: Evaluación de la eficiencia del mesero.



Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Tabla 28: Evaluación de la eficiencia del mesero.

	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal	Total
Eficiencia del mesero	3	123	73	2	0	201

Fuente: Encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto.

Elaborado por: María Teresa Zambrano

Análisis: En cuanto a la eficiencia del mesero el 61% mencionan que fue buena, el 36% ha señalado que regular, el 2% indica que estuvo muy bien y el 1% dice que mal. Esto quiere decir que los meseros están siendo eficientes, pero se necesita que pongan aún más de su parte para que los clientes puedan percibir la eficiencia de los meseros, y sentirse a gusto con el servicio que han contratado.

4.2.1. Análisis de los resultados de las encuestas

En relación a las encuestas realizadas a visitantes que consumieron en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto, se refleja que la calidad del servicio dentro de los mismos es preponderante para generar fidelidad, y por lo tanto, se denota a través de las mismas que, existen algunas falencias dentro del servicio que se oferta, ya que no hay seguimiento por parte de los entes competentes y al ser micro emprendimientos muchos de ellos no tienen conocimiento de la manera correcta de atender al cliente, por lo tanto, el trabajo que se realiza dentro de la presente propuesta, es dar un insumo para poder mejorar la calidad de los servicios turísticos.

Podemos evidenciar que la mayor parte de personas son de procedencia nacional lo cual está marcado un 98% a diferencia de un 2% de turistas internacionales; Al momento de escoger el servicio de alimentación en un restaurante, el 91% de comensales dijeron que la higiene del lugar es lo más importante, lo cual no va conforme con lo analizado en el diagnóstico actual ya que la mayor parte de los establecimientos carecen de este protocolo.

Sin embargo, el 100% de los clientes mencionaron que el tiempo de espera en los restaurantes es regular esto genera satisfacción al momento de acudir a dichos sitios.

4.2.2. Entrevistas realizadas a profesionales inmersos en el sector turístico.

Se determinó entrevistar actores relacionados con el mencionado estudio de la comunidad de San Jacinto, contando con la colaboración del Ex Coordinador Zona 4 Turismo, la presidenta de la ASO PRESERTUR y al director de la carrera de turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Manabí que en este caso tienen conocimiento más profundo al tema relacionado con el turismo, mayor referente a la calidad de los servicios y lo que se requiere mejorar en esta zona de estudio.

Tema: “DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO”

Responsable: Maria Teresa Zambrano Moreira – Estudiante de la Carrera de Turismo – Sede Manabí

Entrevistado: Licenciado Jorge Parreño García – Director de la carrera de Turismo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Manabí

ENTREVISTA

1. ¿Cómo cataloga usted el servicio que brindan los restaurantes en la comunidad de San Jacinto?

Según el entrevistado manifiesta que en general hablando de Manabí el servicio que brindan los restaurantes y específicamente los de San Jacinto se los considera que tienen un denominador común por el mismo tipo de servicios que suelen ofrecer en cuanto a su infraestructura y los platos que ofrecen, encontrándose algunas falencias como faltas de uniformes, temas de salubridad, temas de atención al cliente, tiempo en la entrega del producto del servicio que generan en los turistas una percepción negativa de los servicios.

2. ¿Cuál sería el parámetro más importante al momento de escoger un servicio de alimentación?

El entrevistado menciona que el parámetro más importante para escoger un servicio de alimentación sería el visual, lo primero que el cliente observa al momento de escoger un lugar físicamente es que este bien puesto, limpio, seguido por la atención que es el resultado final a considerar en el momento de escoger.

3. Según su criterio la comunidad de San Jacinto cuenta con estándares de calidad en los servicios de alimentación. Si su respuesta es positiva: ¿Considera usted que tiene calidad para una demanda local, nacional o extranjera?

Lo manifestado fue que la comunidad de San Jacinto tiene aspectos que pueden ser potencializados de mayor manera entre ellos la materia prima por ejemplo los mariscos que a la final pueden ayudar a tener una mejora en la gastronomía y apuntar a una demanda internacional, nacional y local.

