



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA: TURISMO Y HOTELERÍA

MODALIDAD: PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Licenciado en Turismo y Hotelería.**

TEMA:

“LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN EL CONSUMO DE
GASTRONOMÍA TÍPICA DEL CANTÓN ARCHIDONA, PROVINCIA DE
NAPO.”

AUTORA: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana

TUTORA: Lic.Mg.Emma Jackeline Herrera Lasluisa.

AMBATO-ECUADOR

2015

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Lic. Mg. Herrera Lasluisa Emma Jackeline C.I.050227703-1 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “La atención al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo” desarrollado por la egresada Hidalgo Ulloa Erika Tatiana, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....

Lic. Mg. Emma Jackeline Herrera Lasluisa.

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....

Erika Tatiana Hidalgo Ulloa

C. I: 1500646227

AUTORA

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación, sobre el tema: “La atención al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo” así como autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos y no se utilice con fines de lucro.

.....

Erika Tatiana Hidalgo Ulloa

C. I.: 1500646227

AUTORA

AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS

HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:

La comisión de estudio y calificación del informe de trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “La atención al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo” presentado por la Srta., Erika Tatiana Hidalgo Ulloa, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería promoción: Setiembre 2012 febrero 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

LA COMISIÓN

.....

Lic. Mg. José Luis Núñez Lic. Mg. Héctor Raúl Tamayo Soria

MIEMBRO MIEMBRO

DEDICATORIA

Con gratitud a mis padres Marcelo y Carmen, porque de ellos aprendí los valores de responsabilidad y dedicación, quienes con gran ejemplo, sabios consejos, amor y paciencia supieron llevarme por la senda correcta, gracias a su apoyo y esfuerzo incondicional en todo aspecto de mi a vida.

A mi amado esposo Ronaldo, persona extraordinaria, quien es mi complemento se lo dedico con mucho amor.

A mi hermano Erik tu carisma, bondad y alegría hacen de ti un ser especial, comparto alegres recuerdos junto a ti.

A mí cuñada Diana y mi sobrino Gaelito quienes son personas muy importantes en mi vida.

Tatiana Hidalgo

AGRADECIMIENTO

A Dios por su infinita bondad, por darme salud, fortaleza, y sabiduría cada día.

A mis padres Marcelo y Carmen, quienes son el motor más grande de mi vida, mi inspiración y el amor más puro de mi vida, les expreso mi agradecimiento infinito.

A mi hermano Erik quien me brindó su apoyo incondicional en todo momento.

A mi esposo Ronaldo por ser mi soporte en todos estos años, por compartir conmigo sus sueños y sus anhelos, por brindarme su amor a cada momento.

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en especial a la carrera de Turismo y Hotelería por haberme acogido como una de sus estudiantes durante tan importante etapa de mi vida.

A mi tutora Lic.Mg.Jackeline Herrera por su ayuda y paciencia en la realización de este trabajo.

Gracias a todas las personas que hicieron posible la culminación de esta etapa.

Tatiana Hidalgo

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PRELIMINARES

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD.....	v
DEDICATORÍA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

B. TEXTO

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1 Tema de investigación.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis crítico.....	8
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulación del problema.....	9
1.2.5. Interrogantes.....	9
1.2.6. Delimitación del problema.....	9
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	10
1.4 OBJETIVOS.....	12
1.4.1. Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivo Específico.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	13
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	16

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	18
2.4.1 Fundamentación teórica variable Independiente.....	21
2.4.2. Fundamentación teórica variable Dependiente.....	31
2.5. HIPÓTESIS.....	52
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	52
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	53
3.1 ENFOQUE.....	53
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	53
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
3.4.1 Población.....	54
3.4.2 Muestra.....	54
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	56
Variable Independiente: Atención al cliente.....	56
Variable Dependiente: Gastronomía Típica.....	58
3.6 .PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	60
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	61
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	62
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	62
Encuesta dirigida a los prestadores de servicio de comidas típicas del cantón Archidona.....	62
Encuesta dirigida a los comensales que concurren a los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona.....	70
4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	79
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....	79
4.2.2. Selección del nivel de significación.....	79
4.2.3. Descripción de la población.....	79
4.2.4. Especificación de lo Estadístico.....	80
4.2.5. Especificación de las regiones de aceptación y rechazo.....	81
4.2.6. Recolección de datos y cálculo de lo estadístico.....	82
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. CONCLUSIONES.....	83
5.2. RECOMENDACIONES.....	84

CAPÍTULO VI: PROPUESTA	85
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	85
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	88
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	89
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	90
6.4.1. Objetivo general.....	90
6.4.2. Objetivos específicos:	90
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	91
6.5.1. Factibilidad Operativa.....	91
6.5.3. Factibilidad Tecnológica.....	91
6.5.4. Factibilidad Económica.....	91
6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	92
6.7. METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA.....	100
6.7.1. Modelo operativo.....	100
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.....	101
6.8.1. Elaboración de la Propuesta.....	102
Historia del cantón Archidona.....	102
Información de los recursos de comidas típicas del cantón Archidona.....	103
Ingredientes y costos de los platos típicos ofertados en los locales de comidas típicas del cantón Archidona.....	115
Índice del tutorial digital.....	117
Introducción del tutorial digital.....	118
Justificación del tutorial digital.....	119
Objetivos del tutorial digital.....	120
Ventajas del tutorial digital.....	120
Dirigido a.....	121
Desarrollo del tutorial digital.....	122
PREPARACIÓN DE LA LOGÍSTICA.....	123
Presentación del tutorial digital.....	124
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	135
BIBLIOGRAFÍA.....	136
LINKOGRAFÍA.....	137
ANEXOS.....	139

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro # 1	Atractivos turísticos del cantón Archidona.....	45
Cuadro # 2	Población y muestra.....	54
Cuadro # 3	Operacionalización variable Independiente.....	56
Cuadro # 4	Operacionalización variable Dependiente.....	58
Cuadro # 5	Plan de Recolección de Información.....	60
Cuadro # 6	Tabulación Pregunta 1(Prestadores de servicios)	62
Cuadro # 7	Tabulación Pregunta 2(Prestadores de servicios)	63
Cuadro # 8	Tabulación Pregunta 3(Prestadores de servicios)	64
Cuadro # 9	Tabulación Pregunta 4(Prestadores de servicios)	65
Cuadro # 10	Tabulación Pregunta 5(Prestadores de servicios)	66
Cuadro # 11	Tabulación Pregunta 6(Prestadores de servicios)	67
Cuadro # 12	Tabulación Pregunta 7(Prestadores de servicios)	68
Cuadro # 13	Tabulación Pregunta 8(Prestadores de servicios)	69
Cuadro # 14	Tabulación Pregunta 1(Clientes)	70
Cuadro # 15	Tabulación Pregunta 2(Clientes)	71
Cuadro # 16	Tabulación Pregunta 3(Clientes)	72
Cuadro # 17	Tabulación Pregunta 4(Clientes)	73
Cuadro # 18	Tabulación Pregunta 5(Clientes)	74
Cuadro # 19	Tabulación Pregunta 6(Clientes)	75
Cuadro # 20	Tabulación Pregunta 7(Clientes)	76
Cuadro # 21	Tabulación Pregunta 8(Clientes)	77
Cuadro # 22	Tabulación Pregunta 9(Clientes)	78
Cuadro # 23	Población para la verificación de hipótesis.....	79
Cuadro # 24	Especificación de lo estadístico (Frecuencias observadas).....	80
Cuadro # 25	Especificación de lo estadístico (Frecuencias esperadas).....	80
Cuadro # 26	Grado de libertad (x2)	81
Cuadro # 27	Recolección de datos(x2).....	82
Cuadro # 28	División del cantón Archidona.....	86
Cuadro # 29	Prestadores de servicios.....	87
Cuadro # 30	Recursos económicos.....	91

Cuadro # 31	Fases del proyecto.....	100
Cuadro # 32	Administración de la propuesta.....	101
Cuadro # 33	Tabla de costos e ingredientes de los platos típicos.....	115
Cuadro # 34	Cronograma a de actividades	122
Cuadro # 35	Previsión de la propuesta.....	135

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1	Árbol de problemas.....	7
Gráfico # 2	Superordinación conceptual (Gráficos de inclusión).....	18
Gráfico # 3	Subordinación conceptual (Variable independiente).....	19
Gráfico # 4	Subordinación conceptual (Variable independiente).....	20
Gráfico # 5	Representación gráfica Pregunta 1(Prestadores de servicios).....	62
Gráfico # 6	Representación gráfica Pregunta 2(Prestadores de servicios).....	63
Gráfico # 7	Representación gráfica Pregunta 3(Prestadores de servicios).....	64
Gráfico # 8	Representación gráfica Pregunta 4(Prestadores de servicios).....	65
Gráfico # 9	Representación gráfica Pregunta 5(Prestadores de servicios).....	66
Gráfico # 10	Representación gráfica Pregunta 6(Prestadores de servicios).....	67
Gráfico # 11	Representación gráfica Pregunta 7(Prestadores de servicios).....	68
Gráfico # 12	Representación gráfica Pregunta 8(Prestadores de servicios).....	69
Gráfico # 13	Representación gráfica Pregunta 1(clientes).....	70
Gráfico # 14	Representación gráfica Pregunta 2(clientes).....	71
Gráfico # 15	Representación gráfica Pregunta 3(clientes).....	72
Gráfico # 16	Representación gráfica Pregunta 4(clientes).....	73
Gráfico # 17	Representación gráfica Pregunta 5(clientes).....	74
Gráfico # 18	Representación gráfica Pregunta 6(clientes).....	75
Gráfico # 19	Representación gráfica Pregunta 7(clientes).....	76
Gráfico #20	Representación gráfica Pregunta 8(clientes).....	77
Gráfico # 21	Representación gráfica Pregunta 9(clientes).....	78
Gráfico # 22	Representación gráfica x2.....	81
Gráfico # 23	Mapa político del cantón Archidona.....	85
Gráfico # 24	Población del cantón Archidona.....	86
Gráfico # 25	Pasos para un tutorial digital.....	93

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía # 1:	Iglesia de Archidona.....	33
Fotografía #2:	Piscina del Complejo Turístico Cavernas de Jumandi.....	34
Fotografía # 3:	Playa de Misahualli.....	36
Fotografía #4:	Recepción de Zoo criadero “El Arca.....	37
Fotografía # 5:	Estalactitas estalagmitasCavernas Matiri Lagarto.....	38
Fotografía #6:	Cascada de San Rafael.....	40
Fotografía #7:	Laguna de Papallacta	41
Fotografía #8:	Gastronomía de la región Interandina.....	49
Fotografía #9:	Gastronomía de la región Litoral y Galápagos.....	50
Fotografía #10:	Gastronomía de la región Amazónica.....	51
Fotografía # 11:	Atención al cliente en un restaurante.....	95
Fotografía #12:	Mayto de tilapia.....	97
Fotografía #13:	Hojas wayusa.....	97
Fotografía #14:	Chicha de chonta.....	98
Fotografía #15:	Pincho de chonta kuro.....	99
Fotografía #16 :	Plato de Katu	99
Fotografía #17:	Restaurante “Doña María”	103
Fotografía #18:	Restaurante “Cushimicuna”	104
Fotografía #19:	Restaurante “Maytos de Emperatriz”	105
Fotografía #20:	Restaurante “Sacha Micuna Wuasi”	106
Fotografía #21:	Restaurante “Ally micuna wuasi”.....	107
Fotografía #22:	Restaurante “El rincón Amazónico”.....	108
Fotografía #23:	Restaurante “Choza la wuayusa”	109
Fotografía #24:	Restaurante “Kushi Mucuna Wuasi”	110
Fotografía #25	Restaurante “Challua wuasi”	111
Fotografía #26:	Restaurante “Lumu wuayusa wuasi”	112
Fotografía #27:	Restaurante “Llaquipanga wuasi”	113
Fotografía #28:	Restaurante “Yaku Wuayusa Wuasi”.....	114
Fotografía #29:	Comida típica del cantón Archidona.....	115
Fotografía #30:	Portada del tutorial digital.....	125
Fotografía #31:	Parque de Archidona.....	126
Fotografía #32:	Rafting en el rio Quijos.....	126
Fotografía #33:	Tigrillo de la amazonia.....	126
Fotografía #34:	Uvilla.....	127
Fotografía #35:	Palmito.....	127

Fotografía #36:	Presentación del cliente.....	128
Fotografía #37:	Presentación en traje típico maqui cotona.....	129
Fotografía #38:	Bienvenida al cliente.....	129
Fotografía #39:	Disponibilidad con los clientes.....	130
Fotografía #40:	Positivismo.....	130
Fotografía #41:	Cartas limpias.....	131
Fotografía #42	Servicios en la mesa.....	131
Fotografía #43:	Toma de ordenes en un restaurante.....	132
Fotografía #44:	Conocimiento del menú.....	132
Fotografía #45:	Revisión de la mesa.....	133
Fotografía #46:	Elementos de la mesa.....	133
Fotografía #47:	Limpieza de la mesa.....	134
Fotografía #48:	Despedida en un restaurante.....	134
Fotografía #49:	Elaboración de un mayto de tilapia.....	139
Fotografía #51:	Prestadoras de servicio.....	140
Fotografía #52:	Menú de un restaurante.....	140

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA TURISMO Y HOTELERÍA
RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN EL CONSUMO DE GASTRONOMÍA TÍPICA DEL CANTÓN ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO. ”

TUTORA: Lic. Mg. Jackeline Herrera

AUTOR: Erika Tatiana Hidalgo Ulloa

RESUMEN: La inadecuada atención al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo, se ha presentado porque las capacitaciones en atención al cliente a los prestadores de servicios gastronómicos no son constantes, por esta razón se plantearon varios objetivos en el trabajo de investigación : detectar el nivel de capacitación de los prestadores de servicios para brindar una atención de calidad al cliente, establecer las causas a las que conlleva la poca variedad de platos típicos que ofrecen los restaurantes de comida típica de la parte céntrica del cantón Archidona y proponer una alternativa de solución que permita mejorar la atención al cliente.

Las causas que ha generado la mala atención por parte de estos restaurantes, se ha dado por la inexistencia de cursos y capacitaciones continuas además, no existe el interés por parte de los prestadores de servicios, en mejorar la calidad de su atención con los clientes, lo que está dando como resultado la poca afluencia de comensales, lo que repercute en la reducción de los ingresos económicos, factor importante que determina el Buen Vivir de las personas.

Para una mejor comprensión acerca del tema se fundamentó cada una de las variables, se tomó diferentes trabajos investigativos como antecedentes para poder conocer las conclusiones y recomendaciones a las que llegaron los autores de cada uno de ellos.

Se utilizó la metodología de campo, pues la investigación fue realizada en el lugar de los hechos, de intervención social porque se involucró a la comunidad Archidonense y bibliográfica pues se recurrió a libros para poder conocer conceptos, del mismo modo a través de un análisis e interpretación de las encuestas realizadas a los prestadores de servicios de comidas típicas y a los clientes que concurren a dichos lugares, se pudo determinar, que es recomendable elaborar y ejecutar un tutorial digital sobre la atención al cliente en relación al consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo, el mismo que tiene por motivo lograr que los prestadores de servicios conozcan reglas fundamentales que les permita atender a los clientes de una forma eficaz y profesional.

PALABRAS CLAVES: Atención al cliente, gastronomía típica, prestadores de servicios, cliente, calidad, servicio, buen vivir, variedad de platos típicos, capacitaciones, tutorial digital.

INTRODUCCIÓN

La gastronomía típica se ha convertido en una forma de expresión cultural, ya que por medio de la elaboración de alimentos se puede crear sabores y olores que identifican a un pueblo y su gente, es así que las personas se trasladan a sitios diferentes para conocer nuevas culturas.

La gastronomía del cantón Archidona se ha caracteriza por ser muy nutritiva ya que está compuesta por productos autóctonos, un delicioso sabor y el cálido aroma que genera cada uno de estos platos.

Actualmente la atención al cliente en los restaurantes de comidas ancestrales del cantón Archidona, necesita mejorar en este aspecto para brindar una excelente atención al consumidor, y evitar consecuencias irreversibles como la desaparición de la gastronomía típica, razón por la cual la realización de esta investigación es de gran importancia, se ha desarrollado en seis capítulos, los que se mencionan a continuación:

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, este capítulo define el tema y problema de la tesis a tratar que es: “La atención al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo”, se realizó la contextualización, el análisis crítico a través del árbol de problemas, se indica la prognosis, se formula el problema, se delimita el tema, se justifica y se plantean objetivos: general y específicos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, se detalla las teorías conceptuales que fundamentan la investigación, mencionando los antecedentes previos que servirán de soporte a la nueva investigación, también las normativas que respaldan el trabajo y la respuesta tentativa del mismo, es decir la hipótesis y señalamiento de las variables.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA, se define la metodología y modalidad básica de la investigación, se establece la población y muestra. Se realiza la operacionalización de variables, y los planes de recolección y procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, se realizó la tabulación que expone los resultados de todas las encuestas aplicadas con su respectivo análisis e interpretación de resultados del presente trabajo investigativo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, se expone las conclusiones y recomendaciones planteadas, las mismas que están diseñadas acorde a la realidad observada en la investigación.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA, se detalla la propuesta a través de: antecedentes, justificación, factibilidad, fundamentación, se establecen objetivos, se define su metodología, se realiza la matriz de marco lógico y finalmente el desarrollo de la misma

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.TEMA

“LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INCIDENCIA EN EL CONSUMO DE GASTRONOMÍA TÍPICA DEL CANTÓN ARCHIDONA, PROVINCIA DE NAPO. ”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

El Ecuador dispone de un potencial turístico inigualable por su gran biodiversidad existentes en sus cuatro regiones que son: La Región Insular que se caracteriza por poseer una gran maravilla natural única en el mundo, la región Litoral caracterizada por sus hermosas playas, la hermosa región Andina rodeada por sus grandes montañas, nevados y volcanes y la singular región Amazónica formada por su exuberante vegetación selvática, su cultura, y sus costumbres que dan paso para que exista una amplia variedad de tipologías de turismo, haciendo del Ecuador un país inigualable. Esto ha motivado a turistas nacionales y extranjeros a desplazarse a los diferentes destinos turísticos existentes en el país, según datos tomados de la página web del Ministerio de Turismo del Ecuador manifiesta que durante el mes de marzo del 2015 arribaron al Ecuador un total de 126.987 extranjeros manteniendo un sostenido crecimiento del 11,4% con respecto a las llegadas en marzo del de 2014.

El turismo en el Ecuador cuenta con diferentes actividades que pueden ser desarrolladas en todas sus regiones entre una de ellas se encuentra la gastronomía que está enmarcada dentro del turismo cultural y ocupa el 6,4% en las

preferencias de los visitantes nacionales, datos recogidos por Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (2014), este segmento turístico se ha convertido en un elemento clave para el turismo, ya que las personas que se trasladan buscan conocer otros pueblos y con ello todas sus expresiones culturales.

La gastronomía de Ecuador es variada, muy deliciosa y llena de sabor, gracias a la variedad de ingredientes que se encuentran en sus cuatro regiones, y la herencia de tradiciones que es fruto de la unión de la cultura indígena y española que han formado un sincretismo valioso. La comida tradicional ecuatoriana o comida criolla permite degustar una gran variedad de platos exquisitos; los mismos que son una mezcla de alimentos, como granos, carnes y un sin número de frutas y vegetales, además la comida ecuatoriana utiliza especias como el ají, cilantro, perejil, canela o hierbas aromáticas como el laurel y el cedrón que son usadas en la cocción de los alimentos y que le dan una sazón característica.

Existen platos que son populares a nivel nacional y que los podemos encontrar en casi todas las provincias del Ecuador como por ejemplo: la guatita, el encebollado, arroz con menestra, ceviches, bolones de verde, llapingacho, papas con cuero, mote pillo, yaguarlocro, fritada, hornado, cuy asado, mayto de tilapia, etc.

La Provincia de Napo se halla en la región amazónica ecuatoriana, es un lugar marcado por una alta diversidad biológica, propicio para admirar paisajes impresionantes, conocer su cultura y saborear su autóctona gastronomía que se caracteriza por una gran variedad de sabores y aromas.

Actualmente la provincia tiene una extensión de 12.504 km², que corresponde al 10,7% de la Amazonía ecuatoriana, con una población de 103.697 habitantes, está integrada por cinco cantones: Carlos Julio Arosemena Tola, Tena, Archidona, Quijos y Chaco; en ellos viven varios pueblos y nacionalidades ancestrales como kichwas, waoranis y colonos que han arribado de otras provincias del Ecuador, así lo afirma el libro de guía turística de Napo.

Uno de los factores que contribuyen al crecimiento económico de la provincia de Napo es el turismo comunitario que se realiza en comunidades indígenas a lo

largo del río Napo, el turismo de aventura donde se realiza deportes como el rafting y kayak y turismo gastronómico que se caracteriza por ser muy saludable.

Cada uno de los cantones de la provincia de Napo presentan similares expresiones gastronómicas tradicionales, esta gastronomía está conformada con los ingredientes propios de la zona, su delicioso sabor depende de su forma de preparación, permitiendo de esta forma a cada uno de sus platos darles un toque de autenticidad.

Entre las bebidas de mayor consumo se destaca la wuayusa, que el agua de sus hojas son utilizadas como bebida energizante; la chicha de chonta y la chicha de yuca para celebrar festividades culturales y los platos tradicionales elaborados a base de tilapia, carachama, bagre de río, yuca, plátano verde, y condimentos naturales como son el ají y la sal.

El cantón Archidona está constituido por una variedad de paisajes, flora y fauna muy diversa, es una tierra productiva y muy agradable, según datos recogidos por El Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Archidona (2014), el cantón Archidona tiene una superficie de 3039.2 Km², con una temperatura promedio de 24°C; habitado por 24.696 personas; de los cuales el 49,87% son mujeres y el 50,13% son hombres; culturalmente el 80.33% corresponde a la población que se identifica como indígena, el 17,20 % corresponde a la población que se identifica como mestizos, el 1.41 % corresponde a la población que se identifica como blancos, el 0.64 % corresponde a la población que se identifica como afro ecuatoriana, el 0,20 % corresponde a la población que se identifica como mulato, el 0.11 % corresponde a la población que se identifica como otro, es importante mencionar a todas las nacionalidades existentes en el cantón Archidona ya que cada una de ellas posee tradiciones propias de su cultura y que a su vez aportan a la variedad gastronómica del cantón .

Archidona se caracteriza por ser un pueblo intercultural, su variada gastronomía, sus atractivos turísticos y su agradable clima cálido húmedo provocan que lleguen turistas de distintos destinos del mundo atraídos por este mundo lleno singularidad y cultura.

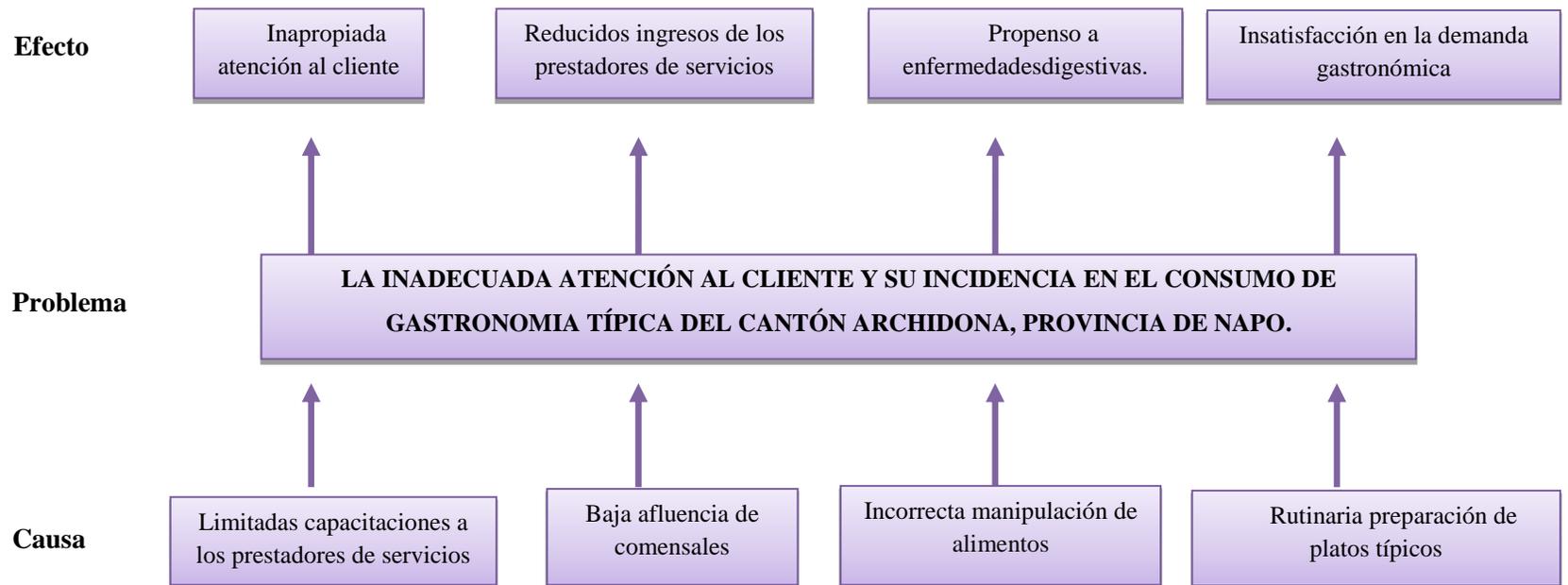
Entre los productos de mayor consumo que conforman los sabores ancestrales de Archidona tenemos los gusanos especialmente los de la palma de chonta, que se produce en la pulpa de la planta, las hormigas voladoras conocidas como ukuy que en los meses de agosto y noviembre encontramos las mismas que durante todo el año arrastran y arrasan con las hojas de los árboles frutales hacia sus hormigueros, la infusión de las hojas de wuayusa, la chicha de chonta y yuca que son bebidas que representan la identidad cultural, gastronómica y productiva de esta zona y finalmente los maytos de pescados y carne de monte que tienen un sabor único e incomparable y que la selva y sus ríos los provee.

Es posible que las nuevas generaciones no puedan disfrutar de comidas exquisitas preparadas de manera tradicional entre ellas; la carne de mono, armadillo, cocodrilos, tortugas, lagartos, pavas, osos hormigueros, cuchuchos, sahinós, venados, en otros animales que en tiempos pasados fueron abundantes en los bosques y sus ríos y que en la actualidad ya no existen.

Según datos recogidos por Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Archidona (2014) en el cantón existe un mínimo porcentaje de restaurantes, los cuales son 19 establecimientos de comidas y bebidas, de media y baja categoría, cabe recalcar que de los 19 locales, 12 establecimientos se dedican al expendio de comidas y bebidas típicas como el mayto de tilapia, mayto de chonta kuro, mayto de pollo, caldo de gallina criolla, pincho de chonta kuro, seco de gallina criolla, caldo de carachama, caldo de jandia, chicha de chonta, wuayusa etc., todos estos platillos son muy deliciosos y forman parte de la cultura de esta hermosa tierra.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

Gráfico 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

1.2.2. Análisis Crítico

La inadecuada atención al cliente y su incidencia en el consumo de la gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo, se origina por la limitadas capacitaciones por parte de las instituciones municipales, de salud, turismo y medio ambiente que controlan y regulan las actividades de los propietarios de los restaurantes, otro factor que incide es el desinterés de las personas vinculadas al sector gastronómico en adquirir conocimientos acerca de temas como manipulación de alimentos, servicio y atención al cliente, cualidades primordiales en un negocio de alimentación dado que una capacitación oportuna dentro del sector turístico, es una herramienta que permite mejorar las habilidades, actitudes y conocimientos del personal en una empresa; la falta de uno o varios de estos elementos genera un servicio inapropiado.

Además los servidores turísticos en Archidona, propietarios de los establecimientos de servicios gastronómicos no cuentan con la experiencia necesaria, son de un nivel socioeconómico bajo, y en algunos casos su formación académica es corta; todos estos elementos coadyuvan para que exista una baja afluencia de comensales, locales, nacionales y extranjeros y sus ventas se vean afectadas; lo que conlleva a reducir sus ingresos económicos, perjudicando directamente a la economía del cantón, fuente determinante del Sumak kawsay que significa vivir en una tierra sin mal.

Una incorrecta manipulación de alimentos desde su obtención, preparación y consumo, estar propenso a enfermedades digestivas y bacterianas como parasitosis y salmonelosis dando como resultado el temor de ingerir alimentos en los restaurantes de comidas típicas de Archidona, cabe indicar que la manera de elaborar estos platos está basada en sus costumbres y tradiciones que vienen desde sus ancestros y que forman parte de su legado culinario; la preparación de los alimentos debería mantenerse intacta pero implementando las correctas y adecuadas normas de higiene. Otra de las principales causas que existe es una rutinaria preparación del menú por el escaso capital económico que poseen para invertir en la adquisición de variados productos de la zona como: plátano verde y maduro, maní de monte, cebolla china, culantro de monte, palmito, garabato yuyo, y una

gran variedad de frutas tropicales como badea, naranjilla, arazá, uvilla, avío, carambola, chonta, morete, frutepan, paso, entre otros, que además son ricos en vitaminas, sanos y naturales, la no utilización de la mayoría de estos ingredientes genera una limitada variedad gastronómica para ofrecer a los clientes, excluyendo de esta manera la promoción y la degustación de la riqueza nutritiva de la amazonia.

1.2.3. Prognosis

De no realizarse el presente trabajo investigativo, continuará existiendo una inadecuada atención al cliente en los locales de comidas típicas del cantón Archidona, provocando a futuro consecuencias irreversibles como la ausencia de comensales y la desaparición de la gastronomía ancestral; privando así a los pobladores de tener una buena calidad de vida

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera incide la atención al cliente en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo?

1.2.5. Interrogantes.

¿Cuál es el nivel de capacitación de los prestadores de servicios gastronómicos para brindar una atención de calidad al cliente?

¿A qué responde la poca variedad de platos típicos en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona?

¿Qué alternativas de solución se puede plantear ante la problemática encontrada?

1.2.6. Delimitación del problema

Delimitación del contenido

- ✓ Campo: Turismo
- ✓ Área: investigación
- ✓ Aspecto: Atención al cliente

Delimitación temporal

Este proyecto se llevará a cabo durante el periodo octubre 2014a agosto 2015.

Delimitación espacial

La presente investigación se realizará en el cantón Archidona, provincia de Napo, con un clima cálido húmedo, con precipitaciones que varían entre los 4.000 y 5.000 mm anuales, y una temperatura promedio de 24°C.

Se encuentra en las coordenadas geográficas:

Latitud: 55°55'00''S

Longitud: 77°48'00''W

1.3 .JUSTIFICACIÓN

La importancia de realizar una investigación acerca del servicio al cliente en el cantón Archidona, provincia de Napo nace de la necesidad por conocer los problemas y los efectos negativos que generan la inadecuada atención al cliente que se encuentran ligados al servicio gastronómico ofertado en los restaurantes de comida típicas de esta ciudad, para de esta forma colaborar con un investigación la cual será un aporte beneficioso para los habitantes que obtienen ingresos económicos directamente de las actividades turísticas.

Es factible el desarrollo de la investigación porque se cuenta con los suficientes recursos económicos para su elaboración, material bibliográfico e internet que ayudarán a realizar consultas necesarias en relación al tema, fuentes e instrumentos que nos servirán en cada uno de los capítulos de la tesis , además es posible obtener información de campo valiosa gracias al apoyo de los propietarios de los locales de comidas y comensales que concurren con frecuencia a degustar de la gastronomía típica del cantón Archidona ; todo esto con un periodo de tiempo necesario para llevar a cabo todas las actividades planificadas obteniendo aportes reales y precisos.

La investigación causará un impacto social y económico positivo en la ciudad de Archidona permitiendo de esta manera realizar cambios efectivos que

permitan mejorar la calidad de vida de sus habitantes, ya que es de vital importancia para las autoridades de la provincia, el cantón y como también de la comunidad que vive y se involucra directa o indirectamente del turismo, consolidar las actividades turísticas principalmente en el ámbito gastronómico dado que existe una gran variedad de productos exóticos propios de esta zona; que motivan al turista a visitar constantemente la amazonia.

Por otra parte al existir el interés, disponibilidad y voluntad por parte de la investigadora para llevar a cabo la investigación, se proporcionará un contenido novedoso y original que se convertirá en una fuente de consulta para futuras tesis, un aporte para la Universidad Técnica de Ambato y la colectividad en general, ya que existirá información actualizada acerca de la gastronomía típica del cantón Archidona, tema que aún no ha sido abarcado por ningún otro autor. Finalmente arrojará conclusiones y recomendaciones acorde con la información recopilada de una manera objetiva y confiable.

Todos los resultados estarán encaminados a mejorar los conocimientos prácticos de cada una de las personas involucradas con el servicio de restauración ancestral del cantón Archidona, para provocar el interés de las personas a asistir a capacitaciones permanentes y crear cambios positivos en la calidad del servicio que ofertan, esto causará una mayor afluencia de clientes y el aumento de réditos económicos. Tomando en cuenta que la gastronomía típica es la esencia de la población Archidonense está será beneficiada gracias a la corriente económica que este sistema ocasiona.

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. General

Determinar la incidencia de la calidad del servicio al cliente en el consumo de gastronomía típica, en el cantón Archidona, provincia de Napo.

1.4.2. Específicas

- ✓ Detectar el nivel de capacitación de los prestadores de servicios para brindar una atención de calidad al cliente.
- ✓ Establecer las causas a las que conlleva la poca variedad de platos típicos que ofrecen los restaurantes de comida típica de la parte céntrica del cantón Archidona.
- ✓ Proponer una alternativa de solución que permita mejorar la atención al cliente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Por la necesidad de encontrar una solución al problema “La inadecuada atención al cliente en el Cantón Archidona, provincia de Napo” se ha llegado a investigar documentos elaborados por estudiantes de la carrera de Turismo y Hotelería, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, donde se ha determinado que no existe una investigación sobre el tema planteado; aun así se han encontrado temas que contienen variables semejantes con sus respectivas conclusiones, citándolas a continuación:

Guevara, T. (2011). *Los servicios de restauración y su incidencia en el desarrollo turístico del mirador del barrio La Libertad del Cantón Pelileo de la Provincia de Tungurahua*. Tesis de Licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

CONCLUSIONES: En conclusión se ha investigado la incidencia en el desarrollo turístico del mirador del barrio La Libertad del Cantón Pelileo y dio como resultado que es necesario crear un restaurante y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes.

Se determina que no existe ningún restaurante en esta zona por lo cual sería una buena idea implementar un establecimiento con estas características.

Se ha logrado identificar los puntos que para el cliente resultan de gran importancia como son: el sabor, la calidad, la ubicación y el precio logrando ofrecer el servicio esperado.

Zamora, G. (2011). *El servicio al cliente del personal de los hoteles tres estrellas del centro de la ciudad y el desarrollo turístico del Cantón Ambato*. Tesis de Licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

CONCLUSIONES: Determinamos que los hoteles tres estrellas del centro de la ciudad prestan un deficiente servicio ya que sus trabajadores realizan sus obligaciones empíricamente.

La causa de no contratar un personal especializado es por ahorrar en sueldos del personal.

Existe un deficiente desempeño del personal al brindar el servicio al huésped.

Desinterés de las personas por capacitarse en las técnicas de servicio al huésped.

Guaman, A. (2012). *Los servidores turísticos y su importancia en el desarrollo del turismo de la comunidad de Quillan del cantón Pillaro de la provincia de Tungurahua*. Tesis de Licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

CONCLUSIONES: La comunidad de Quillan presenta un déficit de infraestructura pública, pues los mismos habitantes están inconformes con los servicios que disponen; esto también está causando inconformidad en los visitantes.

Existe una inadecuada señalización en las distintas vías de acceso para que se desarrolle un turismo óptimo en la comunidad.

Los visitantes presentan disconformidad con relación al precio que pagan por los productos y servicios, ya que señalan que éste no tiene relación con la calidad de los mismos.

El turismo se ha convertido en una actividad alternativa, la cual genera ingresos económicos a la comunidad, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes.

Quillan presenta una escasa difusión turística, lo que ha restringido que se desarrolle el turismo.

La capacitación sobre atención y servicio al cliente es fundamental para promover la actividad turística en la comunidad de Quillan.

Ponce, C (2014). *Las relaciones humanas y su influencia en el servicio al cliente en el hotel Ambato*. Tesis de Licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

CONCLUSIONES: Las relaciones humanas influyen en el servicio al cliente al momento de prestarle atención, es decir el comportamiento que tiene el empleado con el cliente, y de ello se desprende la percepción que tienen sobre ambiente interno de la entidad.

Del diagnóstico realizado en el Hotel Ambato se concluye que el 67% de empleados no mantienen una unión y necesitan fortalecer lazos de compañerismo para desarrollar sus actividades de manera conjunta y alcanzar las metas propuestas desarrollar sus actividades de manera conjunta y alcanzar las metas propuestas por parte de la gerencia del Hotel Ambato.

El grado de insatisfacción de los clientes con la atención que reciben en el Hotel Ambato es del 46% debido a que el personal no practica adecuadamente normas de relaciones humanas y valores corporativos.

Con todo lo anotado se necesita implementar medidas que ayuden a mejorar las relaciones humanas y el servicio que se brinda al cliente en el Hotel Ambato.

En la actualidad las empresas turísticas requieren ser más competitivas, para lograrlo deberán detectar las amenazas y debilidades de su empresa, elaborar productos con alta calidad y a menor precio, proporcionar un servicio superior a lo que el cliente espera, y brindar una óptima atención al consumidor, con el propósito de mantener un posicionamiento en el mercado y de esta manera mantener la fidelidad de sus clientes.

Después de un detallado análisis con temas relacionados a la presente tesis “La atención al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo”, se concluye que es muy importante la atención al cliente dentro de una empresa, ya que constituye un elemento indispensable para crear una base sólida en un negocio, la cual permite asegurar un arribo mayor de clientes.

La autora Guevara, T. considera que elementos como el sabor, la calidad, la ubicación y el precio son factores importantes para el cliente ya que logran ofrecer el servicio esperado; Zamora, G. expone su preocupación sobre las empresas hoteleras porque los empleados no se capacitan en las técnicas de servicio al huésped; Guamán, A. señala que es fundamental la capacitación sobre atención y servicio al cliente para promover la actividad turística y finalmente el autor Ponce, C. manifiesta que existe insatisfacción de los clientes con la atención que se reciben en el Hotel Ambato, por lo que recomienda mejorar las relaciones humanas y el servicio.

2.2.FUNDAMENTACION FILOSÓFICA

La presente investigación se orienta hacia una fundamentación crítica porque analiza las consecuencias que provoca una inapropiada atención al cliente por parte de los prestadores de servicio en el cantón Archidona, provincia de Napo es propositiva porque busca alternativas positivas que permitan incrementar la demanda de clientes y generen mayores ingresos económicos para cada una de las familias de la localidad.

Tipos de fundamentación Filosófica:

FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA:

El proyecto investigativo se fundamenta en una realidad objetiva, involucra varios aspectos sociales a ser tomados en cuenta, debido a las necesidades encontradas en este sector se puede argumentar que se interviene directamente con los clientes y con los prestadores de servicios de alimentación que son el objeto de estudio y beneficiarios. Los cuales estarán inmersos en un proceso de interacción entre el investigador y los investigados para poder cumplir con los objetivos planteados y llegar al propósito planteado con éxito.

FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA:

La fundamentación axiológica tiene presente todos los aspectos positivos como negativos que se encontraran a lo largo de la investigación, interviene directamente con la combinación de valores esenciales para una empresa como

Atención, disciplina, pro actividad, perseverancia, responsabilidad, aprendizaje, respeto, cuidado y de la misma forma analiza los contra valores que ayudarán a percibir una mejor realidad y emitir un juicio de valor objetivo mediante el análisis de todos los elementos observados.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente trabajo se sustenta en la ley de Turismo del Ecuador en los siguientes capítulos con sus respectivos artículos relacionados a la investigación.

Ley de Turismo del Ecuador (2002), manifiesta:

CAPÍTULO I

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

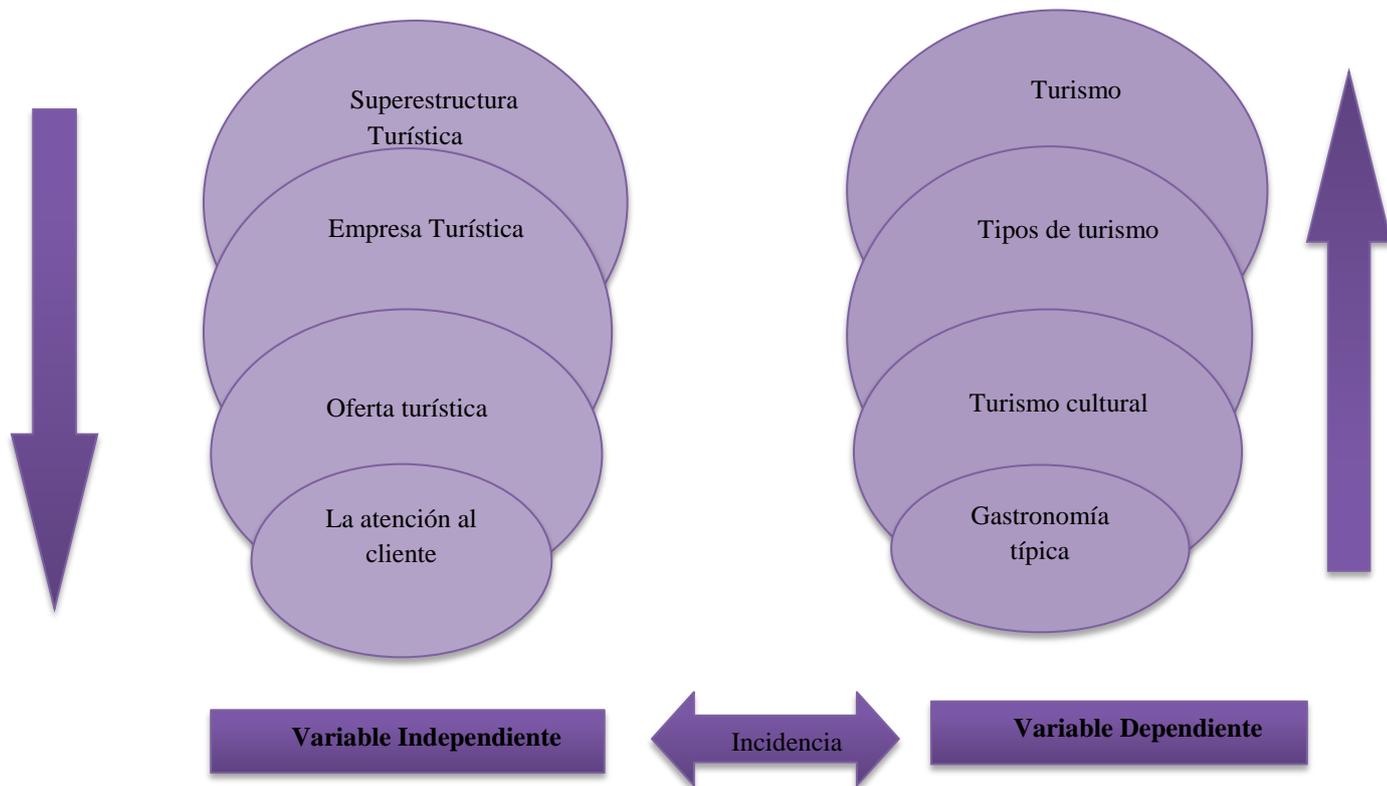
b. Servicio de alimentos y bebidas;

Art. 12.-Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos.(pág. 1-2)

Los siguientes Artículos de la Ley de Turismo del Ecuador mencionados son de mucha importancia porque permiten saber con precisión lo que es la actividad turística y quienes lo ejercen además de darle a la investigación fundamentos reales para ayudar a explicar con exactitud el objeto de estudio y sacar soluciones ideales para la problemática.