4. ¿Cuáles serían los parámetros más importantes para evaluar la calidad en los servicios de alimentación?

El entrevistado expuso que los parámetros que se deben implementar para brindar servicios con calidad, inicialmente la higiene del lugar que es la carta de presentación de cualquier instalación que ofrece un servicio. Seguido por la atención al cliente que es fundamental para tener satisfechos a los comensales a la hora utilizar un servicio.

Gracias por su colaboración

Tema: “DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO”

Responsable: Maria Teresa Zambrano Moreira – Estudiante de la Carrera de Turismo – Sede Manabí

Entrevistado: Señora Norma Pastora Fariño Barba – presidenta ASO PRESERTUR (Asociación de prestadores de servicios turísticos Charapotó) – Dueña del Hotel San Jacinto

ENTREVISTA

1. ¿Cómo cataloga usted el servicio que brindan los restaurantes en la comunidad de San Jacinto?

La entrevistada mencionó que la comunidad de San Jacinto tiene deficiencia en todos los aspectos, principalmente en infraestructura de los establecimientos, para ella es la primera impresión que los comensales notan al momento de decidir donde consumir, ya que vienen de la mano la higiene del lugar. La localidad se caracteriza por la amabilidad de su gente, pero por falta de talleres de capacitación por parte de las entidades estatales tienen deficiencia en la calidad de atención.

2. ¿Cuál sería el parámetro más importante al momento de escoger un servicio de alimentación?

La entrevistada manifestó que lo primordial es la higiene de los lugares, que de acuerdo cómo se visualicen las instalaciones los turistas se arriesgan a probar los platos que se brindan, los precios deben estar unificados para que todos tengan las mismas oportunidades para tener una concurrencia equitativa.

3. Según su criterio la comunidad de San Jacinto cuenta con estándares de calidad en los servicios de alimentación. Si su respuesta es positiva: ¿Considera usted que tiene calidad para una demanda local, nacional o extranjera?

La entrevistada manifestó que la mayoría de los restaurantes de San Jacinto les falta capacitarse para brindar un buen servicio; los restaurantes no cuentan con apoyo por parte de entidades del estado donde nos permita fortalecer en los ámbitos relacionados a la calidad, porque la zona tiene potencial para ofrecerse sus servicios a un mercado nacional e internacionales, que se logra con la unificación entre los actores turísticos y dueños de los establecimientos con la finalidad de obtener mejores resultados.

4. ¿Cuáles serían los parámetros más importantes para evaluar la calidad en los servicios de alimentación?

Los parámetros importantes para considerar por la entrevistada son la atención al cliente, higiene del lugar, trato del personal y precios unificados; todos estos complementos son básicos para brindar calidad en los servicios de alimentación.

Gracias por su colaboración

Tema: “DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO”

Responsable: Maria Teresa Zambrano Moreira – Estudiante de la Carrera de Turismo – Sede Manabí

Entrevistado: Ing. Isidro Rodríguez Loo – Director del Departamento Turístico del GAD de Manta – Ex Coordinador Zonal 4 MINTUR

ENTREVISTA

1. ¿Cómo cataloga usted el servicio que brindan los restaurantes en la comunidad de San Jacinto-?

El entrevistado considera que los restaurantes de la comunidad de San Jacinto están especializados con productos del mar, si bien el tema de las tarifas está acorde a la realidad, la percepción del mejoramiento del ornato de las fachadas de los restaurantes podría mejorar.

La percepción del servicio de manera integral no se encuentra al cien por ciento satisfecha.

2. ¿Cuál sería el parámetro más importante al momento de escoger un servicio de alimentación?

El entrevistado mencionó que al escoger un servicio se fija en la oferta de la gastronomía que ofrecen la cual se la conoce después de consumirla, la visualización del orden del establecimiento y adecuada limpieza del lugar.

3. Según su criterio la comunidad de San Jacinto cuenta con estándares de calidad en los servicios de alimentación. Si su respuesta es positiva: ¿Considera usted que tiene calidad para una demanda local, nacional o extranjera?