2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico 2: Superordinación conceptual (Gráficos de inclusión)



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Gráfico 3: Subordinación conceptual (Variable independiente)

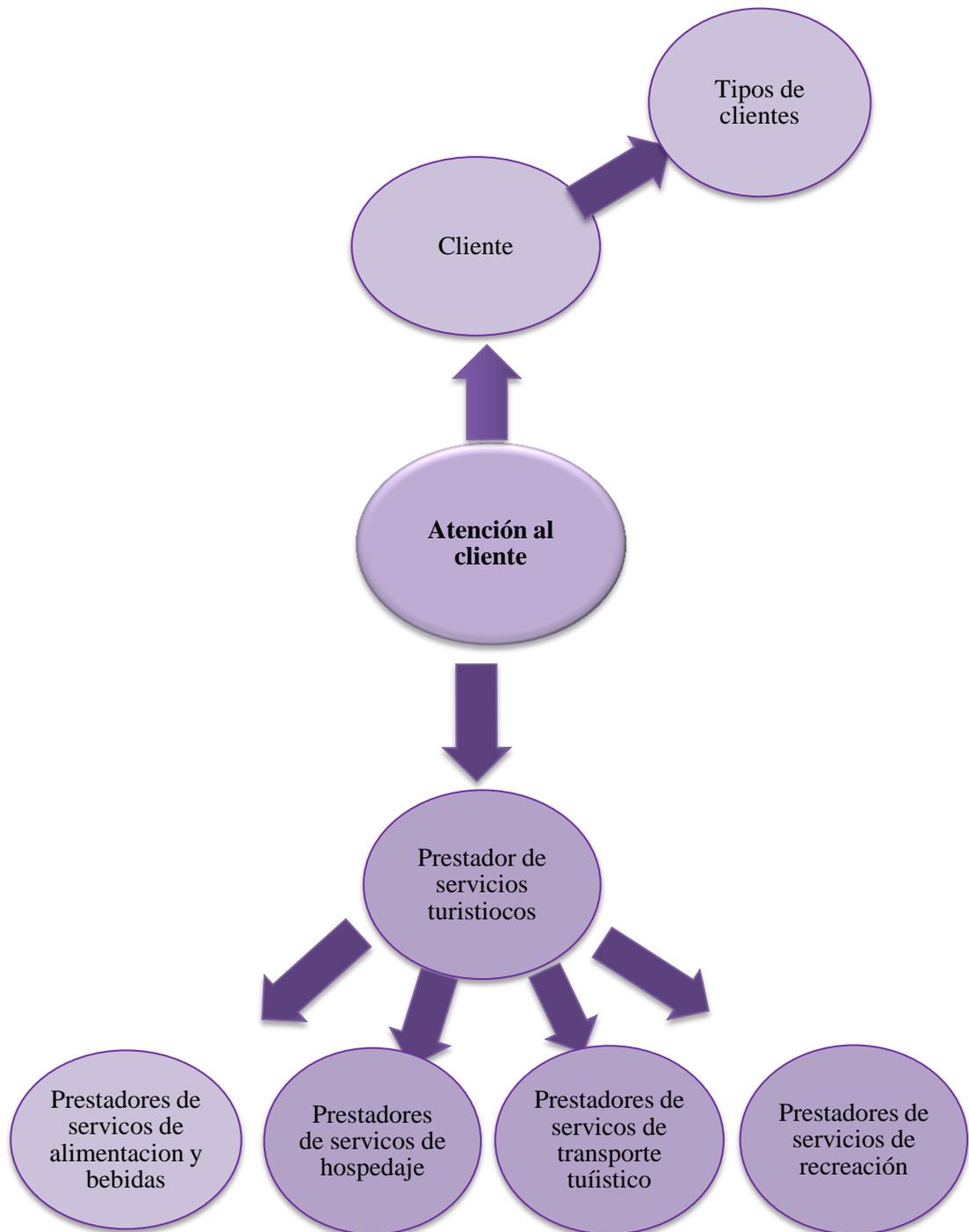
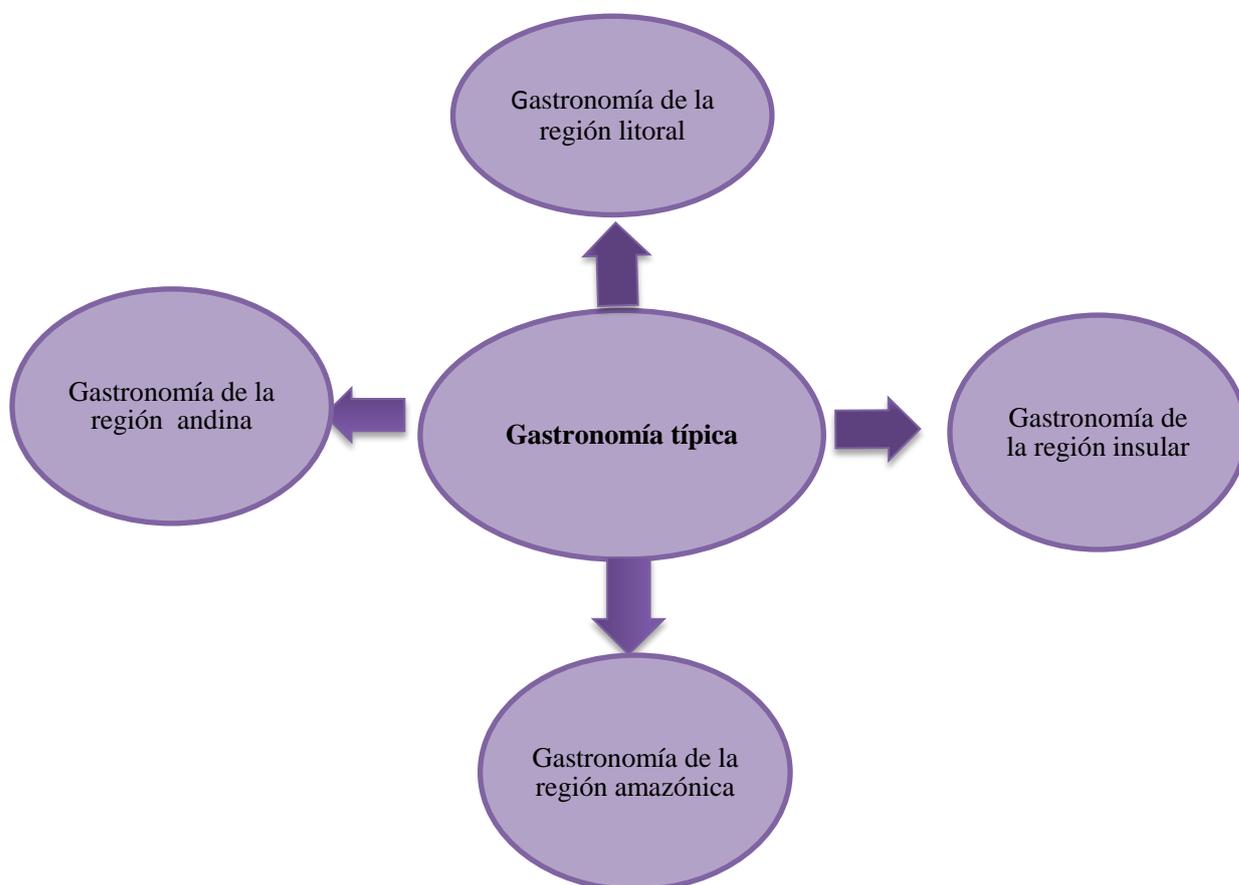


Gráfico 4: Subordinación conceptual (Variable dependiente)



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

2.4.1. Fundamentación teórica variable independiente.

SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA

Quesada, R. (2006) manifiesta:

La superestructura, también conocida como supraestructura, se halla en el nivel superior de los elementos que constituyen el patrimonio turístico, a saber: atractivos, infraestructura, planta (estructura productiva) y supraestructura. Su función es precisamente la de propiciar por todos los medios a su alcance, el engranaje y óptimo funcionamiento de los tres primeros elementos que en su conjunto forman el producto turístico del lugar (Pág. 206)

Boullon. (2002) afirma “Es el conjunto de entidades privadas y públicas que funcionan con el objetivo de armonizar la producción, comercialización y venta de los servicios turísticos.” (Pág. 17)

La superestructura turística se la define como la base de las empresas turísticas de la cual forman parte un conjunto de instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, que tienen como función intervenir directa o indirectamente en la elaboración y desarrollo del turismo en el Ecuador. La supraestructura como también se conoce a la superestructura es la encargada del control de la calidad de los servicios, fijación de precios y el fomento de la actividad turística, así como también optimizar y modificar su funcionamiento cuando sea necesario con el propósito velar por el correcto funcionamiento de todo los sectores turísticos para garantizar el rendimiento óptimo de todos los servicios que componen la producción turística en el país.

Existen instituciones dentro de un país que conforman un solo conjunto en la superestructura del turismo entre ellos se encuentran las siguientes:

Las instituciones de vinculación directa, son aquellas que se ocupan principalmente de administrar el sector turístico, como por ejemplo en el Ecuador el Ministerio de Turismo, este organismo gubernamental trabaja por el desarrollo de todas las políticas que fomenten el incremento de turistas nacionales y

extranjeros, además busca por todos los medios el correcto funcionamiento de toda la supraestructura turística. Esta cartera de estado tiene como principal autoridad a la ambateña Sandra Naranjo ministra actual de Turismo del Ecuador. Además los Gobiernos Descentralizados y Consejos Provinciales son los encargados de administrar la arquitectura que contiene una historia fabulosa y llena de leyendas, museos ubicados en las principales ciudades, las zonas fronterizas, aeropuertos, terminales de buses, parques nacionales, etc. y patrimonios naturales y culturales con los que cuenta el Ecuador, entre los más destacados se encuentran:

- ✓ La ciudad de Quito la cual fue declarada por la Unesco como patrimonio cultural de la humanidad.
- ✓ Galápagos conjunto de islas que conforman la región insular declarada como patrimonio natural de la humanidad.
- ✓ Cuenca la segunda ciudad ecuatoriana conocida como la Atenas del Ecuador, fue declarada patrimonio cultural de la humanidad por la Unesco en el año 1999.
- ✓ El Parque Nacional Sangay por su variado ecosistema conformado por el cóndor andino constituye un patrimonio natural de la humanidad.
- ✓ La lengua Zapara un grupo etnolingüística, declarado patrimonio oral de la humanidad.
- ✓ El sombrero de paja toquilla ecuatoriano es el ícono más reciente en la lista de Patrimonios de la Humanidad, conocido también como Panamá Hat.
- ✓ Unesco declaró Patrimonio Mundial de la Humanidad el Camino del Inca, que abarca hoy a Argentina, Chile, Bolivia, Perú, Ecuador y Colombia, la vía principal tiene unos 6.000 km de sur a norte.

También existen empresas de estado que funcionan en países extranjeros. Estas últimas intervienen en el sector comercial del turismo, operando algunos de los servicios como, las aerolíneas nacionales, agencias mayoristas u operadoras, entre otros.

Instituciones privadas cuya participación en la superestructura en la cual intervienen diversas asociaciones de agencias de viajes, hoteles, restaurantes, guías turísticos, entre otros como por ejemplo la cámara de turismo.

EMPRESA TURÍSTICA

VACA, C. (2010) considera:

Empresa Turística: Una vez que la actividad turística permite la explotación económica de los atractivos, se establece un proceso productivo alrededor de estos; una combinación de bienes y servicios que forman la planta turística, lo cual constituye otro aspecto de los recursos disponibles para ofrecerlos a quienes los demandan.

Esta planta está formada por las instalaciones y el equipo de producción de bienes y servicios que satisfacen al requerimiento del turista en su desplazamiento y estancia.

Fundamentalmente son los siguientes:

- a) Transporte
- b) Alojamiento alimentación
- c) Recreación
- d) Servicios de apoyo. (Pag.12)

La Industria Turística es el conjunto de empresas que conforman múltiples servicios los cuales se oferta a los turistas que arriban a una localidad por varios motivos, las empresas ofertantes de los servicios turísticos están compuestas por varios elementos que ayudan a que el turismo se vea impulsado y cumplen funciones específicas que interrelacionan entre sí; ya que su operación debe ser en conjunto de factores para responder a las necesidades, expectativas y deseos del turista y con esto ganar la fidelidad del consumidor, factor impredecible de un negocio. Las empresas prestatarias de servicios turísticos se clasifican en:

- ✓ **Empresas de transporte turístico**, vinculadas por lo general a una agencia de viajes u hoteles ofrecen transporte turístico a diferentes destinos en el Ecuador o fuera de él, en otros casos funcionan como

empresas privadas que mediante un costo prestan sus servicios de transporte para tours, paseos escolares paseos de trabajo, etc.

- ✓ **Empresas de alimentación**, proporcionan servicios de alimentos y bebidas que satisfacen las necesidades de los clientes, pueden estar combinados con otros negocios como el de hospedaje, transporte, servicios de recreación et.
- ✓ **Empresas de alojamiento** se dedican a brindar hospedaje, mediante un costo a las personas que lo demanden y pueden incluir otros servicios como alimentación, transporte, recreación, tour por la ciudad, visita a zoo, museos, parques temáticos, etc.
- ✓ **Empresas de recreación turística** son aquellos organismos dedicadas a proporcionar actividades y servicios para el esparcimiento, mediante precio entre ellos tenemos parques temáticos, canchas deportivas, spa, sala de juegos, discotecas, karaokes. etc.
- ✓ **Agencia de viajes** son las empresas que se dedican en diferentes tipos de servicios para el turista y son reservación de tickets, alojamiento en hoteles, servicio de guianza, programación de tours en todo el mundo, arrendamiento de autos, etc.

Una empresa turística, debe caracterizarse por cubrir las necesidades y expectativas que tienen los turistas que deciden optar por utilizar una compañía, dichos turistas buscan servicios como alimentación, hospedaje, recreación, transporte, salud, seguridad, y un ambiente óptimo para cada uno de los segmentos turísticos, todos estos servicios son un complemento de la estancia en los diferentes destinos escogidos, la satisfacción del cliente está dada en qué grado sean agradables y ofrezca una de satisfacción para ellos, se debe recalcar que todos los servicios ofertados por una empresa turística deben ser eficientes. En el Ecuador las empresas turísticas en los últimos años han tenido un crecimiento considerable, puesto que al país cada vez más extranjeros llegan a visitar las

riquezas culturales y naturales, gracias a este incremento se han incorporado nuevas empresas al sector turístico para cubrir la nueva demanda actual.

En la provincia de Napo el turismo forma uno de los principales pilares para el desarrollo de la región, debido a que esta parte de la amazonia cuenta con una gastronomía única y es en donde habitan varios grupos étnicos, varias empresas dedicadas al turismo toman estos elementos que son fundamentales para que sus empresas puedan incentivar a que los turista opten por visitar y contratar los servicios que requieran según su preferencia.

En el cantón Archidona no existe una planta turística con las características antes mencionadas aunque existen los atractivos naturales para ser considerado como un destino turístico importante, la poca afluencia de turistas que se quedan disfrutando del lugar, la convierte en una ciudad de paso.

OFERTA TURÍSTICA

Mediano (2004), considera “La oferta es el conjunto de bienes y servicios que se pueden comprar por un precio determinado, para su disfrute en un lugar y tiempo concretos y que constituye una experiencia de viaje completa” (pag.111).

Pérez, S & Otero, M. (2012) manifiestan:

La oferta turística: Es la cantidad de bienes que individuos o empresas producen y ponen a disposición en el mercado para ser usados por los consumidores.

La oferta turística se compone:

- ✓ Alojamiento: La oferta de alojamiento es diversa por tipología o por propiedad.
- ✓ Restauración: Relativa al consumo de bebidas y comida que se realiza en la estancia turística.
- ✓ Transporte: No siempre el transporte sirve para transportar personas de un lugar a otro (origen - destino).
- ✓ Intermediarios: Son los que básicamente crean el producto y lo comercializan, pueden crear paquetes turísticos que se venden directamente al consumidor.
- ✓ Entretenimientos: actividades recreativas.

- ✓ Servicios de origen: Son la oferta de servicios complementarios.
- ✓ Servicios de destino: guías turísticos, venta de postales... se encuentran en el lugar de destino.
- ✓ Servicios a empresas: servicios de asistencia a las empresas turísticas.

Es el conjunto de servicios puestos a disposición en el mercado, para ser aprovechados por los consumidores a los quienes se los denomina como demanda.

Dentro de la oferta se encuentran los recursos turísticos, estos son los elementos relacionados o pertenecientes a la naturaleza (ríos, lagos, montañas, playas, bosques, cascadas, grutas, volcanes, islas, aves, animales silvestres), relacionados a la historia (Iglesias, monumentos, leyendas, museos, edificaciones antiguas) o la cultura (gastronomía, danza, música, arte, pueblos ancestrales, escultura y tradiciones) de una determinada zona geográfica o lugar y que está dotado de una determinada potencialidad turística; en cambio un producto turístico es la suma de un determinado recurso natural, histórico o cultural más valores agregados por la creación y suministro de servicios, que ofrece un conjunto de productos elaborados y asociados, de manera que satisface las necesidades de los turistas.

Además de todo lo mencionado anteriormente la oferta turística está compuesta por Infraestructuras necesarias que complementan los servicios que se ofrecen, la infraestructura son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad turística, ya sean públicos como las vías de comunicación, energía, agua potable, alcantarillado, salud, higiene, puertos, aeropuertos, terminales etc. o privados como transportes, automóviles, talleres mecánicos, señalización, bombas de gasolina, cabinas teléfonos etc.

El constante desarrollo en la infraestructura turística con la que cuenta el país ha sido un factor importante que ha impulsado el turismo, esto se refleja con un incremento considerable de turistas extranjeros de todas partes del mundo anualmente así lo confirman las cifras oficiales emitidas por el ministerio de turismo en su página web oficial.

Es por esta razón que en los últimos años el Ecuador ha buscado impulsar la oferta turista mediante planes organizados que incrementen la demanda turística.

En el cantón Archidona provincia de Napo se ofertan productos y servicios que están ligados al turismo cultural, turismo de aventura, turismo comunitario, turismo gastronómico, turismo religioso, ecoturismo entre otros, todo este conjunto de segmentos del turismo permite la afluencia de turistas nacionales e internacionales especialmente en días de feriados por los meses de junio y agosto.

Es importante que en los restaurantes de comidas típicas, hoteles, complejos turísticos, cabañas, senderos ecológicos la oferta turística sea la adecuada y acorde a los requerimientos de los turistas, profundizando la difusión y marketing de los productos turísticos, teniendo en cuenta la calidad de los productos que existen, para que permitan aumentar la demanda de visitantes.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Estrada, W. (2007) manifiesta “La atención al cliente es la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes, publico, usuarios, mostrando interés y brindando una atención especial.”(pág. 10)

Fernández & Fernández, (2010) considera “El cliente es un término que define a la persona que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro, como el caso de los artículos infantiles. Resulta la parte de la población más importante de la compañía.”(Pag.102)

Cuando se habla en general de la atención al cliente se puede mencionar que es el conjunto de actividades que ofrece un propietario o empleados de un negocio a sus clientes, con el objetivo de satisfacer las necesidades que el cliente necesita solventar con el servicio o producto de la empresa.

La atención al cliente debe ser tratada como algo de vital importancia para que la empresa pueda captar una nueva demanda de clientes y además conserve la que ya posee, si el cliente se siente satisfecho por algún producto o servicio ofertado, es posible que el cliente adquiera nuevos productos o se sienta interesado en recomendarlos con otras personas, pero sin embargo, si el cliente no está satisfecho, es muy improbable que el cliente no vuelva a adquirir productos.

La atención al cliente puede tener grandes ventajas si se la realiza correctamente como ganar un posicionamiento en el mercado e incrementar las ventas en un negocio factor vital que determina la supervivencia de cualquier empresa.

Todas estas características se las lograrán si los prestadores de servicios se encuentran capacitados, motivados y cuentan con los recursos y materiales suficientes para que su empresa pueda llegar al éxito y mantener relaciones duraderas con sus clientes, los cuales mantiene su fidelidad al adquirir los artículos en venta y con los nuevos productos esperando que los nuevos, cumplan sus expectativas como ya lo han hecho los productos anteriores.

Ofrecer un servicio personalizado y capaz de superar las expectativas de los usuarios es una de las principales responsabilidades que los prestadores de servicios de alimentación, necesitan tener en cuenta, que si desean que la demanda de clientes aumente, depende de la calidad de la atención que reciben los clientes para que estos cataloguen al negocio como un servicio excelente o malo, tomando en cuenta que el éxito de una empresa depende fundamentalmente de su atención y servicio que el personal brinda, el cliente observa cada aspecto que se le presenta y lo refleja en adquirir o no los productos.

Para que la atención al cliente sea de calidad y se pueda llenar todas las necesidades del cliente se consideran importantes factores, entre los que más se destacan están los siguientes:

- ✓ Sonrisa: es importante que el cliente se sienta cómodo en todo momento y en todas las fases del servicio, mostrar una sonrisa es un gesto de amabilidad y gratitud que puede ser muy bien visto por los clientes.
- ✓ Rapidez en Atender: No siempre es posible atender inmediatamente a todos los clientes, pero se debe considerar que habitualmente una respuesta rápida a los requerimientos es considerada como un acto de cortesía por los clientes, por ello si no es posible y debemos aplazar una respuesta, debemos mostrar un signo de cortesía mediante una disculpa la cual indique que la presencia del cliente ha sido notada.

- ✓ Muchas Gracias:son las palabras más eficaces, en el momento de la despedida, cualquier cliente valora la amabilidad del personal y lo invita a volver e incluso a darle un buen prestigio contándoselo a otros clientes.