Definitivamente no cuenta con estándares de calidad, se debería implementar un plan de calidad y plan de capacitación donde se los empodere a ellos y también se incluya el mejoramiento de las infraestructuras en la cual trabajan día a día.

Llegarían máximo a un mercado local y nacional, teniendo en cuenta que los extranjeros son más exigentes a la hora de querer un servicio y llenar sus expectativas.

4. ¿Cuáles serían los parámetros más importantes para evaluar la calidad en los servicios de alimentación?

Manifiesta que los pilares fundamentales para evaluar calidad en servicios brindados de alimentación son el tema de la infraestructura donde se oferta el establecimiento, el tema de los precios, la oferta de los platos de la parte gastronómica e innovación y los temas del servicio de calidad de la persona que atiende en los establecimientos.

Gracias por su colaboración

4.2.3. Análisis de los resultados de las entrevistas


De acuerdo con las entrevistas realizadas a profesionales inmersos en el sector turístico, estos concuerdan en que existe una deficiencia por parte de los prestadores de estos servicios, en cuanto a atención, y a las condiciones de infraestructura en las que brindan su servicio. Así mismo se menciona que la higiene del sitio es uno de los elementos principales a la hora de elegir un lugar para comer, es por este motivo, que se hace un llamado a mejorar las condiciones de salubridad en las que se prepara los alimentos en los restaurantes del sitio, así mismo se menciona que la comunidad de San Jacinto, no cuenta con los estándares mínimos de calidad, y esto afecta de manera directa a quienes prestan el servicio de alimentos y bebidas del sitio, provocando un estancamiento en el mismo. Todos estos actores del sector turístico han mencionado un sin número de características necesarias a considerar para mejorar la calidad de los servicios como: mejora de infraestructura, implementación de uniformes, mejora del trato hacia el cliente, e innovación, todos estos criterios, permitirán ayudar a que esta comunidad mejore paulatinamente y se pueda desarrollar.

4.2.4. Análisis general de encuestas y entrevistas

De acuerdo a las entrevistas y encuestas realizadas en el presente trabajo de investigación se ha podido determinar que la calidad del servicio que prestan los restaurantes de la comunidad de San Jacinto, es deficiente y tiene algunas falencias que causan inconformidad al consumidor a la hora de prestación de los mismo, para ello se establece que se deberían dar cursos y capacitaciones para los propietarios y empleados, en donde estos puedan aprender la mejor manera de tratar a los clientes, así mismo la infraestructura y las condiciones en las que se encuentran estos establecimientos influye mucho en la percepción de calidad que tiene el consumidor, puesto que es lo primero que se puede observar y lo que muchas veces determina su preferencia por estos lugares; no es necesario una construcción moderna, pero si, un local en donde se refleje la salubridad, la amabilidad y la predisposición para atender bien al consumidor.

4.3. Propuesta del mejoramiento de la calidad del servicio de atención de los restaurantes de San Jacinto.

En función al estudio que se realizó por medio de las encuestas elaboradas a la comunidad, entrevistas realizadas a los actores de turismo y fichas de observación de la situación actual en la comunidad de San Jacinto al servicio de restauración y mediante los datos obtenidos se logró detectar las deficiencias que se tiene, y se evidenció que estos establecimientos ni siquiera cumplen con los estándares mínimos de calidad que otorga el Ministerio del Turismo. Es por esta razón que se propone la creación de un manual para la mejora de la calidad del servicio de la atención que brindan los restaurantes de dicha comunidad, en donde se vean plasmados los criterios mínimos que estos deben tener para brindar un buen servicio, en función a la normativa dada por el Ministerio de Turismo del Ecuador, este manual deberá ser socializado a todos los involucrados en el sector, por medio de la presidenta de la asociación de restauración, con el objetivo de que los servidores puedan cambiar su mentalidad en cuanto al tema y pueda haber una mejora continua, provocando que tanto el turista local e internacional regrese.



MANUAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO.