La atención y servicio al cliente necesita siempre una constante evolución y autocrítica, solo así se podrá brindar una excelente atención al consumidor, capacitándose continuamente y ofreciendo un servicio basado en las expectativas del cliente, y en las sugerencias que tengan en cuanto a los errores cometidos durante la atención.

Una vez mencionada la atención al cliente es importante hablar del cliente, esta es la persona que adquiere un servicio o producto en un establecimiento comercial, si se habla del sector turístico es el que a cambio de dinero consigue o contrata un servicio para satisfacer sus necesidades, ya sea de alimentación, viaje, hospedaje o entretenimiento.

El cliente es y será siempre el elemento más importante para una empresa pues sin él, no hay negocio. De la correcta interacción con los consumidores potenciales y habituales, dependerá la obtención de las ganancias.

No sirve de nada tener los mejores anaqueles o vitrinas o contar con los mejores productos si la atención no satisface al cliente, el simplemente no adquirirá los productos o servicios ofertados y sin clientes un negocio no puede subsistir en el mercado. Por lo tanto, la relación con los clientes es un factor crucial para conseguir el éxito en una empresa. El cliente tiene que ser valorado en todo aspecto, teniendo en cuenta elementos importantes dentro de la atención al mismo.

Se puede mencionar los siguientes elementos que busca el cliente dentro de una empresa.

- ✓ El valor de los servicios o productos, ellos siempre desean saber si lo que están comprando tiene el precio justo. Querrán estar seguros de haber comprado la mejor opción disponible y comparar valores tal vez con otras empresas.

- ✓ El cliente busca apoyo, necesita escuchar y creer que tendrá apoyo durante el tiempo que posea el artículo o mientras dure el servicio que está adquiriendo.
- ✓ La actitud positiva incluso si ellos no la tienen, provocara en el cliente un cambio de actitud positivo. Estar preparado para cualquier circunstancia e imprevisto ayudara a mejorar la comunicación con el cliente y dejara abierta la oportunidad para establecer un ambiente amigable.
- ✓ La Confianza que deposita en la empresa es otro factor a tomar en cuenta, esperan poder confiar en que recibirán un trato consistente, y que el producto o servicio cumpla con sus expectativas.
- ✓ Una vez que el producto o servicio está listo para ser adquirido se tiene que asegurar que cumplan con todos los elementos que se prometen al momento de venderlos y orientar al consumidor en la obtención del mismo.
- ✓ La empatía si se logra es un factor determinante con el cliente, comprender los gustos y necesidades, además de demostrar un compromiso de entendimiento, se conseguirá un cliente contento y leal.
- ✓ Un servicio excepcional por parte de la empresa, el servicio debe ofrecer la mejor calidad para atraer a los clientes, esperando que siempre se mantenga el mismo nivel de servicio en cada oportunidad que se interactúe con el cliente en el momento del servicio.
- ✓ Una persona amistosa que ayude a conseguir lo que se necesita, es lo que el cliente siempre en todo momento espera, ser cordial en todo momento hace que un cliente tenga una interacción amistosa con el negocio.
- ✓ El cliente desea las cosas en el momento, no desea que lo dejen esperando en el teléfono, no le gusta que le digan que no tienen su producto, ni retrasos, si en un negocio ocurre alguna de estas situaciones, los clientes evitarán volver a comprar algo.

La calidad percibida es el juicio que emite el consumidor sobre la atención que recibe al momento de consumir un producto o servicio, los clientes que han visitado en ocasiones un negocio consideran que es importante la atención en el servicio por parte de los prestadores de dicho servicio.

Además se puede observar que existen algunos tipos de clientes:

Los clientes de compra frecuente los que realizan compras repetidas o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es más corto que el realizado por el total de clientes, este tipo de clientes, por lo general, está conforme con la empresa, sus productos y servicios. Por lo tanto, es fundamental no descuidar las relaciones con ellos y darles continuamente un servicio personalizado que los haga sentir importantes y valiosos para la empresa.

Cientes de compra habitual son aquellos que realizan compras con cierta regularidad porque están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio. Por lo tanto, es aconsejable brindarles una atención esmerada para incrementar el nivel de satisfacción, y de esa manera incrementar la frecuencia de compra.

Cientes de compra ocasional, realizan compras de vez en cuando o por una sola vez, cuando es cliente realice su primera compra, solicitar algunos datos que permitan contactarlo en el futuro sería lo adecuado, de esa manera, se podrá investigar si el producto fue de su agrado y si no lo fue tratar de remediar esa situación.

Las empresas dedicadas directa o indirectamente al turismo, deben contar con una capacitación correcta para brindar a sus clientes una adecuada atención, con el propósito de que el visitante regrese.

El cliente en el sector turístico es alguien que posee una gran expectativa en cuanto a los servicios que se le ofrecen, y cuando este los adquiere espera que los servicios sean tal y como fueron ofrecidos.

2.4.2 Fundamentación teórica variable Dependiente

TURISMO

Hunziker .W & Krapf.K (1942) afirman “Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas.”

La Organización Mundial del Turismo, considera “El turismo comprende todas las actividades realizadas por las personas durante sus viajes a lugares diferentes de su residencia habitual, por un periodo de tiempo inferior a un año y para ir de vacaciones, trabajar u otras actividades.”,

Martínez, A. (2003) dice: “El turismo es el desplazamiento de personas de un sitio a otro, que bien puede ser de un país a otro, durante un tiempo limitado y con fines de recreación.”(pag.99)

Según estas definiciones se puede observar que el turista es el que se desplaza a un lugar diferente al que vive para realizar actividades como viajar, ir de negocios, visitar exposiciones y acudir a seminarios que por lo general implica estar más de un día fuera de casa, los viajes se realizan entre familias, entre amigos, compañeros de escuela, compañeros de trabajo

Turismo es la acción de desplazarse de un lugar a otro ya sea por placer o por negocios o por cualquier otro motivo que implique el traslado a un lugar que no sea el habitual al que se reside, a lo largo de la historia se han creado varias definiciones de turismo y todas tienen en común las mismas perspectivas, las personas siempre realizan turismo motivados en conocer nuevos lugares, nuevos paisajes, aprender costumbres y tradiciones similares a las de su lugar natal e incluso aprender nuevas lenguas; para lo cual existen un sin número de ofertas de servicios turísticos por todo el mundo.

El Ecuador cuenta con grandes y fantásticos atractivos naturales y culturales, es un país mega diverso, ya que en las cuatro regiones como son Costa, Andes, Amazonia y la región insular comprendida por Galápagos, se puede encontrar maravillosos paisajes que son visitados por turistas nacionales y extranjeros y realizar cualquier segmento turístico. El turismo nacional por lo general tiene una mayor afluencia cuando son épocas de feriados nacionales.

La provincia de Napo que lleva el nombre del principal río que atraviesa por todo su territorio, tiene hermosos paisajes, cascadas impresionantes, culturas ancestrales y sitios rodeados de bosques y ríos que permiten al turista realizar varias actividades turísticas como la práctica del turismo comunitario que ofrece

las comunidades una rivereñas, una de esta es la que impulsa la Red Ricancie, esta organización integrada por 10 comunidades indígenas del Alto Napo, ubicada dentro de la reserva de Biosfera Sumaco, Napo Galeras a lo largo del río Napo, esta red fue creada con el objeto de promover el turismo comunitario contrarrestar el mal uso cometido por las grandes empresas turísticas en los años 90 hacia los pueblos kichwas y el medio ambiente para el respeto y cuidado de la madre tierra.

Además la provincia de Napo se puede realizar la práctica de deportes de aventura como el rafting en el río Jatunyacuy río Quijos, realizar visita a zoo criaderos, caminar por senderos ecológicos, también realizar turismo religioso como ofrece la parroquia de Cotudo ya que en el mes de mayo se realiza una peregrinación en honor a la virgen del Quinche o fascinarse por la biodiversidad de flora y fauna existente en las cuevas, cascadas y lagunas que existe en toda la provincia.

Entre los atractivos más importantes existentes en la provincia de Napo tenemos los siguientes:

Iglesia del Sagrado Corazón de Jesús de Archidona.

Fotografía N°1: Iglesia de Archidona



Elaborada por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Ubicación: La iglesia del sagrado corazón de Jesús, se localiza en el cantón Archidona de la provincia de Napo, ubicada en el parque central entre las calles Rocafuerte y Quijos, a la cual concurren a las misas los fieles católicos y en donde

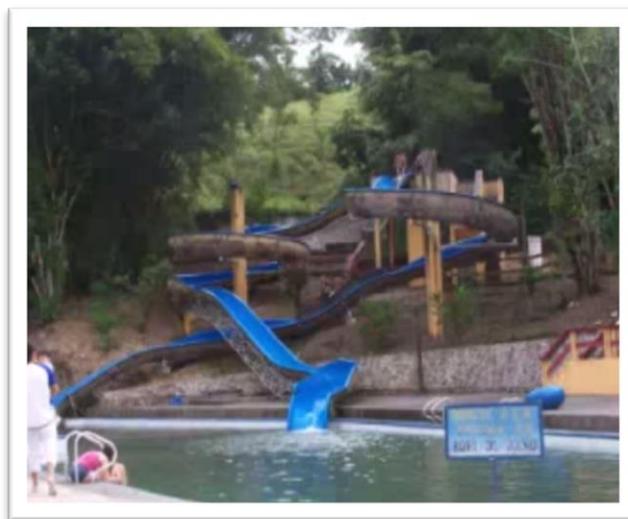
se realizan actos religiosos como matrimonios, bautizos, primeras comuniones etc., se encuentra a 15 minutos de la ciudad del Tena capital de la provincia de Napo, a unos 10 minutos aproximadamente y está a una distancia 195 km de la ciudad de Quito capital del Ecuador a 5 horas de viaje, conectada por las vías Tena-Baeza y Tena –Loreto .

Descripción:La iglesia del Sagrado Corazón de Jesús de Archidona fue inaugurada el 21 de junio de 1954, el templo tiene 9 x 36 metros de dimensión más dos capillas laterales de 6 x36 metros el altar fue construido por el padre Otto Rino Zambón, y la obra fue dirigida por el hermano Salvador Motzo. La iglesia tiene influencia de iglesias italianas, como la Toscana, ya que el plano lo realizó el hermano Sante Revesco, misma que no que no ha sido remodelada ni se han hecho adecuaciones hasta la fecha actual.

Accesos: La iglesia del Sagrado Corazón de Jesús esta junto al parque central de Archidona, para llegar se puede tomar un bus llamado Expreso Napo que se encuentra junto al mercado central de la ciudad Tena, el costo del transporte es de 0,25 centavos de dólar, este bus llega al parque central de Archidona donde se ubica la iglesia.

Complejo Turístico Cavernas de Jumandi

Fotografía N°2: Piscina del Complejo Turístico Cavernas de Jumandi



Elaborada por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Ubicación: El Complejo Turístico Cavernas de Jumandi, es uno de los atractivos más importantes de la provincia de Napo, está ubicado en la parroquia Cotundo, perteneciente al cantón Archidona a 7 kilómetros del Tena (capital de la provincia) y a 189 Kilómetros de Quito.

El tiempo estimado desde la ciudad de Quito es de 4 horas aproximadamente.

Descripción: El Complejo Turístico Cavernas de Jumandi es el primer centro recreativo creado en la provincia de Napo, lleva el nombre del guerrero quijos que quien comando una rebelión en 1578 en contra del yugoespañol. El complejo turístico Cavernas de Jumandi cuenta con dos toboganes para adultos y uno para niños, piscina de agua natural que sale de la cueva, canchas deportivas de futbol, voleibol, básquet y cabañas para hospedaje.

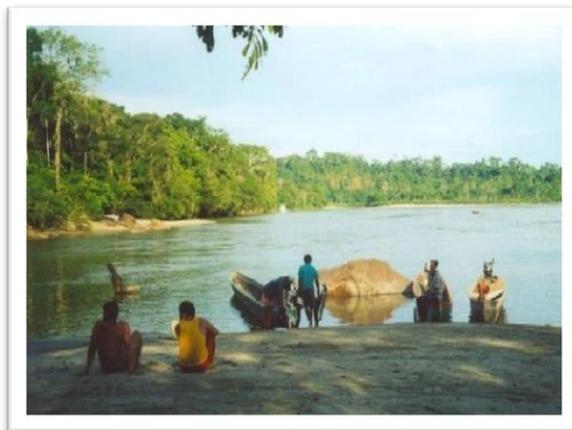
Uno de sus principales atractivos son los petroglifos, figuras talladas en rocas, las cavernas que son formaciones rocosas doradas, donde se puede observar figuras que se asemejan a imágenes de santos, animales, aves, plantas, partes corporales o instrumentos musicales y la formación estalactitas y estalagmitas Además se puede encontrar otros atractivos como por ejemplo: una coliflor gigante formada de Estalagmita, el denominado cacho del diablo, hay una bajada en donde se encuentra el barro curativo, e inclusive se observa una cascada y pozos de agua cristalina, en las partes más altas se pueden ver colonias de murciélagos y casi al final del camino encontramos una parte denominada como el gran salón coliseo donde se puede acampar ; el recorrido por las cavernas es de aproximadamente 1 hora y el costo de la entrada es de \$5 dólares.

Accesos: Para llegar se puede tomar un transporte terrestre llamado Expreso Napo desde la ciudad del ciudad Tena y que se encuentra junto al mercado central de la ciudad, el costo del transporte es de 0,35 centavos de dólar.

Desde la ciudad de Quitose puede acceder a través de buses interprovinciales, hacia la ciudad de Tena, el tiempo de recorrido es de cinco horas y media, las líneas de buses que existen son la Cooperativa Expreso Baños, Cooperativa a Amazonas, Transportes Jumandi, Cooperativa Pelileo y tiene un costo de 7 dólares.

Puerto Misahuallí

Fotografía N°3: Playa de Misahuallí



Elaborada por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Ubicación: Se encuentra ubicado en la parroquia Puerto Misahuallí, perteneciente al cantón Tena, de la provincia de Napo, es un balneario de la unión de los dos ríos más importantes de la provincia, el río Napo y el río Misahuallí, este singular puerto está a 20 kilómetros de distancia de la ciudad del Tena, el tiempo en llegar es de 40 minutos aproximadamente y a 6 horas de la capital de los Ecuatorianos.

Descripción: Puerto Misahuallí ofrece una exuberante flora y fauna, playas hermosas formadas por decenas de árboles que son el hábitat del Peco una variedad mono propio de la zona, además Misahuallí ofrece otros atractivos turísticos como: excursiones por la comunidad indígena de Muyuna donde se realiza turismo comunitario, visita al centro de rescate de animales AmaZoonico que alberga 490 especies, especialmente monos, loros y tortugas, paseo en canoa.

Puerto Misahuallí cuenta con todos los servicios necesarios como alojamiento alimentación, transporte y guía que son accesibles para todos los visitantes que llegan durante todo el año especialmente en feriados.

Accesos: Para llegar a Puerto Misahuallí se puede tomar un bus desde la ciudad Tena, el costo del transporte es de \$1.00 dólar, y las cooperativas que van hacia Misahuallí desde el Tena son la cooperativa de transportes Jumandi y la cooperativa Centinela del Oriente.

Desde la ciudad de Quitose puede acceder a través de buses interprovinciales, hacia la ciudad de Tena, el tiempo de recorrido es de cinco horas y media, las líneas de buses que existen son la cooperativa expreso baños, cooperativa amazonas

Zoo criadero “El Arca”

Fotografía N°4: Recepción de Zoo criadero “El Arca



Elaborada por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Ubicación: El Zoo criadero “El Arca” es un organismo privado que promueve la conservación y rescate de animales en peligro de extinción de la provincia y de todo especie que necesite un albergue, es el primer zoológico creado en la provincia de Napo, Cuyos objetivos son, promover la conservación de la vida silvestre por medio de la educación ambiental y recreativa, la investigación biológica y la protección de especies amenazas y en vías de extinción, e información la biodiversidad y sus aspectos culturales de la Amazonía del Ecuador, está administrado por su dueña la señora Rocio Santamaría

Está ubicado en la parroquia Cotundo, a 4 km de distancia de la ciudad de Archidona y 186 km de la ciudad de Quito; el tiempo estimado es de 5 horas desde la ciudad del Quito y 20 minutos desde Archidona.

Descripción: En el zoológico “El Arca” se puede encontrar un sinnúmero de especies queviven en un ambiente de semi cautiveriocomo mamíferos, peces,aves,

reptiles, anfibios e insectos que son propios del habitat amazónico y que llaman la atención de todos los turistas que lo visitan. La mayoría de los animales que se encuentran aquí han sido decomisados por la policía Nacional y por el ministerio del ambiente.

El zoológico “El Arca” cuenta con senderos de fácil acceso y muy naturales, el recorrido es de una hora y la entrada al zoo tiene un costo de \$ 3,50 para adultos, \$2,50 para niños y \$4,50 para extranjeros. Este lugar también recibe a voluntarios extranjeros y pasantes que con su colaboración el zoo ha ido progresando.

Accesos: Se encuentra comunicada por las vías Tena - Baeza - Quito y Tena - Loreto – Coca, para llegar al zoo se puede tomar un bus en el terminal de buses de la ciudad de Archidona, el costo del transporte es de 0,35 centavos, o desde la ciudad del Tena se toma un autobús en la parada” Expreso Napo” que está ubicada junto al mercado central de esta ciudad, si se viene desde la ciudad de Quito se toma un bus el terminal terrestre de Quitumbe, ubicado al sur de la ciudad, el costo del boleto es de 7 dólares y el tiempo de recorrido es de cinco horas y media.

Las cooperativas de buses que existen son la Cooperativa Expreso Baños, Cooperativa Amazonas, Transporte Dorado, trasportes putumayo etc.

Cavernas Matiri Lagarto

Fotografía N°5:Estalactitas estalagmitasCavernas Matiri Lagarto



Elaborada por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Ubicación: Las Cavernas Matiri Lagarto es un lugar paradisíaco del cantón Archidona donde podrás observar bosque secundario y variedad de especies silvestres, además las hermosas estalactitas, estalagmitas, conchas petrificadas, está ubicada en el km. 10 de la vía Tena- Baeza-Quito en la parroquia Cotundo del cantón Archidona, provincia de Napo, el tiempo estimado de recorrido desde la ciudad de Quito es de 5 horas y 25 minutos desde Archidona.

Descripción: Las cavernas Matiri Lagarto son 2 cuevas profundas ,tienen una extensión de 10 hectáreas y un largo de 900 metros que son cuidadas, fueron descubiertas en el año de 1979 y están conservado y mantenidas por el señor Pedro Francisco Tanguila, su esposa Inés Joaquina Grefa Chongo y sus hijos Leonor, Ernesto, Benjamín, Beatriz y Pedro Lenin.

La temperatura esaproximadamente en este lugar es de 23° C, el nombre de las cuevas Matiri se debe a una planta silvestre de bambú que crece en esta zona y sirve para la artesanía, especialmente en la elaboración de shushuna que es una cernedora que se utiliza para la preparación de la chicha de yuca y chonta muy típica en el sector.Adema se cuenta la leyenda que en el sector bajo del Río Mondayacu vivió un reptil llamado Lagarto jefe, con el avance de la población abandono hacia aguas arriba del riachuelo que lleva su nombre y se ubicó en el lugar actualmente se le conoce como lagarto, según los antepasados dicho reptil ha desaparecido, no se sabe si ha regresado aguas abajo o se ha escondido en las entrañas de las cavernas

El recorrido es de dos horas de ida y vuelta por lo que no hay salida, en las cuevas existe gran cantidad de estalactitas y estalagmitas que son originales del desarrollo del tiempo, ya que estas crecen 1cm cada 100 añosy se puede observar una gran diversidad de flora como las mariposas de diferentes tamaños y colores y gran variedad de orquídeas y heliconias y variedad de aves silvestres y animales como; guatusa, guanta, pericos etc.

Acceso: Para llegar a las cavernas Matiri Lagartose puede tomar un bus de la cooperativa Expreso Napo desde la ciudad Archidona, el costo del transporte terrestre es de \$0,50 también existes algunas cooperativas de taxis en

Archidona. Si el recorrido es de la ciudad de Quito se puede tomar un autobús desde el terminal terrestre Quitumbe por medio de las cooperativas que van hacia la ciudad del Tena o Archidona y el costo del transporte es de \$6.00 dólares

La cascada de San Rafael

Fotografía N°6: Cascada de San Rafael



Elaborada por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Ubicación: Se encuentra aproximadamente a dos horas de la ciudad del Chaco pertenece al cantón Chaco, provincia de Napo entre en el límite de la provincia de Napo con la provincia de Sucumbíos, tiene una fantástica caída de agua de la unión de los ríos Quijos-Coca, está a una distancia de 99km de la ciudad del Tena y 186 km, de la ciudad de Quito.

Descripción: La cascada de San Rafael nace en las confluencias de los ríos Quijos y el Salado; esta hermosa cascada tiene una caída de agua 160 metros de alto y 14 metros de ancho, el impresionante atractivo posee aguas limpias, claras y transparentes y unavegetación primaria, donde se observa una geografía irregular con montañas y pequeños riachuelos debajo del caudal. Las actividades que puedes realizar son: caminatas, camping, paseo por sus senderos.

Acceso: La cascada de San Rafael está conectada por la vía Quito-Baeza-Lago Agrio a dos horas al norte de El Chaco, se puede tomar desde el terminal terrestre de la ciudad del Tena un bus que lo llevara en un recorrido de 4 horas o desde la

ciudad de Quito desde el Terminal Terrestre Quitumbe; los transportes que viajan son: Cooperativa de Transportes Baños, Putumayo, Cooperativa de Transportes Quijos estos transportes están en ruta aproximadamente cada 45 minutos y su valor es de \$6.00 dólares.

Laguna de Papallacta

Fotografía N°7:Laguna de Papallacta



Elaborada por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Ubicación: La laguna de Papallacta están localizadas en la parroquia del mismo nombre, pertenece al cantón Quijos provincia de Napo y se encuentra dentro de la Reserva Ecológica Cayambe-Coca, la laguna está ubicada a 67 Km de distancia de la capital de los ecuatorianos, con una temperatura de 9.8°C y pluviométrica de 1.472 mm³. Pertenecen al bosque andino nublado, bosque de niebla o selva andina; corresponde a la vegetación arbórea que reemplaza al bosque subandino y que se ubican entre los 2.400 m y 3.400 m de altitud. La laguna Papallacta cuenta con una extensión de 32,4 hectáreas.

Descripción: La majestuosa laguna de Papallacta tiene una superficie de 32 metros, el agua de la laguna proviene principalmente de los deshielos de los nevados Cayambe, Sarahurco y de muchos manantiales de los páramos existentes en el lugar, a la laguna se la puede observar desde el costado izquierdo de la vía Quito -Baeza. El origen de la laguna se dice que un flujo de lava, llamado Potrerillos, penetró y relleno parcialmente el antiguo valle glaciar del río

Papallacta, represó un drenaje del río Tambo provocado por la erupción del volcán Antisana en 1773 formándose la laguna de Papallacta.

En la laguna de Papallacta podemos realizar diferentes actividades como: pesca deportiva de truchas, caminatas, cabalgatas y camping además se puede disfrutar de las vertientes de aguas termales, observar la formación vegetal de Páramo Herbáceo y Arbustivo y animales como guatusa, guanta, pava, gallo de peña, pato café, aves de diversos colores, curiquingues, aves acuáticas como la garceta andina, el pato andino, chupiles, algunos colibríes, entre otras.

Accesos: La carretera se encuentra asfaltada para llegar a la laguna se puede tomar un bus en el terminal terrestre Quitumbe que está ubicado al sur de Quito donde se puede encontrar cooperativas que van hacia la ciudad del Tena o Lago agrio como: Cooperativa Amazonas, Cooperativa de Transportes Baños, Traspotes Putumayo, Cooperativa de Transportes Quijos, el acceso se lo hace a través de la vía interoceánica el tiempo estimado es una hora y media de viaje, también se puede acceder desde el Tena, desde el terminal terrestre el tiempo de recorrido es de tres horas.

TIPOS DE TURISMO

Quesada, R. (2000) manifiesta:

Los tipos de turismo se determinan en virtud de las motivaciones que le confiere sus características a cada segmento. Cada tipo, a su vez, puede ramificarse en la diversidad de modalidades, según las particularidades de los consumidores y de las actividades turísticas en que participen. Los tipos de turismo que se estudian en este capítulo son los siguientes:

1. Turismo cultural
2. Turismo deportivo
3. Turismo de placer
4. Turismo de Salud
5. Turismo de negocio: turismo de congresos y convenciones, viajes de incentivos, ferias y exposiciones
6. Turismo naturalista: naturaleza ecoturismo
7. Turismo sostenible
8. Otros tipos de turismo de aventura, turismo alternativo, turismo libertino. (pag.95)

El turismo es una forma particular del uso del tiempo libre, y una forma especial de recreación. Es una actividad relacionada con la educación, el placer, y el descanso, aunque puede estar relacionado también, con algún otro tipo de actividad, como el turismo de negocios y asistencia a seminarios.

Las actividades turísticas están clasificadas de acuerdo al tipo de turismo, por edad, género, preferencia de gustos; llevados a cabo en los diferentes destinos turísticos existentes en nuestro país como son: la región Andina, litoral, Amazonía y Galápagos.

Al ser una actividad ligada al ocio, es difícil relacionar todos los tipos de turismo existentes, en el Ecuador se practican varios tipos de turismo como por ejemplo:

Turismo de sol y playa: El Ecuador cuenta con unas playas hermosas y que son las preferidas de turistas nacionales y extranjeros entre las que más se destacan son: Las playas de Salinas y Montañita ubicada en la provincia de Santa Elena, Atacames localizada en la provincia de Esmeraldas, Isla de los Frailes, Canoa y Manta que se encuentran en la provincia de Manabí, Playas esta en la provincia del Guayas.

Turismo de montaña: El turismo de montaña en el Ecuador es muy acogido por turistas extranjeros que llegan al país en busca de adrenalina e inolvidables aventuras. Entre las mejores opciones de este segmento turístico tenemos: volcán Cotopaxi, volcán Chimborazo, volcán Antisana, volcán Cayambe, las temporadas recomendables para esta actividad son entre octubre - febrero y entre junio - agosto.

Turismo comunitario: La práctica del turismo comunitario en el Ecuador es muy amplia ya que brinda un sinnúmero de actividades que involucra actividades ancestrales de los pueblos étnicos que existen en el país con el propósito de conservar los recursos naturales y valorar la cultura de las comunidades.

Turismo cultural: El Ecuador es un país multiétnico y pluricultural que se ve reflejada mediante expresiones culturales como la arquitectura, el folklore, la música, la danza, la gastronomía.

Las festividades culturales más importantes en el Ecuador tenemos: la Mama Negra, el Paseo del Chagra, la diablada Pillareña, etc.

El país cuenta con una gran diversidad natural que permite realizar varias actividades de aventura como por ejemplo: cabalgata, canyoning, cicloturismo, escalada, exploración de cuevas, montañismo y senderismo, buceo, kayak, surf, rafting, snorkel, canopy y parapente etc.

En la provincia de Napo, en el cantón Archidona se desarrolla el turismo comunitario, turismo cultural, turismo gastronómico, turismo religioso y principalmente el turismo de aventura, este último está en auge impulsando a que haya mayor inversión, generando fuentes de trabajo y mejorando la economía de los habitantes entre los lugares turísticos más conocidos y concurridos están.

Archidona forma parte de la Reserva Ecológica del Antisana y el Parque Nacional Sumaco Napo-Galeras. Alrededor del cantón y a manera de límites naturales se encuentran zonas ecológicas muy importantes, como los Parques Nacionales Sumaco-Napo-Galeras, los Llanganates y el Cotopaxi. De igual manera, bordea nuestra zona la Reserva Ecológica Cayambe-Coca. Además, en la parroquia de San Pablo se encuentra la Reserva Ecológica Monte Verde y finalmente el cantón se encuentra dentro de la Reserva de Biosfera Sumaco; el 11 de noviembre del 2000, el Comité de Coordinación del Programa MAB de la UNESCO, declaró oficialmente a la Reserva de Biosfera Sumaco, zona de gran valor cultural y natural donde se busca mejorar el manejo de los recursos naturales y el mejoramiento de las condiciones de vida de las poblaciones locales.

El turismo artesanal en Archidona también ha ido creciendo, pues los turistas quieren llevar recuerdos como pulseras, collares, shigra, elementos que identifican la cultura de esta zona y que se los puede encontrar en el mercado de comidas típicas o en los locales de artesanías ubicados frente al municipio de la ciudad.

El cantón Archidona cuenta con un patrimonio tangible e intangible único en el Ecuador entre las motivaciones y sitios que tienen los turistas para visitar el cantón son:

Cuadro 1: Atractivos turísticos del cantón Archidona

Atractivo	Ubicación	Tipos de turismo	Tipo de Patrimonio
Cascada El Tapir.	Ubicada a 3Km de Santo Domingo de Hollín, comunidad San Vicente del Para.	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Rio Hollín	A 1km de Santo Domingo de Hollín, comunidad San Vicente de Para	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Cascada Singlo	A 1km de Santo Domingo de Hollín, comunidad San Vicente de Para	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Caverna del río Subterráneo Poroto Yaku	Ubicada en la comunidad Porotoyaku, a 2 km de Archidona	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Cañón de ÑanYaku	Está ubicada en la comunidad Mondayaku perteneciente a la parroquia Cotudo a 10 Km de Archidona	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Caverna Lagarto Matiri	Está ubicada en la comunidad Mondayaku perteneciente a la parroquia Cotudo a 10 Km de Archidona	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Parque Nacional Napo Galeras	Se ubica dentro de la Reserva de Biosfera Sumaco.	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Cascada Pitayaku 1, Patayaku 2	Está ubicado en la comunidad Itakivilina perteneciente a la parroquia San Pablo, se encuentra a 10Km de Archidona.	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Cascada Llaukana	Está ubicado en la comunidad Itakivilina perteneciente a la parroquia San Pablo, se encuentra a 10Km de Archidona.	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Cascada Pavayaku	Ubicada a 8 Km de la comunidad San Pablo ,a 10 Km de Santo Domingo de Hollín	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Cascada Río Hollin	Está ubicada a 36 Km de 10 de Agosto y 34 de Archidona,	Turismo de aventura.	Patrimonio Natural Tangible
Iglesia del sagrado corazón de Jesús.	Plaza Central de Archidona	Turismo de religioso	Patrimonio cultural Tangible
Fiestas religiosas, procesión de la Virgen del Quinche en Cotundo	Cabecera Parroquial de Cotundo	Turismo de religioso	Patrimonio cultural Tangible
Petroglifos los Ávilas	Comunidad 10 de Agosto, Parroquia de Cotundo	Turismo comunitario	Patrimonio cultural Tangible
Complejo Turístico Cavernas Jumandí	Ubicado a 2,5Km de la cabecera parroquial de Archidona	Turismo de aventura.	Patrimonio cultural Tangible
Zoocriadero, Centro de rescate silvestre El Arca	A 5 Km de la cabecera cantonal de Archidona, y a 1 de Cotundo	Ecoturismo	Patrimonio cultural Tangible

Petroglíficos de San Agustín	Ubicado en el barrio San Agustín ,Archidona	Turismo comunitario	Patrimonio cultural Tangible
Complejo intercultural Capoa	Ubicado en el barrio Piedra Grande ,Archidona	Turismo de aventura.	Patrimonio cultural Tangible
Festival Folclórico de la Chonta	Estas fiestas se la realiza en el mes de Abril en Archidona cabecera cantonal	Turismo cultural	Patrimonio cultural Tangible
Festival Carnaval Playero de Archidona	Se lo realiza en Archidona a orillas del Río Misahuallí	Turismo cultural	Patrimonio cultural Tangible
Fiesta de la virgen del Quinche	En el mes de mayo se lo realiza en la parroquia Cotundo.	Turismo cultural	Patrimonio cultural Tangible

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Se puede deducir que el cantón Archidona posee un mayor porcentaje de atractivos turísticos naturales por lo que se debería promover las diferentes modalidades de turísticas como el turismo de aventura, ecoturismo, turismo comunitario, agroturismo, turismo cultural, etnoturismo, etc.

TURISMO CULTURAL

SECTUR, (2002) manifiesta " Turismo cultural es aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico".

CASTRO, R (2006).”Conjunto de ideas, técnicas, costumbres y prácticas artísticas que configuran el estado de desarrollo material y social de un pueblo, de un grupo étnico o del conjunto de la humanidad.”

El turismo cultural es una modalidad de turismo que se basa en aquellos aspectos culturales que oferta un determinado destino turístico, ya sea un pequeño pueblo, una ciudad, una región o un país.

Dentro de los tipos de turismo cultural existen segmentaciones como las siguientes:

- ✓ Turismo Histórico: son recursos históricos de algún pueblo, por lo general se encuentran en museos, monumentos, restos de alguna ciudad en ruinas.

- ✓ Turismo gastronómico: son los aportes de un determinado sector, que cuenta con diferentes platos típicos que son la presentación autóctona del lugar, estos representa un valor de su cultura.
- ✓ Turismo étnico folklore: el propósito primordial es el conocer acerca de nuevas culturas recorriendo diferentes lugares en donde se encuentran pueblos con distintas culturas, en si es una visita a las comunidades ancestrales que existen en el planeta.
- ✓ Turismo religioso: está motivado por la fe de los creyentes que visitan los diferentes santuarios religiosos en el mundo, además de las romerías que se realizan en fechas especiales.

No todos los turistas se sienten atraídos por este segmento del turismo en el cual se descubren aspectos sobresalientes de alguna cultura como su gastronomía, lenguaje, costumbres, etc.,

El perfil del turista cultural se sitúa por lo general en:

- ✓ Personas adultas en plena madurez entre 45 y 60 años.
- ✓ De un nivel educativo superior al turista medio.
- ✓ De un nivel económico superior al turista medio.
- ✓ Tiene la posibilidad de desplazarse en épocas de temporada baja.
- ✓ Tiene interés por desplazamientos a los sitios culturales.

Sin lugar a dudas el turismo cultural es un factor importante dentro de la economía de los pueblos y ciudades que se caracterizan por promocionar este tipo de turismo, se considera el patrimonio cultural de las comunidades o civilizaciones que son o fueron importantes para promocionar un determinado lugar.

El hermoso cantón Archidona, una ciudad que está rodeada de historias y culturas sobresalientes en el Ecuador, aún está encaminándose en promover y promocionar el turismo cultural, al frente se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Archidona y con la ayuda de las Juntas Parroquiales, asociaciones y comunidades en general, se busca un posicionamiento en el mercado turístico, desarrollando proyectos y programas que buscan rescatar y proteger las

identidades, tradiciones y las costumbres de los pueblos y nacionalidades indígenas existentes, y del pueblo mestizo que arriba hace muchos años de provincias como Pichincha, Tungurahua etc., con el fin de que las actuales y futuras generaciones tengan la oportunidad de conocer su historia fortalecer su identidad y enriquecer sus tradiciones.

Entre las actividades turísticas culturales en Archidona las más importantes son: el festival folklórico de la chonta, donde se rinde tributo a la planta de la chonta, sus frutos y la tradición kichwua donde se elige la reina indígena de la chonta llamada chota wuarmi. El intenso color local de estas festividades proviene de la singular comida de este pueblo, las vestimentas nativas, los rasgos de su música ancestral y sus danzas desarrolladas por los jóvenes de las comunidades, complementándose con la vestimenta tradicional de la mujer Kichwa como traje de pacha, traje de saya, traje de maquicotona y pamapalia que son un atractivo muy llamativo y la música autóctona también complementan las actividades culturales.

GASTRONOMÍA TÍPICA

Schlüter, R (2006) dice:

El turismo gastronómico es una nueva opción de aventura, no sólo dirigido a personas que gusten del arte del buen comer, como chefs o gourmets. Más bien, está enfocado a todo tipo de gente dispuesta a experimentar una nueva aventura culinaria. Las actividades del turismo gastronómico no se centran sólo en la asistencia a restaurantes donde se sirvan platos, sino que abarca aspectos como la visita de mercados, tiendas de venta de productos alimenticios locales, visita a casas de los lugareños, participación en fiestas locales, etc. Uno de los objetivos de este turismo no sólo es el de visitar, sino el de ser sorprendido con nuevos sabores y preparaciones culinarias. (pág. 97)

La gastronomía típica es la alimentación que identifica a una población, y esta a su vez se ve enriquecida de las diversas regiones que componen el país, dado a la

gran variedad de sabores en el Ecuador. Esto se debe a que dentro del Ecuador existen cuatro regiones naturales costa, sierra, oriente y con costumbres y tradiciones diferentes y únicas. Los distintos platos típicos y los ingredientes principales varían en función de estas condiciones naturales y propias de cada lugar.

Tradicionalmente se considera que la gastronomía típica constituye el sector más importante de la demanda turística porque promociona alimentos propios de una comunidad, ciudad o país y con este se ve reflejada la cultura que es el patrimonio único que poseemos todos los seres humanos.

La gastronomía ecuatoriana refleja la riqueza cultural de cualquier pueblo por que combina la historia que existente en un determinado sitio con los productos únicos del lugar. Los sabores, texturas y aromas tradicionales marcan cada plato y producto del Ecuador.

Sintetizando se puede decir que la cocina de la región Andes se caracteriza por el uso de tubérculos cereales, hortalizas, legumbres frescas, carnes de res, borrego, cerdo, chivo, cuy y conejo aderezados con lechuga, tomate y diversos tipos de ají, el cuy por su parte constituye un plato típico y es consumido principalmente en fiestas. Entre los más destacados están los siguientes.

Fotografía N°8:Gastronomía de la región interandina.



Fuente:www.querico.ec

El mote pillo: es una clásica receta de la Sierra ecuatoriana, propio de Cuenca, se compone de mote y se lo revuelve con huevo.

Humitas: son uno de los platos más típicos en la cocina ecuatoriana. Básicamente es un tamal de maíz mezclado con queso.

Cuy asado: es uno de los platos más exóticos de la gastronomía ecuatoriana acompañado de papas con una salsa de maní

Llapingachos: los llapingachos son un plato típico de la región andina central de Ecuador, se lo encuentra en la ciudad de Ambato. Se compone de tortillas de papas, huevo frito y chorizo.

Fanesca: la fanesca es una sopa típica de la cocina ecuatoriana, se sirve tradicionalmente en el periodo de Semana Santa.

Locro de papas con queso: El locro de papa es una cremosa sopa ecuatoriana de papas y queso que se sirve con tajadas de aguacate y ají.

Quinua: Pequeños granos de cereal, se utiliza normalmente para hacer una sopa muy especial o los pasteles de quinua para picar.

Legumbres y frutas: tomates, lechuga, zanahorias, espinacas, tomates, chochos, rábanos, cebollas, tomate de árbol, mora, taxi, mandarina, limón, frutilla, maracuyá, uva, manzana, peras, ciruelas, etc.

En la región Costa y Galápagos se oferta productos del mar combinados con arroz, plátano, yuca; sazonados con zumos de frutas cítricas, coco, maní; esta gastronomía es una combinación única los más destacados son:

Fotografía N°9:Gastronomía de la región litoral y Galápagos



Fuente: www.hogarutil.com

Los ceviches: se los puede preparar decamarón, concha, langosta, pescado, pulpo, calamar, ostión, almeja, mejillones, mixtos, etc.

Sancocho de pescado: Es un caldo de pescado que lleva yuca y verde, una sopa muy común en el Ecuador.

Pescado: acompañado de arroz con pescado frito, asado, ahumado, sudado, acompañado con patacones.

Encebollado de pescado: Sopa típica ecuatoriana preparada con atún fresco, yuca, cebolla, tomate, cilantro, ají, comino, sal y servido con curtido de cebolla y tomate

El plátano verde: esta fruta se la elabora como en bolones con relleno de queso, corviche, empanadas, chifles, y café con verde asado.

Arroz con Mariscos: Este plato es muy sabroso, es una mezcla de pescado, camarón, concha y calamar que viene cocinado con arroz y sus condimentos especiales. Este plato tiene un sabor muy especial y lo acompaña normalmente con el famoso plátano frito.

Mientras que en la Amazonía, para la elaboración de los platos se utilizan diversos tipos de peces y animales propios de la zona, acompañados con vegetales como el garabato yuyo, palmito, verde y yuca, entre los platos más conocidos están:

Fotografía N°10:Gastronomía de la región amazónica



Fuente: es.wikipedia.org

Peces: como la tilapia muy popular en la amazonia, combinados con yuca y plátano, frutas de chontas y palmito.

Gusanos: Habitan en el tallo cortado de algunos tipos de palma como de la chonta, morete, se venden en pinchos acompañado con yuca.

Bebida tradicionales: las más destacadas son la chicha de yuca y de chonta, como bebida energizante está la wuayusa muy típica del sector de la amazonia en los restaurantes.

2.5. HIPÓTESIS

La atención al cliente sí incide en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, Provincia de Napo.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable Independiente: Atención al cliente

Variable Dependiente: Gastronomía típica del cantón Archidona.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

El enfoque de esta investigación es cualitativo ya que se analizará la inadecuada atención al cliente por parte de los prestadores de servicio en el cantón Archidona, y será cuantitativo porque se recolectará información que permitirá determinar las causas que generan la inadecuada atención al cliente.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

De campo: Es una investigación de campo porque se obtendrá la información en el lugar donde se genera la problemática con la participación de cada uno de los involucrados.

De intervención social: Es una investigación de carácter social porque intervienen comensales locales y nacionales.

Bibliográfica -documental- referencial: Para realizar esta investigación se contará con diversas fuentes de información: Textos, afiches, revistas, trípticos, trabajos de investigación realizados por diferentes investigadores, internet.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es exploratoria porque no existe información acerca del tema por lo tanto se deberá realizar una búsqueda mediante encuestas a los clientes y prestadores de servicios para obtener los datos suficientes que determinarán la verificación de la hipótesis planteada y es descriptiva pues se analizará en forma minuciosa cada una de las variables que forman parte del marco teórico, también la participación directa e indirecta de cada uno de los investigados.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

La población o universo es la totalidad de elementos a investigar, para la siguiente investigación se ha considerado la siguiente población:

CuadroN° 2: Población y muestra

Población	Población #	Muestra	Porcentaje
Prestadores de servicio	12	12	100%
Clientes	350	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

3.4.2 Muestra

Después de una investigación a los prestadores comidas típicas de la asociación “Chonta Kuro Wuasi”, hemos considerado una población de 350 clientes que son que concurren semanalmente a los locales de comidas típicas del cantón Archidona, por lo tanto para conocer el tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula, la cual se utiliza cuando el número de la población es inferior a mil personas.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{350}{1 + 350(0.05)^2}$$
$$n = \frac{350}{1 + 350(0.0025)^2}$$
$$n = \frac{350}{1 + 0,875}$$
$$n = \frac{350}{1,875}$$
$$n = 187$$

La muestra que se trabajar en la recolección de la información está representada por **187** personas.