ELABORADO POR: MARÍA TERESA ZAMBRANO MOREIRA

Contenido

- 4.3.1. INTRODUCCIÓN..... 73**
- 4.3.2. COMO UTILIZAR EL MANUAL 73**
- 4.3.3. MANUAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO.....74**
 - 4.3.3.1. MARCO TEÓRICO 74**
 - 4.3.3.2. GESTIÓN DE LA CALIDAD..... 74**
 - 4.3.3.3. POLÍTICA DE CALIDAD 74**
 - 4.3.3.4. CRITERIOS DE CALIDAD 75**
 - 4.3.3.4.1. ATENCIÓN AL CLIENTE75*
 - 4.3.3.4.2. SALUBRIDAD76*
 - 4.3.3.4.3. INFRAESTRUCTURA77*
- 5. PROPUESTA DE CAPACITACIONES PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN EN LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO. 77**

4.3.1. INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los rubros económicos más importantes que tiene el Ecuador, convocando año tras año a un sin número de turistas, que motivados por conocer nuevos destinos visitan el país.

Es por esta razón que, uno de los elementos fundamentales que se necesita mejorar urgentemente es el de la calidad del servicio, debido a que esta es la imagen que se proyecta al turista, y de esto dependerá que su estadía sea amena o simplemente nunca más considere al Ecuador como un país para regresar.

La calidad, es un tema complejo puesto que se basa en la percepción que tiene el cliente a cerca del servicio que se le brinda, sin embargo, existen parámetros y estándares de calidad mínimos que deben aplicar todas aquellas personas que están involucradas en la prestación de servicios.

En base a la investigación realizada en la comunidad de San Jacinto se determinó diseñar un manual para la mejora de la calidad del servicio de la atención que brindan los restaurantes de la comunidad de San Jacinto; mismo que servirá como instrumento a quien lo lea y lo aplique con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, y por ende elevar la calidad del mismo, generando impactos positivos en el desarrollo de la actividad turística a través de capacitaciones perennes que permitan la capacitación continua.

4.3.2. COMO UTILIZAR EL MANUAL

El siguiente “Manual para mejorar la calidad del servicio de la atención que brindan los restaurantes de la comunidad de San Jacinto”, esta netamente elaborado y enfocado a propietarios y empleados de los restaurantes de San Jacinto, con el objetivo de que, mediante este insumo, puedan gestionar de mejor manera la calidad del servicio, con relación a lo que se ha venido manejando anteriormente en el sitio.

El manual contiene criterios de calidad, que se deberán seguir para que quien lo ponga en práctica, pueda generar un verdadero cambio en el servicio de su restaurante, y esto repercuta positivamente en la mejora de este.

Para esto hay que seguir los siguientes pasos los cuales ayudarán a mejorar las falencias encontradas en los establecimientos visitados en la comunidad de San Jacinto.

4.3.3. MANUAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO.

4.3.3.1.MARCO TEÓRICO

Según el Reglamento Turístico de Alimentos y bebidas, elaborado por el MINTUR (2018) señala que un Restaurante, es un establecimiento donde se elaboran y/o expendien alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrán ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio.

4.3.3.2.GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de la calidad, nace de la necesidad de ayudar a mejorar a los establecimientos, en el transcurso de la prestación de servicios, en donde se pueda controlar el proceso que estos siguen y de esta manera corregir, prevenir y mitigar los posibles errores o equivocaciones que se generen a la hora de prestar un servicio, sin embargo para que este proceso sea exitoso, se necesitará la participación y colaboración de todos los involucrados en la prestación del servicio, puesto que, es un factor fundamental y necesario para que se lleve a cabo con éxito.

4.3.3.3.POLÍTICA DE CALIDAD

Las políticas de calidad son normas o reglas que las empresas, en este caso los restaurantes, deberán elaborar, en donde se detalle los objetivos, valores y principios de este, para que los colaboradores puedan conocer mejor el lugar en el que trabajan. Las políticas de calidad tendrán que socializarse y estar a la disposición de todos los trabajadores.