Donde

n= Tamaño de la muestra

N= valor de la población

e= error de muestra (0.05)

	Productos ofertados	Bienes Servicios	¿Usted dispone de los recursos necesarios para ofrecer servicios de calidad? Si () No ()		
	Empresa Turística	Servicio de alojamiento Restauración Agencias de viajes Transporte	¿El personal que atiende en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona, está capacitado para brindar un servicio de calidad? Si () No ()		
	Turismo comunitario	Gastronomía Costumbres Recursos naturales Cultura	¿Le satisface la variedad de platos típicos que se ofertan en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona? Si () No ()		

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

3.6. Operacionalización de las variables

VARIABLE DEPENDIENTE: Gastronomía típica

CuadroN°4: Operacionalización variable dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS O PREGUNTAS	TÉCNICAS	HERRAMIENTAS O INSTRUMENTOS
<p>La gastronomía típica son aquellos platillos que son elaborados con los productos autóctonos de las comunidades, con características que los hacen únicos y especiales.</p> <p>Representa uno de los elementos de la cultura de una región o comunidad.</p> <p>Es fundamental comprender que la alimentación tradicional está básicamente ligada a las costumbres, tradiciones, geografía e historia de una comunidad o pueblo.</p>	Gastronomía típica	<p>Conocimientos</p> <p>Ingredientes</p> <p>Recetas</p> <p>Bebidas</p>	<p>¿Conoce los platos típicos que se expenden en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona?</p> <p>Si () No ()</p>	Encuesta	Cuestionario
	Productos autóctonos	<p>Producción</p> <p>Empresas</p> <p>Empleados</p> <p>Materia prima</p>	<p>¿Es importante incrementar la variedad de platos en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona?</p> <p>Si () No ()</p>		
	Comunidades	<p>Grupo Social</p> <p>Región</p> <p>Intereses comunes</p> <p>Idioma</p>	<p>¿Con que frecuencia le gustaría recibir la capacitación?</p> <p>Mensualmente ()</p> <p>Trimestralmente ()</p> <p>Semestralmente ()</p> <p>Anualmente ()</p>		

	Cultura	Costumbres Practicas Rituales Vestimenta	¿Se debería dar mayor promoción a la gastronomía típica del cantón Archidona? Si () No ()		
	Historia	Hechos sociales, culturales, políticos Sucesos Periodos	¿Ha recibido capacitaciones acerca de servicio y atención al cliente? Si () No ()		

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Cuadro N° 5: Plan de recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Para lograr los objetivos de la investigación y proponer alternativas de solución al problema.
2. ¿De qué personas u objetos?	Prestadores de servicio, comensales y habitantes del cantón Archidona.
3. ¿Sobre qué aspectos?	La inadecuada atención al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica, del cantón Archidona, provincia de Napo.
4. ¿Quién o Quiénes?	Investigador
5. ¿Cuándo?	Octubre 2014 Agosto 2015
6. ¿Dónde?	Cantón Archidona, provincia de Napo.
7. ¿Cuántas Veces?	Una vez.
8. ¿Qué técnica?	Entrevista, Encuesta, Observación
9. ¿Con qué?	Cuestionarios estructurados, fichas de observación, guías
10. ¿En qué situación?	Semana de Lunes a Viernes

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Con la aplicación de encuestas se tendrá la información deseada y se procederá de la siguiente manera:

- ✓ Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- ✓ Tabulación y ordenamiento de la información a través de gráficos.
- ✓ Estudio estadístico, análisis e interpretación objetiva, verificación de hipótesis.
- ✓ Presentación de datos e interpretación de resultados, conclusiones recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Encuesta dirigida a los prestadores de servicio de comidas típicas del cantón Archidona.

Pregunta N°1: ¿La buena atención al cliente es importante en un negocio?

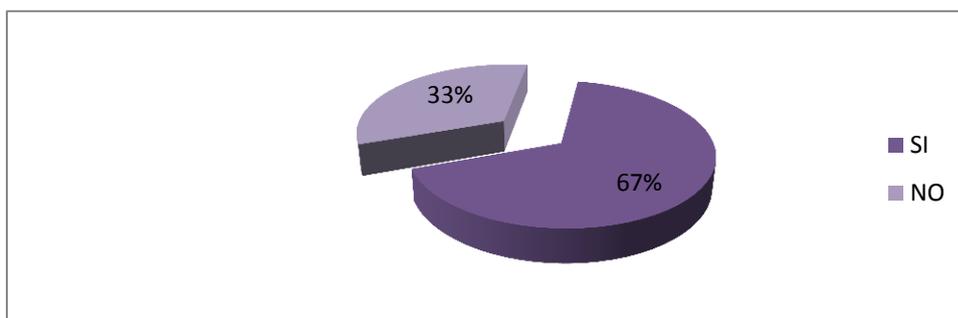
Cuadro N°6: Tabulación. Pregunta N° 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N°5: Representación gráfica. Pregunta N°1



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: En el siguiente gráfico se observó que el 67% de los encuestados consideran una buena atención al cliente es importante en un negocio, mientras que el 33% piensa que no es importante la atención al cliente.

Interpretación: Los prestadores de servicio de comidas típicas del cantón Archidona consideran muy importante la manera de cómo se debe atender al cliente, pero afirman que lo realizan de una forma común; porque no tienen la preparación debida ya que los negocios que poseen se iniciaron de manera improvisada sin ninguna planificación en cuanto a menú e infraestructura, los recursos económicos necesarios para la iniciación de sus locales fueron limitados, únicamente motivados por el deseo de superación y de prestar servicios alimenticios a la comunidad.

Pregunta N°2: ¿Dispone de los recursos necesarios para ofrecer servicios de calidad?

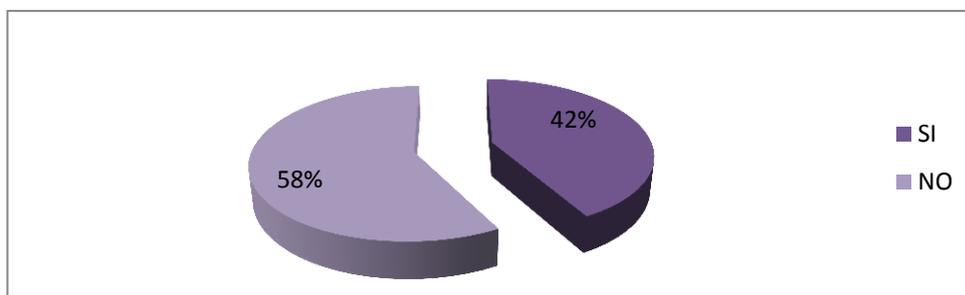
Cuadro N° 7: Tabulación. Pregunta N° 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	42%
NO	7	58%
Total	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N°6: Representación gráfica. Pregunta N° 2



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Según el gráfico número 6, el 42 % de las personas encuestadas si posee los recursos necesarios para ofrecer servicios de calidad, mientras que el 58% no dispone de dichos recursos.

Interpretación: Según las encuestas realizadas, los encuestados afirman que no cuentan con los recursos materiales necesarios, lo que hace suponer que los servicios que se están ofertando no son de calidad por la falta de capital económico, razón por la cual es urgente que todos los servidores de comidas típicas del cantón Archidona adquieran recursos materiales para un buen desempeño y satisfacción de los clientes.

Pregunta N°3: ¿Dispone de personal capacitado para atender a sus clientes?

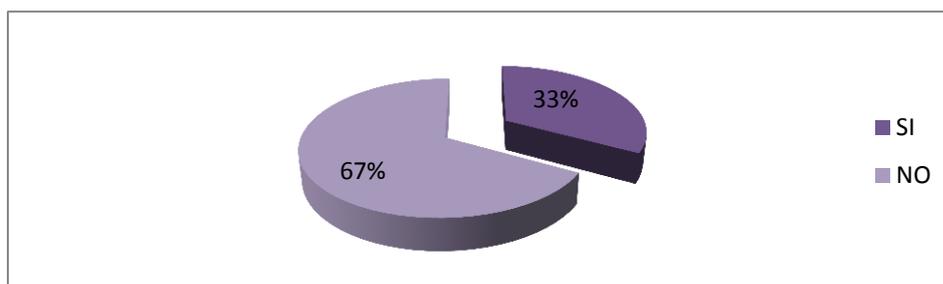
Cuadro N°8: Tabulación. Pregunta N° 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	33%
NO	9	67%
Total	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 7: Representación gráfica. Pregunta N° 3



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de encuestados, el 33% respondió que si dispone de personal capacitado para atender a sus clientes, el 67% respondió que no dispone de personal capacitado para atender a sus clientes en los restaurantes de comidas típicas del Cantón Archidona.

Interpretación: Al obtener los resultados de las encuesta realizadas, los propietarios de comida típica del cantón Archidona aseguran que no disponen de personal capacitado para atender óptimamente a los clientes que visitan los locales.

Pregunta N°4: ¿Ha recibido capacitaciones acerca de servicio y atención al cliente?

Cuadro N° 9: Tabulación. Pregunta N°4

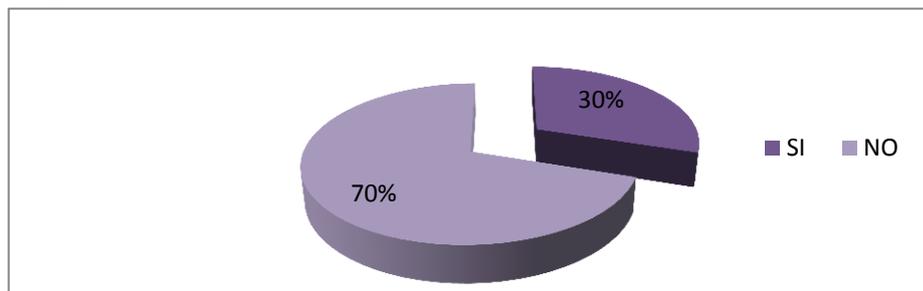
ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	30%
NO	8	70%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

N° 8: Representación gráfica. Pregunta N° 4

G



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de encuestados, el 30% han recibido capacitaciones acerca de servicio y atención al cliente, y el 75% respondió que no han recibido capacitación acerca del servicio al cliente.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, la mayoría de los propietarios de comidas típicas del cantón Archidona afirman que no hay recibido capacitaciones acerca de atención y servicio al cliente considerando que es de vital importancia para un negocio.

Pregunta N°5: ¿Le gustaría recibir una capacitación?

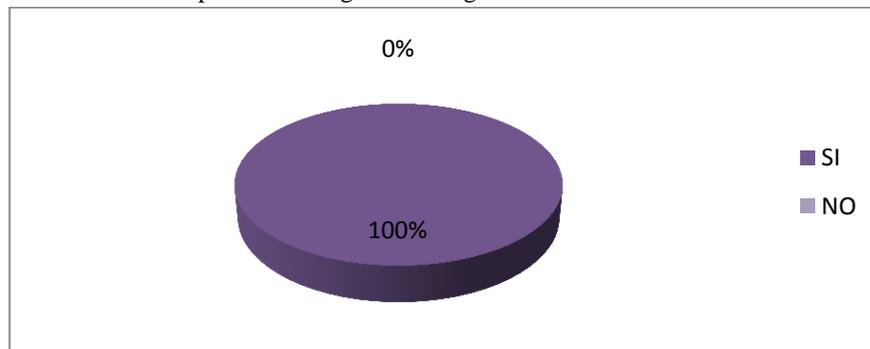
Cuadro N° 10: Tabulación. Pregunta N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 9: Representación gráfica. Pregunta N°5



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: El 100% de los prestadores de servicios de comidas típicas del cantón Archidona, provincia de Napo, les gustaría recibir capacitación ya que consideran que es importante para ellos la adquisición de conocimientos en atención al cliente.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, los prestadores de servicio de comidas típicas del cantón Archidona consideran de suma importancia estar capacitados continuamente para brindar un servicio de calidad por esta razón están gustosos de prepararse.

Pregunta N°6: ¿Sobre qué temas desearía recibir la capacitación?

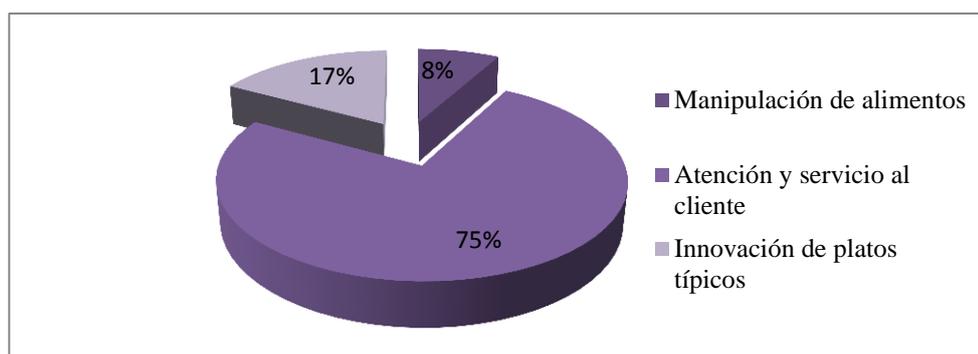
CuadroN°11: Tabulación. PreguntaN°6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manipulación de alimentos	1	8%
Atención y servicio al cliente	9	75%
Innovación de platos típicos	2	17%
Total	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 10: Representación gráfica .PreguntaN° 5



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Según los datos que proyecta la presente pregunta se resuelve que 8% de las personas encuestadas desearían recibir la capacitación acerca de manipulación de alimentos, el 75% les gustaría capacitarse sobre atención y servicio al cliente y el 17% quisiera aprender acerca de innovación de platos típicos.

Interpretación: Al realizar las encuestas se ha determinado que las personas que brindan servicios de alimentación típica en el cantón Archidona desearían ser capacitados en atención y servicio al cliente porque manifiestan, que no están preparados para atender de una manera eficiente a sus clientes.

Pregunta N°7:¿Mediante que método le gustaría recibir una capacitación?

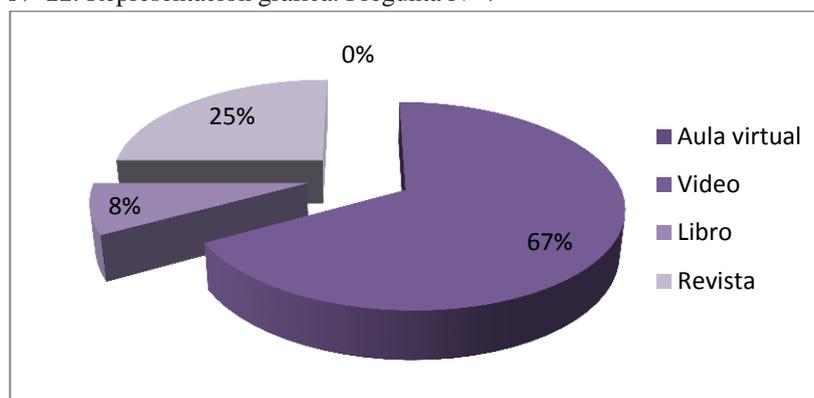
Cuadro N° 12: Tabulación. Pregunta N°7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aula virtual	0	0%
Tutorial digital	8	67%
Libro	1	8%
Revista	3	25%
Total	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 11: Representación gráfica. Pregunta N° 7



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Después de haber aplicado las encuestas 67% de los encuestados desean capacitarse mediante un tutorial digital, el 8% con un libro y el 25% mediante una revista.

Interpretación: Analizados los resultados obtenidos, gran parte de los encuestados desean recibir la capacitación mediante un tutorial digital, ya que consideran que de esta forma ellos podrán comprender con claridad los contenidos y llevarlo a la práctica.

Pregunta N° 8: ¿Con que frecuencia le gustaría recibir la capacitación?

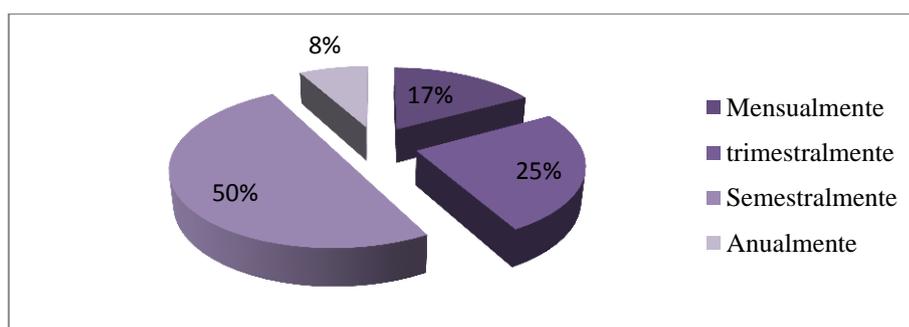
Cuadro N° 13: Tabulación. PreguntaN°8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensualmente	2	17%
Trimestralmente	3	25%
Semestralmente	6	50%
Anualmente	1	8%
Total	12	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N°12: Representación gráfica. Pregunta N°8



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: El 17 % de los prestadores de servicio de comidas típicas del Cantón Archidona encuestados les gustaría capacitarse mensualmente, el 25% trimestralmente, un 50% semestralmente, y el 8% anualmente.

Interpretación: Después de ejecutar las encuestas, los prestadores de servicio de comidas típicas de la asociación “Chonta Kuro Wuasi” del cantón Archidona consideran que es necesario capacitarse semestralmente puesto que son madres de familia y tienen múltiples actividades.

Encuesta dirigida a los comensales que concurren a los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona.

Pregunta N° 1: ¿Conoce los platos típicos que se expenden en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona?

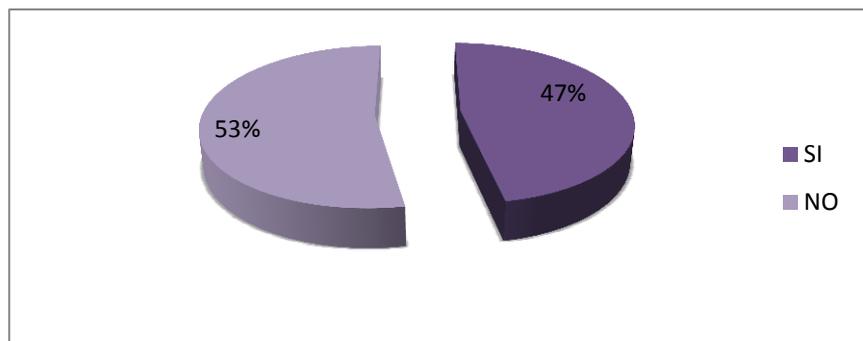
Cuadro N° 14: Tabulación. Pregunta N°1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	47%
NO	99	53%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta.

Gráfico N°13: Representación gráfica. Pregunta N°1



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta.

Análisis: Del total de encuestados, el 47% respondió que si conoce los platos típicos que se expenden en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona, el 53% respondió que no conoce.

Interpretación: Al aplicar las encuestas, los consumidores que concurren a degustar en los locales de comidas típicas de Archidona afirman que no conocen en su totalidad la variedad de platos típicos del sector, ya que se oferta un menú similar y repetitivo en todos los locales de comidas.

PreguntaN° 2:¿Le satisface la variedad de platos típicos que ofrecen en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona?

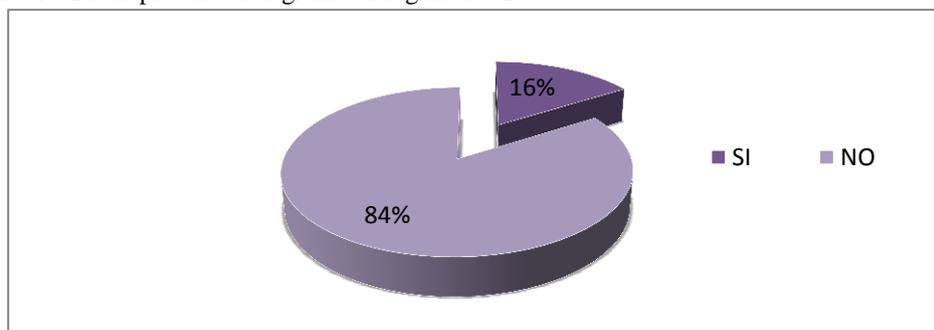
CuadroN° 15: Tabulación. PreguntaN° 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	16%
NO	157	84%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta.

Gráfico N°14: Representación gráfica. PreguntaN° 2



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta.

Análisis:El siguiente gráfico muestra que, el 16% de las personas encuestadas si le satisface la variedad de platos típicos que ofrecen en los locales de comidas típicas cantón Archidona, el 84% no le satisface la variedad de platos típicos que ofrecen en los locales de comidas típicas cantón Archidona.

Interpretación: Según la información en base a los resultados de la investigación, los consumidores expresan que no se sienten satisfechos porque no hay variedad gastronómica provocando que el consumo sea mínimo, especialmente en los fines de semana ya que llega un gran número de personas de la región sierra y afirman que les gustaría probar otros platillos.

Pregunta N° 3: ¿Es importante incrementar la variedad de platos típicos en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona?

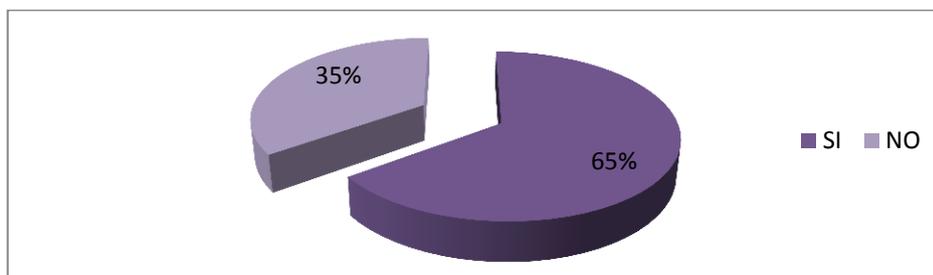
Cuadro N° 16: Tabulación. Pregunta N° 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	122	65%
NO	65	35%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 15: Representación gráfica. Pregunta N° 3



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: El 65% de los comensales encuestados considera que es importante incrementar la variedad de platos típicos en el cantón Archidona mientras que el 35% no lo considera importante.

Interpretación: Observado los resultados, las personas encuestadas deducen que es muy importante incrementar la variedad de los platos típicos en los restaurantes ya que esto influirá en la demanda de clientes y a la vez mejorar la economía de las prestadoras de servicios de alimentación del cantón Archidona.

Pregunta N° 4: ¿Se debería dar mayor promoción a la gastronomía típica del cantón Archidona?

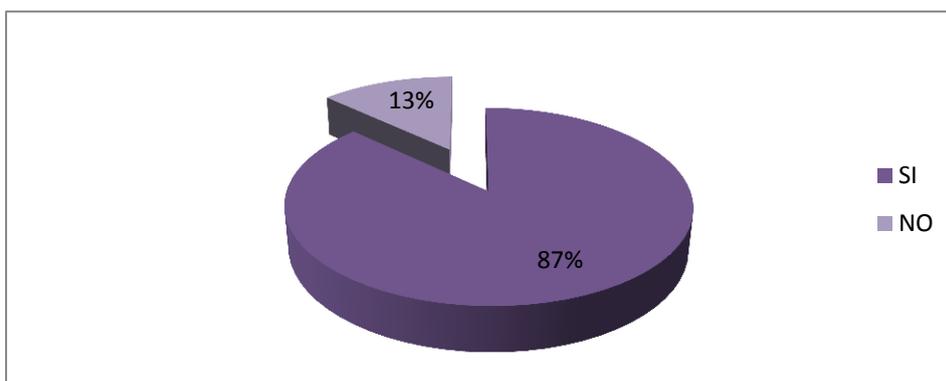
Cuadro N° 17: Tabulación. Pregunta N° 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	163	87%
NO	24	13%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 16: Representación gráfica. Pregunta N° 4



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: En el gráfico número 16, el 13% de los encuestados piensan que no se debe dar mayor promoción a la gastronomía típica del cantón y el 87% considera que es importante promocionar la oferta gastronómica del cantón Archidona.

Interpretación: Según la información obtenida en los encuestados, en su mayoría los clientes consideran muy importante la promoción y difusión de la riqueza gastronómica típica, que se da en el cantón, sustentado en el poder nutritivo y sano que poseen sus productos, mediante la atención a los clientes con cortesía y amabilidad.

Pregunta N° 5:¿Cómo es la atención al cliente en los locales de comida típica del cantón Archidona?

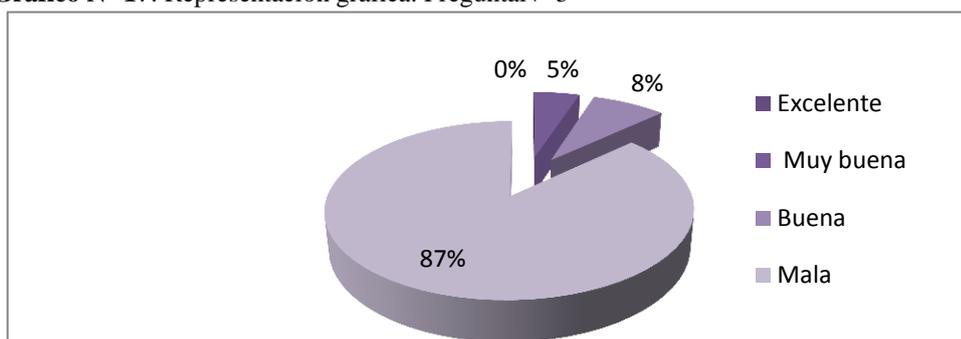
Cuadro N° 18: Tabulación. PreguntaN° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Muy buena	10	5%
Buena	25	8%
Mala	150	87%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta.

Gráfico N° 17: Representación gráfica. PreguntaN° 5



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta.

Análisis: Del total de encuestados, el 5% considera que la atención al cliente es muy buena, el 8% buena y el 87% considera que la atención es mala en los locales de comida típica del cantón Archidona.

Interpretación: Interpretando los resultados, un gran número de encuestados manifiestan que la atención al cliente en los restaurantes de comida típica no es oportuna ni correcta ocasionando baja concurrencia de comensales y pérdidas económicas, ya que en algunos casos este negocio es su único sustento familiar.

Pregunta N° 6: ¿El personal que atiende en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona está capacitado para brindar un servicio de calidad?

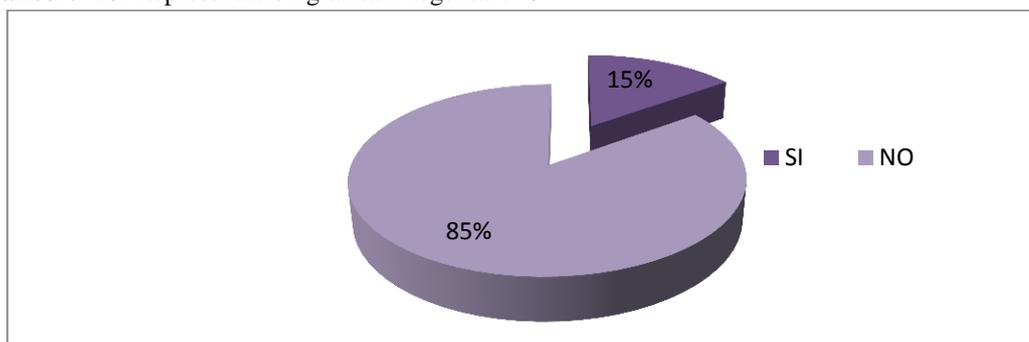
Cuadro N°19: Tabulación. Pregunta N°6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	15%
NO	159	85%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

GráficoN° 18: Representación gráfica. PreguntaN° 6



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de encuestados, el 15% de las personas encuestadas manifiestan que el personal si está capacitado para brindar un servicio de calidad los restaurantes de comida típica del cantón Archidona, el 85% que el personal no está capacitado y que no es suficiente para brindar un servicio de calidad.

Interpretación: Al realizar las encuestas y verificar los resultados, las personas encuestadas manifiestan que no existe el personal capacitado para brindar un servicio de calidad, debido a la falta de cursos y talleres con especialistas en atención al cliente, permitiendo mejorar las actividades en las ventas.

Pregunta N°7: Los precios ofrecidos en los locales de comida típica del cantón Archidona le parecen accesibles.

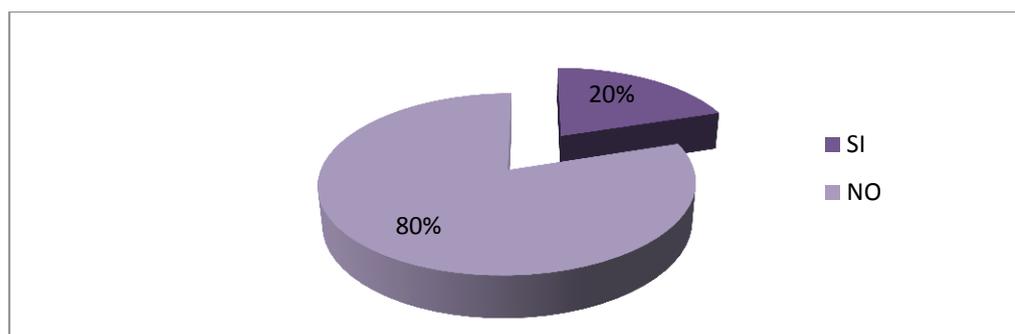
Cuadro N°20: Tabulación. Pregunta N°7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	20%
NO	150	80%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 19: Representación gráfica. Pregunta N° 7



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de encuestados, el 20% consideran que los precios ofrecidos en los locales de comida típica si son accesibles, el 80% consideran que los precios ofrecidos en los locales de comida típica no son accesibles.

Interpretación: Los consumidores de comidas típicas del cantón Archidona afirman que los precios de los productos son elevados y no acordes a la calidad, variedad y presentación, ocasionando la baja afluencia de clientes, afectando a la economía de los negocios ,que en muchas ocasiones han causado el cierre de los establecimientos.

Pregunta N ° 8:¿Es importante mejorar la atención y servicio al cliente en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona?

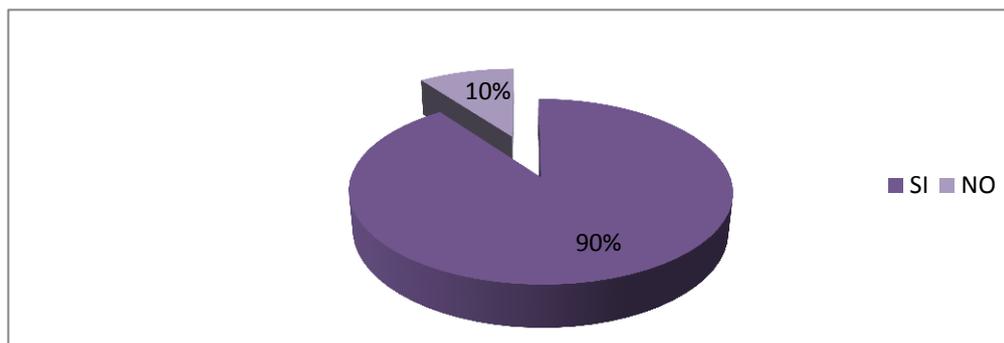
Cuadro N°21: Tabulación. Pregunta N°8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	168	90%
NO	19	10%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N°20: Representación gráfica. Pregunta N° 8



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta.

Análisis:El grafico número 20 determina que el 90 % de los encuestados consideran que si es importante mejorar la atención al cliente en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona, mientras que el 10% no consideran que si es importante mejorar la atención al cliente

Interpretación: La mayoría de consumidores de comidas típicas expresan que es sumamente importante y necesario mejorar la atención y servicio al cliente puesto que si se oferta un buen servicio las personas quedaran satisfechas y concurrirán continuamente a consumir alimentos en este sector.

Pregunta N° 9: ¿Es necesario capacitar a los prestadores de servicio de los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona para que puedan brindar un servicio de calidad?

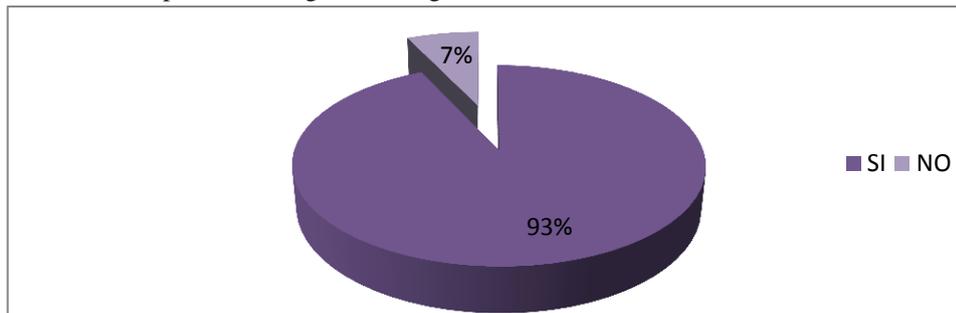
Cuadro N° 22: Tabulación. Pregunta N°9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	174	93%
NO	13	7%
TOTAL	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Gráfico N° 21: Representación gráfica. Pregunta N° 9



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Encuesta

Análisis: Del total de encuestados, el 93% respondió que si es necesario capacitar a los prestadores de servicio en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona para que puedan brindar un servicio de calidad, y el 7% considera que no es importante capacitar a los prestadores de servicio.

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, en su totalidad los propietarios de comidas típicas del cantón Archidona manifiestan que desean capacitarse continuamente, y con un personal adecuado ofrecer servicios de calidad a los consumidores de sus locales.

4.2 Verificación de la hipótesis

Para la verificación de la hipótesis del presente trabajo se utilizará el método estadístico conocido como: **chi cuadrado (x²)**.

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

H₀. (Hipótesis nula)

H₁. (Hipótesis alternativa)

H₀. La atención al cliente **NO** incide en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo.

H₁. La atención al cliente **SÍ** incide en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo.

4.2.2 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de $\alpha = 0.05$

4.2.3 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo el total del universo de investigación

Cuadro N°23: Población para la verificación de hipótesis

Población	Personas	Porcentaje
Cientes	187	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

4.2.4 Especificación de lo estadístico

Para lo cual se expresará un cuadro de 8 filas y 2 columnas con lo cual se determinara las frecuencias observadas.

Cuadro N°24: Especificación de lo estadístico (Frecuencias observadas)

PREGUNTAS	OPCIÓN N°1	OPCIÓN N°2	SUBTOTAL
1	88	99	187
2	30	157	187
3	122	65	187
4	163	24	187
6	28	159	187
7	37	150	187
8	168	19	187
9	174	13	187
TOTAL	810	686	1496

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Una vez determinadas las frecuencias observadas, y con los resultados obtenidos, se procede a establecer las frecuencias esperadas.

Cuadro N° 25: Especificación de lo estadístico (Frecuencias esperadas)

FRECUENCIAS ESPERADAS
101,25
85,75

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro consta de 8 filas y 2 columnas.

CuadroN° 26: Grado de libertad (x2)

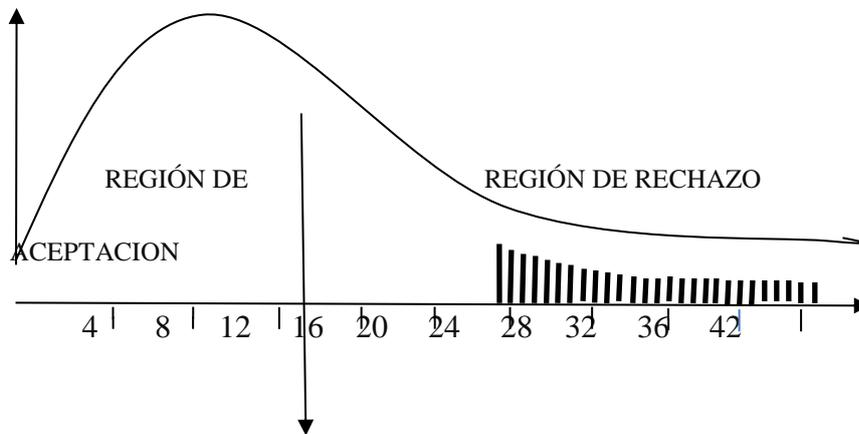
GRADO DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
gl=	(8-1)	(2-1)
gl=	7	1
gl=	(7*1)	
gl=	7	
		$\chi^2 T=14,07$

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

De acuerdo con la tabla con 7 grados de libertad y a nivel 0.05 de significación la tabla de $\chi^2 T=14,07$ por tanto si $\chi^2 C= \chi^2 T$ se acepta la HO, caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alternativa.

La representación gráfica sería:

GraficoN° 22: Representación gráfica x2



14,07

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

4.2.6 Recolección de datos y cálculo de la estadística

Para el efecto se utilizará la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$\chi^2 =$ Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Cuadro N° 27: Recolección de datos

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
88	101,25	-13,25	175,56	1,73
99	85,75	13,25	175,56	2,04
30	101,25	-71,25	5.076,56	50,13
157	85,75	71,25	5.076,56	59,20
122	101,25	20,75	430,56	4,25
65	85,75	-20,75	430,56	5,02
163	101,25	77,25	5.967,56	58,93
24	85,75	-61,75	3.813,06	44,46
28	101,25	-73,25	5.365,56	52,99
159	85,75	73,25	5.365,56	62,57
37	101,25	-64,25	4.128,06	40,77
150	85,75	64,25	4.128,06	48,14
168	101,25	66,75	4.455,56	44,00
19	85,75	-66,75	4.455,56	51,95
174	101,25	72,75	5.292,56	52,27
13	85,75	-72,75	5.292,56	61,72
1496	1496			640,86
				$\chi^2 C$

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Como se puede observar $\chi^2 C$ (**640,86**) es mayor que $\chi^2 T=14,07$; por tanto se acepta la hipótesis alternativa **H1**: La atención al cliente SÍ incide en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ✓ En los restaurantes de comida típica del cantón Archidona existe insatisfacción en cuanto a la variedad de platos ofertados.
- ✓ A través de esta investigación se considera importante la promoción y difusión de la gastronomía típica del cantón Archidona como una forma de vida y mejora de la economía.
- ✓ Los clientes presentan inconformidad en relación a los precios que pagan por los productos y servicios que consumen, ya que señalan que éste no tiene relación con la calidad de los mismos.
- ✓ Se concluye que los clientes no están satisfechos con el servicio que reciben ya que no existe personal capacitado en atención al cliente.

5.2 RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda ampliar la variedad de platos típicos con la finalidad de incrementar la demanda gastronómica en el cantón Archidona.
- ✓ Es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Archidona elabore material promocional de la riqueza gastronómica que posee la ciudad en ferias turísticas a nivel nacional e internacional.
- ✓ Establecer precios reales en relación a la calidad del producto y servicio ofertado.
- ✓ Es fundamental, importante y necesario que exista un servicio de calidad y que el personal tenga una capacitación permanente mediante un tutorial digital acerca de la correcta atención y servicio al cliente en relación a la gastronomía típica que oferta el cantón Archidona.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

TÍTULO: Elaboración de un tutorial digital acerca de la adecuada atención al cliente en relación al consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo.

Nombre del sitio: Restaurantes de comidas típicas de la parte céntrica de Archidona

Cantón: Archidona.

Provincia: Napo.

Ubicación: El cantón Archidona está ubicada en la región amazónica del Ecuador, en el centro-sur de la provincia de Napo, la superficie es de 3039.2 Km², con rangos altitudinales que van desde los 613m hasta los 4.294m, tiene una temperatura promedio de 24°C. Archidona se encuentra a 8 Km. de la ciudad de Tena capital de la provincia y es el tercer cantón en extensión territorial de la provincia de Napo.

Grafico N° 23:Mapa político del Cantón Archidona



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Límites del cantón Archidona:

Norte: con el cantón Quijos;

Sur: con el cantón Tena;

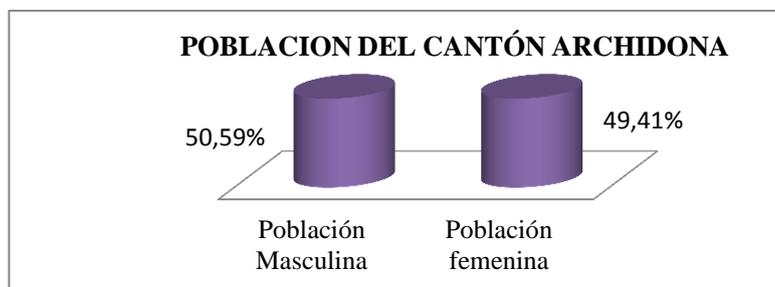
Este: con la Provincia de Orellana; y,

Oeste: con las provincias de Pichincha y Cotopaxi.

Población de Archidona: 24.969 habitantes.

De acuerdo con los datos del censo de población (INEC 2010), la población masculina corresponde al 50,59% del total de habitantes y la femenina al 49,41%.

Gráfico N° 24: Población del cantón Archidona



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Inec censo 2010

EL cantón Archidona según datos del censo 2010, está distribuido por tres parroquias rurales: San Pablo, Cotundo y Hatun Sumaco y por una parroquia urbana Archidona que es la capital cantonal.

CuadroN° 28: División del cantón Archidona por parroquias

PARROQUIAS	POBLACION TOTAL	PORCENTAJE
SAN PABLO	4904	19.64%
ARCHIDONA	11689	46.81%
COTUNDO	5887	23.58%
HATUN SUMACO	2489	9.975%
Total	24.969	100%

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Inec censo 2010

Beneficiarios: Con la presente propuesta se busca beneficiar a **las** doce prestadoras de servicios de gastronomía típica del cantón Archidona, las cuales mediante un tutorial digital obtendrán los conocimientos adecuados en atención al cliente.

A continuación se detallan el nombre de las beneficiarias y los restaurantes que son propietarias:

Cuadro N°29: Prestadoras de Servicios

N°	RESTAURANTE	PROPIETARIA
1	“Doña María”	Sra. María Aguinda
2	“Cushimicuna”	Sra. Inés Alvarado
3	“Maitos de Emperatriz”	Sra. Bolivia Licuy
4	“Sacha micuna wuasi”	Sra. Juanita Chimbo
5	“Alli micuna wuasi ”	Sra. Patricia Grefa
6	“Mitos de mama Elisa”	Sra. Luisa Tapuy
7	El rincón Amazónico	Sra. Julia Chimbo
8	“Choza la wuayusa”	Sra. Elisa Aguinda
9	“Kushi mucuna wuasi”	Sra. Adela Aguinda
10	“Challua wuasi”	Sra. Elsa Shiguango
11	“lumu wuayusa wuasi”	Sra. Magdalena Grefa
12	“Llaquipanga wuasi”	Sra. Panchita Grefa

Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Responsable: Erika Tatiana Hidalgo Ulloa.

Coordinadora: Lic. Mg. Jackeline Herrera.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La gastronomía típica del cantón Archidona es extraordinaria porque está compuesta por una diversidad de productos exóticos ricos en proteínas, hidratos de carbono, vitaminas provenientes de frutas naturales y de una variedad de legumbres y peces; bajas en grasas, calorías y muy saludable para quien lo degusta.

En la ciudad de Archidona los establecimientos que ofertan los servicios de alimentación especialmente los de comidas típicas; según la investigación realizada a los clientes consideran, que la atención y servicio al cliente en un 5% es muy buena, el 8% considera que es buena y el 87% afirma que es mala, lo que ocasiona muy poca concurrencia de comensales a los restaurantes existentes en la localidad; razón por la cual los encuestados en un 93% creen muy importante que los propietarios de los locales de comidas típicas deben capacitarse de manera continua y contar con un personal eficiente y preparado para mejorar y brindar una excelente atención al consumidor, y de esta forma incrementar sus réditos económicos.

Por otra parte según los resultados de las encuestas efectuadas a los propietarios de restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona, en un 100% les gustaría recibir capacitaciones calificadas ya que manifiestan que es importante brindar una buena atención al cliente, considerando que del 100%, de encuestados, el 67%, expresan que sería magnífico recibir una capacitación mediante un tutorial digital acerca de la correcta atención al cliente, tomando en cuenta que el observar directamente una demostración visual y de audio les permitirá captar de mejor manera el contenido de la capacitación, ya que existen personas no letradas, y en 50% exponen la importancia de capacitarse pero estarían dispuestas a recibir tutoriales cada seis meses puesto que son madres de familia y tienen múltiples actividades.