4.3.3.4.CRITERIOS DE CALIDAD

Los criterios de calidad son un conjunto de parámetros y estándares mínimos que deben tener los restaurantes a la hora de brindar su servicio, siendo estos esenciales para la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

4.3.3.4.1. ATENCIÓN AL CLIENTE

Para la atención al cliente, se deberá tomar en consideración diferentes parámetros cómo:

LLEGADA DEL CLIENTE

- El acceso al establecimiento debe ser fácil y seguro.
- Preocuparse por la limpieza de este, sobre todo en la entrada, ya que esto refleja. mucho de cómo es su establecimiento y generará confianza en el cliente.
- Procurar recibir al cliente siempre con una sonrisa.
- Dar al cliente una mesa limpia y lista para usar, en caso de no ser así, limpiar la mesa con brevedad.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE

- Procurar entregar la carta a cada uno de los clientes; no la tire en la mesa, sea cortés.
- Asegurar de conocer el menú y los ingredientes de los platos.
- Ser amable y procure tener una buena expresión facial, verbal y corporal.
- Anotar los pedidos, para evitar equivocaciones.
- Servir (por el lado izquierdo) y retire (por el lado derecho) el plato de comida del cliente por el lado correcto.
- Informar al cliente cuales son las formas de pago que admite el establecimiento.
- Dar al cliente la comodidad de pagar sin tener que moverse hasta el mostrador

DESPEDIDA DEL CLIENTE

- Preguntar al cliente si todo estuvo bien durante la comida, o si necesita algo.
- En caso de haber alguna inconformidad por parte de este, se deberá investigar las causas del mismo.
- Es importante realizar una evaluación de la calidad del servicio, que permita al establecimiento ser valorado y de esta manera conocer cuáles son sus falencias. Esta

evaluación se la puede realizar de manera digital, o física a través de pequeños papeles para completar.

4.3.3.4.2. SALUBRIDAD

MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS

- Procurar siempre antes de manipular los alimentos, tener las manos lavadas y desinfectadas.
- Utilizar red para el cabello, delantal y ropa adecuada, tal y como lo establece la ley.
- Evitar el uso de anillos, uñas largas, pulseras o llevar el cabello suelto.
- Lavar las manos después de ir al baño
- Evitar la contaminación cruzada (mezclar alimentos que podrían contaminarse ej. animales con verduras frescas)
- No descongelar los productos al aire libre, sino dentro de la nevera.
- Limpiar la superficie donde se está trabajando con constancia.
- Cocinar cada producto de la manera correcta y a la temperatura adecuada para poder aprovechar los nutrientes de este.
- Revisar constantemente la fecha de caducidad de los productos.
- Comprar mariscos y carnes frescas.
- Comprar frutas y verduras de buena calidad.

COCINA

- Tener estantes para colocar los diversos instrumentos de cocina.
- Procurar tener un extractor de calor, o al menos una fuente de ventilación.
- Tener al día los instrumentos de auxilio (extintor de humo, botiquín).
- Utilizar mesones y pisos antideslizantes.
- Cada área de la cocina necesita estar debidamente identificada, para conocer qué proceso se va a realizar en esta.
- La iluminación del sitio de trabajo es importante.
- El piso debe ser de un material fácil de lavar, liso y de preferencia impermeable.
- Debe existir un refrigerador para cada tipo de producto (carne, verduras, embutidos, etc.)

4.3.3.4.3. INFRAESTRUCTURA

FACILIDADES

- Contar cada establecimiento con su respectivo letrero identificativo.
- Será necesario acogerse a la normativa que estipula la necesidad de tener facilidades para personas con algún tipo de discapacidad, según el Reglamento General de Actividades Turísticas (2002) menciona en el artículo 216. “El Ministerio de Turismo autorizará la construcción y adecuación de edificaciones destinadas al funcionamiento de actividades turísticas... Las edificaciones a las que se refiere este artículo deberán contar con accesos, medios de circulación e instalación adecuadas para personas con discapacidad”.
- Adecuar la entrada para que personas discapacitadas puedan entrar al establecimiento, con rampas.
- Adecuar los baños para personas con discapacidad.

5. PROPUESTA DE CAPACITACIONES PARA PRESTADORES DE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN EN LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO.

Se recomienda dar a conocer este manual a través de la socialización del mismo por medio de la presidenta de la asociación de restaurantes de la comunidad de San Jacinto, con quien se podría gestionar que los inmersos en el tema puedan participar para mejorar parte de la atención y tratar de cambiar lo que se hacen actualmente en cuanto a servicio y la calidad del mismo, para que progresivamente se pueda ir llegando a los estándares mínimos de calidad y puedan ser más competitivos.

Se recomienda realizar capacitaciones cada tres (3) meses, con temáticas específicas y que sean exigidas, para que de esta manera todos estén informados en cuanto a estos temas tan importantes y que benefician el desarrollo de su empresa, así mismo realizar un monitoreo constante de lo que se está cumpliendo y aplicando.

Aun cuando la normativa del Ministerio de turismo no exige este tipo de capacitaciones se lo toma como iniciativa en la comunidad en función de lo que se hizo en el trabajo de campo para poder mejorar la calidad del servicio en los estándares mínimos.

El presente manual, tendrá un impacto positivo siempre y cuando existan capacitaciones perennes para todos los involucrados en el servicio de restauración en la comunidad de San Jacinto, para ello se estructura un plan de capacitación de acuerdo con el siguiente cronograma:

CAPACITACIONES ANUALES IMPACTO	TEMÁTICA	NÚMERO DE PERSONAS QUE SE ASPIRA QUE VAYAN	MATERIALES PARA UTILIZAR	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL (18 personas)
Capacitación #1	Atención al cliente	10	<ul style="list-style-type: none"> • Papelógrafo • Marcadores • Coffee Break 	<ul style="list-style-type: none"> • \$ 0,50 USD • \$ 0,50 USD • \$ 2,00 USD 	\$54, 00 USD
Capacitación #2	Salubridad	10	<ul style="list-style-type: none"> • Papelógrafo • Marcadores • Coffee Break 	<ul style="list-style-type: none"> • \$ 0,50 USD • \$ 0,50 USD • \$ 2,00 USD 	\$54, 00 USD
Capacitación #3	Normativa y accesibilidad	10	<ul style="list-style-type: none"> • Papelógrafo • Marcadores • Coffee Break 	<ul style="list-style-type: none"> • \$ 0,50 USD • \$ 0,50 USD • \$ 2,00 USD 	\$54, 00 USD
Capacitación #4	Parte evaluativa	10	<ul style="list-style-type: none"> • Papelógrafo • Marcadores • Coffee Break 	<ul style="list-style-type: none"> • \$ 0,50 USD • \$ 0,50 USD • \$ 2,00 USD 	\$54, 00 USD
TOTAL DE GASTO					\$216,00 USD

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En función al trabajo de investigación realizado se determinó que elaborar un manual de calidad permite cambiar la perspectiva de los prestadores de atención al cliente en los servicios de restaurantes, datos que concuerdan según Peña (2018), quien elaboró un manual de servicio y atención al cliente en un lapso de 2 años, permitió mejorar la calidad del servicio y la organización de este, así como la perspectiva de lo que se venía haciendo anteriormente. Por lo tanto, este autor y la investigación realizada, pretende elaborar este tipo de manual en donde se evidencia de manera detallada los requerimientos mínimos en función de la normativa.

Según lo menciona Nombreira & Cerquera (2016) cuando se elaboran encuestas hacia los consumidores, esto permite tener una percepción de que es lo que verdaderamente estos requieren, de esta manera se puede obtener información verídica y detallada de lo que se necesita implementar dentro de las organizaciones con la finalidad de que estas mejoren.

Se tomó en referencia también lo mencionado por Delgado (2016) quien afirma que con capacitaciones perennes elaboradas cada 3 meses con temáticas específicas, se logrará cambiar la perspectiva tanto de quienes son parte de la prestación del servicio, como de los consumidores de los restaurantes, esto ayudará a que la calidad del servicio mejore y quienes lo brinden sean beneficiados.

6. CONCLUSIONES

El diagnóstico que se realizó de la calidad del servicio de atención que brindan los restaurantes de la comunidad de San Jacinto es deficiente, al no contar con la infraestructura, salubridad y atención adecuada acorde a la normativa vigente. Es preciso señalar que de los 16 establecimientos explorados solo 5 constan en el catastro del registro del Ministerio de Turismo.

Se logró medir el nivel de la calidad del servicio de atención que brindan los restaurantes mediante la elaboración de encuestas aplicadas a 201 consumidores de los restaurantes y 3 entrevistas realizadas a: Lic. Jorge Parreño (Director de la carrera de Turismo PUCE Manabí), Sra. Norma Fariño (Presidenta de la Asociación de Restaurantes de la comunidad de San Jacinto), Ing. Isidro Rodríguez (Ex Coordinador Zonal 4 y actual Director de Turismo Municipio de Manta), entre los resultados de las entrevistas y encuestas se llega a un común denominador que la mayoría de establecimientos de alimentación tienen como falencia la falta de capacitaciones para brindar un mejor servicio de atención al cliente.

Se diseñó una propuesta enfocada en un manual de calidad en donde en el plazo máximo de 2 a 3 años, se pretende por medio de su implementación, tener un estándar mínimo de requerimientos en los establecimientos de restauración.

7. LITERATURA CITADA

- Cabana, W., & Gallegos, J. (2014). *Investigación Bibliográfica*. Obtenido de https://www.academia.edu/28761556/La_investigaci%C3%B3n_bibliogr%C3%A1fica_-_2014
- Campoverde, J. M. (2012). *Estadísticas Aplicadas al Turismo: muestra de la población*. Machala.
- Casas, J., & Repullo, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los campos*.
- Clavijo, A. (2016). Propuesta para optimizar la calidad del servicio y la satisfacción en el restaurante Colombia 76. *Repositorio Institucional UFPSO*, 120.
- Coronel, J., Basantes, R., & Vinuesa, A. (04 de 03 de 2019). *Revista Espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p09.pdf>
- Charapotó, A. P. (2018). *Análisis actividad turística charapotó 2018*.
- Delgado, C. (2016). Análisis de la gestión de la calidad de los servicios en A&B en el complejo club Garza Roja del cantón Nobol de la provincia del Guayas. *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*, 98.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2012). *Manual de investigación cualitativa*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=490631>
- Escandón, L. (2017). *PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS EN EL BAR RESTAURANTE MACHO SPORTS EN PLAZA DEL SOL EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18362/1/Tesis-Leonardo-Escandon-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Fabbri, M. (2008). *Las técnicas de investigación: La observación*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/56049637/Las_tecnicas_de_investigacion_Por_Prof._Maria_Soledad_Fabbri_.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLas_tecnicas_de_investigacion_la_observa.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&
- Fontalvo, T., & Vergara, J. C. (2010). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001: 2008*.
- Graterol, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>
- Guzmán, A., & Cárcamo, M. (2014). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/416/41631291004.pdf>
- Jurado, G. (2014). *Repositorio de Tesis de Grado y Posgrado PUCE*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8010/TESIS%20POSTGRADO%20GISSELA%20JURADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, D. (2018). *Repositorio Digital UCSG*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (05 de 10 de 2018). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Mosquera, M. (2013 - 2014). *Respositorio de Tesis de Grado y Posgrado PUCE*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12116>
- Muñoz, M. J. (2015). Atención al cliente y calidad de servicio en los restaurantes del balneario San Clemente - parroquia Charapotó - cantón Sucre - provincia de Manabí - República del Ecuador. *Repositorio Institucional de la Universidad San Gregorio de Portoviejo*, 175.
- Nombrera, M., & Cerquera, S. (13 de 04 de 2016). *USAT Repositorio de Tesis*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/746/1/TL_NomberaCortezMaria_CerqueraDiazSharon.pdf
- Orejuela, G. (01 de 2017). *Repositorio Digital UCE*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10486/1/T-UCE-0017-H001-2017.pdf>
- Pabón, L. (2017). *Repositorio Digital Universidad de las Américas*. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/7118/1/UDLA-EC-TIAEHT-2017-49.pdf>
- Peña, T. (2018). Diagnostico de la calidad de los servicios y atención al cliente de la cevicheria pepe 3. *Repositorio Nacional en ciencia y tecnología*, 93.
- Peña, T. (2018). Diagnostico de la calidad de los servicios y atención al cliente de la cevicheria pepe 3. *Repositorio Nacional en ciencia y tecnología*, 93.
- Reglamento General de Actividades Turísticas . (17 de 12 de 2002). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf>
- Rojas. (2011). *Tipo de investigación científica: una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*.
- Sornoza, R. (2015). *Repositorio Digital UNESUM*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/660/1/UNESUM-ECU-ECOT-2015-51.pdf>
- Villalba, S. (17 de 03 de 2016). *Respositorio de Tesis de Grado y Posgrado PUCE*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TEISIS%20FINAL%20CON%20FORMATO%20DISE%c3%91ADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

8. ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta realizada.

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE MANABÍ



La presente encuesta, es un instrumento para el desarrollo del trabajo de titulación denominado: “Diagnostico de la calidad del servicio de atención que brindan los restaurantes de la comunidad San Jacinto” realizado por María Teresa Zambrano Moreira estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Agradezco su aporte y colaboración.

Señale con una X su respuesta:

1. ¿Cuál es su sexo?

Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

2. Escoja su rango de edad.

14-17 años	<input type="checkbox"/>
18-24 años	<input type="checkbox"/>
25-45 años	<input type="checkbox"/>
46-65 años	<input type="checkbox"/>
Más de 66 años	<input type="checkbox"/>

3. Estado civil

Soltero	<input type="checkbox"/>
Casado	<input type="checkbox"/>
Viudo	<input type="checkbox"/>
Divorciado	<input type="checkbox"/>
Unión libre	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cuál es su procedencia?

Nacional	<input type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>

5. ¿Qué tan importante es para usted el servicio que brindan los restaurantes en la comunidad de San Jacinto?

Muy importante	<input type="checkbox"/>
Importante	<input type="checkbox"/>
Neutral	<input type="checkbox"/>
Poco importante	<input type="checkbox"/>
No es importante	<input type="checkbox"/>

6. De los siguientes parámetros ¿Cuál es el más importante para usted al momento de escoger el servicio de alimentación en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto? Escoja solo uno.

Presentación del plato	<input type="checkbox"/>
Precio	<input type="checkbox"/>
Tiempo de espera	<input type="checkbox"/>
Higiene del lugar	<input type="checkbox"/>
Trato del personal	<input type="checkbox"/>
Eficiencia del mesero	<input type="checkbox"/>

7. De los siguientes parámetros ¿Cuál es el más importante para usted al momento de escoger el servicio de alimentación en los restaurantes de la comunidad de San Jacinto? Escoja solo uno.

Presentación del plato	<input type="checkbox"/>
Precio	<input type="checkbox"/>
Tiempo de espera	<input type="checkbox"/>
Higiene del lugar	<input type="checkbox"/>
Trato del personal	<input type="checkbox"/>
Eficiencia del mesero	<input type="checkbox"/>

8. De los servicios recibidos cuando usted ha hecho uso del servicio de alimentación en la comunidad de San Jacinto, evalúe el servicio en función de la siguiente escala.

	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
Presentación del plato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Precio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiempo de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Higiene del lugar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eficiencia del mesero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tema: “DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA ATENCIÓN QUE BRINDAN LOS RESTAURANTES DE LA COMUNIDAD DE SAN JACINTO”

Responsable:

Entrevistado:

ENTREVISTA

5. **¿Cómo cataloga usted el servicio que brindan los restaurantes en la comunidad de San Jacinto?**
6. **¿Cuál sería el parámetro más importante al momento de escoger un servicio de alimentación?**
7. **Según su criterio la comunidad de San Jacinto cuenta con estándares de calidad en los servicios de alimentación. Si su respuesta es positiva: ¿Considera usted que tiene calidad para una demanda local, nacional o extranjera?**
8. **¿Cuáles serían los parámetros más importantes para evaluar la calidad en los servicios de alimentación?**

Gracias por su colaboración

Tanto el formato de las encuestas y entrevistas fueron elaborados por la autora de la investigación.