6.3. JUSTIFICACIÓN

A partir de la investigación realizada a los clientes y propietarios de restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona se considera fundamental, indispensable, vital y urgente efectuar la presente propuesta que será un tutorial digital acerca de la correcta y adecuada atención al cliente, puesto que se da una inadecuada atención y servicio al cliente por parte de los prestadores de servicios de comidas típicas, convirtiéndose el tutorial en un instrumento de apoyo directo para los servidores, recalcando que el material que se lo realizará por primera vez.

Es Imprescindible destacar que la actividad gastronómica tiene como finalidad mejorar las condiciones de vida de las personas inmersas en este negocio, esta propuesta representa un mecanismo con marcado interés para el propósito de desarrollo y fortalecimiento de la actividad turística dentro del cantón y que beneficie a la provincia.

Así también, causará un impacto Positivo en la demanda actual, consolidando su preferencia e incentivando a nuevos visitantes a ser parte de la riqueza gastronómica de cantón; además es importante mencionar que no existen antecedentes de la aplicación de una propuesta similar, situación que resalta unaimportante característica.

Es necesario mencionar el aporte informativo y educativo que la propuesta posee, ya que servirá como elemento útil y necesario en el mejoramiento de la atención al cliente y por ende aumentará la demanda de comensales en los locales, haciendo crecer la economía de los pobladores del cantón, que se benefician directamente del turismo.

La presente propuesta, es factible ejecutarla, ya que se cuenta con la predisposición y apoyo de los servidores de comidas típicas del cantón Archidona y la comunidad en general, como parte del progreso del cantón.

Este tutorial digital, tiene como beneficiarios directos a los prestadores de servicios de comidas típicas del cantón Archidona, ubicado en la parte céntrica del cantón Archidona exactamente en el mercado de comidas típicas ,donde se

encuentra la asociación “Chonta Kuro Wuasi” ya que sí se brinda un servicio de calidad esto permitirá promocionar eficientemente la gastronomía típica del cantón Archidona.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.4.1. Objetivo general

Elaborar un tutorial digital acerca de la adecuada atención al cliente en relación al consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo.

6.4.2. Objetivos específicos:

- ✓ Socializar las actividades a ser ejecutadas en la presente propuesta con los prestadores de servicios de comidas típicas del cantón Archidona
- ✓ Planificar las distintas actividades a realizarse para el correcto funcionamiento del mismo.
- ✓ Ejecutar las actividades planificadas de manera eficiente para el beneficio de los prestadores de servicio.
- ✓ Evaluar los procesos a realizarse como consecuencia de la ejecución de la presente propuesta.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

6.5.1. Factibilidad Operativa

Para el presente trabajo se cuenta con la predisposición de los prestadores de servicios de comidas típicas, además se cuenta con los conocimientos de investigación necesarios para poder ejecutarla de manera oportuna y eficaz.

Por lo tanto se considera que el desarrollo y aplicación de la presente propuesta es operativamente factible.

6.5.3 Factibilidad Tecnológica.

En cuanto a lo tecnológico también se convierte en un aspecto de mucha importancia, ya que un tutorial digital es una herramienta tecnológica muy útil y de fácil comprensión, permitiendo optimizar los recursos, humanos y económicos.

6.5.4. Factibilidad Económica

El recurso económico necesario para la ejecución de esta propuesta será sustentado por la investigadora y por las personas que brinden su apoyo en la realización de la misma.

Cuadro N°30:Recursos económicos

Descripción	Costo
Alquiler de equipos de grabación.	\$20.00
Edición del video	\$160.00
Alquiler de estudio de grabación	\$30.00
Vestimenta	\$ 12.00
Transporte	\$ 30.00
Alimentación	\$ 20.00
Total	\$272

Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

6.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

TUTORIAL DIGITAL

Un tutorial digital permiten realizar algún tipo de actividad en pocos pasos y de una manera sencilla, en pocas sesiones o en varias dependiendo de lo que se desea aprender o enseñar y que esto permita al usuario aprende una manera más fácil optimizando su tiempo y dinero .En la actualidad existe un sinnúmero de tutoriales, entre los más frecuentes, están los tutoriales de informática, fotografía, tecnología, gastronomía, música, deportes, atención al cliente, maquillaje e idiomas etc.

Los tutoriales suelen seguir un orden lógico, es decir al inicio del tutorial se presenta un nivel básico y va aumentado de dificultad hasta finalizar. Existen algunas páginas donde existen varios tutoriales como YouTube, Instagram, Facebook. También se los puede realizar de manera independiente para capacitar a alguna institución pública o privada, para guiar en los procesos que se busca enseñar mediante los tutoriales, para satisfacer una necesidad de conocimiento, el uso de este método de enseñanza, facilita la comprensión de los temas ya que es un método audio-visual que permite el manejo de información de una forma clara y sencilla.

Ruiz, N. (2013) considera “Un tutorial es un método de transferir conocimiento.” (pág.119), por esta razón y dado que la tecnología avanza el uso de tutoriales en todo el mundo cada vez se hace más frecuente, los temas que parecen ser difíciles de resolver, se vuelven fáciles de comprender si se sigue este método de aprendizaje. Por eso hoy en día las universidades del Ecuador han optado por seguir este camino, facilitando los procesos de enseñanza dado que no hace falta desplazarse al sitio donde se encuentra el profesor, ni no que solamente hace falta un computador e internet para aprender.

Dentro de los procesos de elaboración de un tutorial digital existen algunos pasos para realizar una efectiva elaboración del mismo, siguiendo un orden lógico que ayudara a producir un efectivo tutorial con una alta calidad y con un contenido

excelente para ser visualizado, en el siguiente gráfico se observa mejor este proceso para obtener el producto final.

Gráfico N°25: Proceso de elaboración de un tutorial digital



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

1. Planificación: es necesario tener claro lo que se quiere enseñar eso hará mucho más fácil la creación del video tutorial. Antes de realizar un video tutorial, es importante plantear las siguientes preguntas que nos darán una idea más clara de lo que se quiere transmitir:

¿Cuál es tema?

¿Cuál es el objetivo del video tutorial?

¿Será más sencillo el aprendizaje de esta manera?

¿Cuáles van a ser los beneficios?

¿Qué elementos voy a utilizar?

¿Cuál es el tiempo límite que me llevara realizarlo?

Una vez que se tenga claro estas preguntas se procederá con el siguiente paso que se antepone que es de suma importancia.

2. Guion: este paso es el más esencial donde se elabora el guion el cual permitirá estructurar lo que se desea hacer, el guion es la parte medular para la elaboración del video tutorial, en este paso se escribe todo lo que se quiere mostrar o dar a conocer en el tutorial desde cómo se inicia el contenido, los pasos hasta la conclusión del mismo. Es importante utilizar un vocabulario de fácil comprensión y acorde al usuario que se desea presentar.

Para ello se necesita estructurar el tutorial de una manera ordenada para que todo el contenido sea bien distribuido y no se olvide ningún elemento que vaya a confundir al espectador.

Estructura del guión del video tutorial:

- ✓ Tema y saludo: debe ser lo suficientemente claro para que el usuario comprenda el tema y cautive su atención desde el principio.
- ✓ Objetivos del tutorial: En esta etapa especificaremos de manera muy breve cual es el objetivo al que se pretende llegar al ver el tutorial
- ✓ Contenido del tutorial: se debe hacer todo paso por paso claro y conciso, imaginar que el usuario está siguiendo con atención el tutorial, y no dejar nada a la interpretación del espectador, toda la información tiene que ser objetiva y precisa y que sea una herramienta útil para quien lo utiliza.

Grabación: después de realizar el guion se realiza tomas de algunos ángulos, grabaciones de voz, se realiza fotografías de elementos que sirvan para la presentación del tutorial, todo esto con la ayuda de un micrófono y una cámara.

Edición: en esta etapa se puede editar la grabación como agregar texto, flechas, imágenes, insertar efectos, editar el audio, corregir imperfecciones etc.

Presentación: Una vez grabado y editado la grabación se empieza con la última etapa, presentar el video al espectador deseado.

ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es la acción de interactuar entre un cliente y una empresa para brindar un producto o un servicio que satisfaga una necesidad inmediata de dicho cliente, Serna (2006) afirma “La atención al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer a una persona(s), las necesidades y exigencias de sus clientes.”(pag.19).

Para determinar cuáles son los productos que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Dentro de la atención al cliente existen algunos pasos para ofrecer un buen servicio a los clientes en un restaurante:

Fotografía N°11 Atención al cliente en un restaurante



Fuente: marketingderestaurantes.com

Bienvenida al cliente: hay que dar una buena y cálida bienvenida al cliente en cuanto ingrese al restaurante, si no se le puede atender en el momento, saludarlo e informarle de que en cuanto sea posible se tendrá su mesa lista y se lo atenderá de inmediato, si hay alguna mesas disponibles, sugerir una opción será lo más adecuado en ese momento. Recuerda la primera impresión es la más importante para el cliente.

Sugerir al cliente el menú: presentar el menú al cliente haciendo especial mención en la especialidad del día si es el caso, sugerir las bebidas, postres y que estén de acuerdo a las necesidades y momentos del cliente.

Bebidas y la toma de comanda: llevar a la mesa las bebidas y ofrecer explicaciones sobre la carta al cliente por si tienen alguna duda con el menú, apuntar el pedido del cliente en el orden correspondiente y repetir varias veces el pedido ya que es indispensable para asegurarse de que todo está bien y evitar errores que causen algún tipo de malestar al cliente.

Pasar la orden: durante el transcurso de este tiempo de servir al cliente este no debe de sobrepasar los 10 minutos desde la toma de comanda, terminaremos de preparar la mesa con los extras necesarios como condimentos, salsas, servilletas, cubiertos, quitar o retirar elementos innecesarios en la mesa.

Iniciando el servicio: revisar el pedido antes de llevarlo a la mesa, si hay niños llevar estos menús primero, cuando todos los platos estén servidos, se debe de preguntar al cliente, ¿hay algo más que pueda traerles o servirles?, después ofrecerles si fuera necesario una nueva bebida y estar siempre pendiente de la atención, de los gestos del usuario.

Revisar la mesa constantemente: preguntar cómo está la comida sin interrumpir al cliente, es preciso buscar el momento adecuado para preguntar si está todo bien o si necesitan algo más, si el cliente necesita algo más como servilletas, bebidas, mantequilla, pan, etc., es de un buen servicio llevarlo inmediatamente.

Estar siempre atentos durante el servicio: anticiparse en todo momento a las necesidades y peticiones del cliente, retirar vajilla innecesaria que haya en la mesa, retirar en todo botellas vacías, ofrecer bebidas nuevamente y no dejar nunca vasos vacíos, estar pendiente en todo momento de las señales del cliente.

Presentar y ofrecer los postres: Sugerir los postres de la casa, y retirar de la mesa toda la vajilla y cubertería a excepción de los cubiertos de postre o café y las copas de bebidas.

La cuenta: Una vez el cliente pide la cuenta, esta no debe demorarse más de 3-4 minutos, revisar la cuenta antes de entregarla, verificar que todo este correcto y retirar toda la vajilla sobrante.

Despedida del cliente: Despedirse del cliente agradeciéndole su visita y siendo cortés en la despedida, para que esta sea una invitación a una nueva llegada del cliente al negocio.

GASTRONOMÍA TÍPICA DEL CANTÓN ARCHIDONA.

La alimentación forma parte de la identidad cultural de los habitantes del cantón Archidona que en su gran mayoría son indígenas, los ingredientes que la componen son animales de monte, peces, frutas, y vegetales propios de la zona.

Por otro lado la gastronomía ancestral ha ganado espacio ya que es considerada sana y deliciosa, no obstante es una actividad que tampoco se ha explotado

correctamente y al contrario se ha limitado, ya que la infraestructura no presta todas las comodidades y necesidades básicas.

La gastronomía típica de Archidona es de fácil de preparación, existe algunos alimentos que son la base de la nutrición amazónica entre ellos tenemos:

Fotografía N°12: Mayto de tilapia



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

El **Mayto** se trata de una comida a la brasa, por lo general tilapia, carachama o pollo criollo, condimentados solo con sal y envueltos en hojas de Ilaquipanga. Antes de colocarlo en la brasa se ata el envoltorio en sus extremos con piolas de lisan, el mayto se lo acompaña con yuca y ensalada de palmito o garabato yuyo y un vaso de wuayusa.

Fotografía N°13: Hojas wayusa.



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

La **Wayusa** es un arbusto parecido al café, cuyas hojas son recogidas por las mujeres, secadas al sol y hervidas hasta conseguir un color café oscuro o un color té; se dice que tomar wuayusa en la mañana fortalece los músculos, da fuerza física para el trabajo diario revitaliza el espíritu, protege contra animales de la selva como serpientes. Además es utilizado para las mujeres en la fertilidad y como antioxidante porque tienen la capacidad de retrasar el envejecimiento de las células.

Fotografía N°14: Chicha de chonta.



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

La **chicha** es una bebida que se prepara utilizando las frutas como la chonta o la yuca; la yucas una vez cocinadas se vierten en un batan para macharlas hasta obtener una masa fina donde luego se envuelve en un mayto para su fermentación, para preparar la chicha de chonta se requiere paciencia, la palma de la chonta cuyos frutos se cosechan entre los meses de febrero y junio se pelan ,luego se les muele sobre un batan o lavacara echa de palma de chonta, sobre la masa se agrega agua y se la deja fermentar una noche o un día entero para que se madure y adquiera un sabor agradable.

Consumir la chica de yuca o chonta es una forma de subsistencia cotidiana del pueblo kichwua para estar más cerca de la pacha mama

Fotografía N°15: Pincho de chonta kuro.



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

El **chonta kuro** es un tipo de gusano carnoso que vive en la pulpa de la palma de chonta o morete, se lo prepara a manera brocheta o pincho a la brasa o envuelto en mayto, es una comida popular y apetecida por los turistas por sus propiedades curativas.

Fotografía N°16: Katu



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

El **Katu** o mazamorra, en la región litoral se la conoce como sancocho de verde, es una sopa preparada con plátano verde rallado carne de monte, yuca y culantro de monte; no lleva sal, este plato es muy apetecido por las personas que tienen problemas de diabetes o problemas con el consumo de sal.

6.7 Metodología

6.7.1 Modelo operativo

Cuadro N°31: Fases del proyecto

Fases	Objetivos	Actividades	Responsables	Tiempo
Socialización	Socializar las actividades a ser ejecutadas en la presente propuesta con los prestadores de servicios de comidas típicas del cantón Archidona	Reunir a todos los involucrados y presentar el tutorial digital acerca de la adecuada atención al cliente	Autor.	Un día
Planificación	Planificar las distintas actividades a realizarse para el correcto funcionamiento del mismo.	Elaborar un cronograma de actividades.	Autor.	Un mes
Ejecución	Ejecutar las actividades planificadas de manera eficiente para el beneficio de los prestadores de servicio.	Desarrollar las actividades planificadas.	Autor.	Un día
Evaluación	Evaluar los procesos a realizarse como consecuencia de la ejecución de la presente propuesta.	Elaborar un informe de los logros obtenidos.	Autor.	Se evaluara durante el tiempo que se estime necesario

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Para la ejecución de la propuesta, se elaborará un tutorial digital acerca de la adecuada atención y servicio al cliente, donde se realizará una demostración paso a paso de las actividades que un prestador de servicios de alimentación debe tomar en cuenta la momento de atender a sus cliente.

Cuadro N° 32: Administración de la propuesta

Actividades	Responsable	Presupuesto	Financiamiento
-Selección de material bibliográfico. -Elaboración del material. -Aplicación de instrumentos investigativos. -Análisis de resultados. -Elaboración del informe final. -Defensa del trabajo de Investigación.	Investigadora Docentes	Para el presente trabajo de investigación el presupuesto económico es de \$ 272dólares.	Autofinanciamiento de la investigadora para la realización del presente trabajo.

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

6.8.1 Elaboración de la propuesta

Historia del Cantón Archidona.

La histórica ciudad de Archidona fue fundada el 21 de abril de 1560, por el capitán Bartolomé Marín, procedente de la Archidona de España, motivo y razón para que esta ciudad lleve este nombre.

El significado de Archidona es ARCHI que significa abundante, bastante, elevados y DONA que significa dones, regalos muy generosos; es decir ciudad abundante en dones, muy hospitalaria, de gente bondadosa y solidaria.

En la búsqueda incesante del país del oro y la canela, los expedicionarios españoles recorrieron la exuberante selva y fundaron a orillas del río Misahuallí, la primera ciudad del oriente, en un punto conocido como Algodonales en honor a las plantaciones que había de este producto.

El historiador Teodoro Otero cuenta que el pueblo indígena indignado por la explotación española, incendió la ciudad, esta rebelión encabezó Jumandi un gran guerrero Quijos quien arremetió en Archidona para luego incendiarla un 29 de noviembre de 1578. Luego de los enfrentamientos Archidona se quedó despoblada y fue en 1638 con la entrada de los jesuitas, que se reconstruyó la ciudad y se convirtió en un importante centro eclesiástico.

En la presidencia de Gabriel García Moreno, se erigió la Provincia de Oriente por Decreto Supremo de 11 de mayo de 1861, fijando a Archidona como su capital.

Archidona ciudad legendaria es uno de los cantones pioneros del folclor con identidad de la cultura kichwa. Las celebraciones más importantes son el Festival Folclórico de la Chonta, fiesta celebrada conjuntamente con la Cantonización y Fundación en el mes de abril y la fiesta religiosa de la Virgen del Quinche en la parroquia de Cotundo, efectuada en el mes de mayo.

Información de los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona.

El cantón Archidona cuenta con una Asociación de comidas típicas que se llama “Chonta Kuro Wuasi”, está ubicado en el mercado de comidas típicas de que está integrada por de 12 socias, los datos recolectados se detallaran a continuación:

Fotografía N°17: Restaurante “Doña María”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Propietario: Sra. María Aguinda.

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas del cantón Archidona.

Número del Personal: 1 personas

Número de mesas: 3 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 80 pax

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°18: Restaurante “Cushimicuna”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Cushimicuna”

Propietario: Sra. Inés Alvarado

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 3 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 90 pax.

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N° 19:Restaurante “Maytos de Emperatriz”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante:“Maytos de Emperatriz”

Propietario:Sra. Bolivia Licuy

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

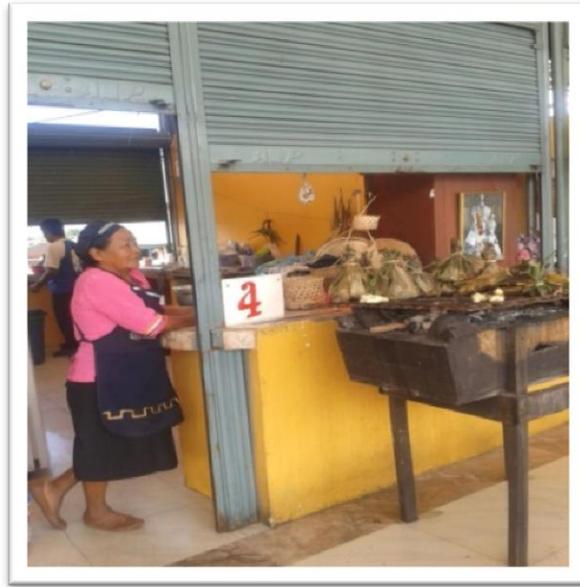
Número de mesas: 3 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 90 pax.

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm.

Menú:Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°20: Restaurante “Sacha Micuna Wuasi



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Sacha Micuna Wuasi”

Propietario: Sra. Juanita Chimbo

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 4 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 90 pax

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°21: Restaurante “Alli Micuna Wuasi”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Alli Micuna Wuasi”

Propietario: Sra. Patricia Grefa

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 4 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 100 pax

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°22: Restaurante “El rincón Amazónico”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “El rincón Amazónico”

Propietario: Sra. Laura Nasimba

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 4 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 100 pax

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N° 23: Restaurante “Choza la wuayusa”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Choza de la wuayusa”

Propietario: Sra. Elisa Aguinda

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 5 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 120 pax

Horario de atención: lunes a domingo 10am- a 7pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°24: Restaurante “Kushi Mucuna Wuasi”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Kushi Mucuna Wuasi”

Propietario: Sra. Adela Aguinda

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

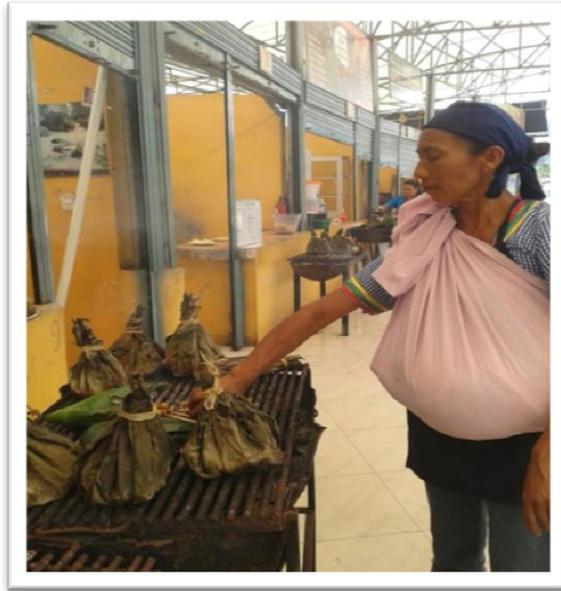
Número de mesas: 4 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 100 pax

Horario de atención: lunes a domingo 9am- a 7pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°25: Restaurante “Challua wuasi”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Challua wuasi”

Propietario: Sra. Elsa Shiguango

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 1 personas

Número de mesas: 2 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 90 pax

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 5pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°26: Restaurante “Lumu wuayusa wuasi”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Lumu wuasi”

Propietario: Sra. Magdalena Grefa

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 3 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 100 pax

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°27: Restaurante “Llaquipanga wuasi”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Llaquipanga wuasi”

Propietario: Sra. Panchita Grefa

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 4 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 100 pax

Horario de atención: lunes a domingo 8am- a 6pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa.

Fotografía N°28: Restaurante “Yaku Wuayusa Wuasi”



Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Restaurante: “Yaku wuayusa wuasi”

Propietario: Sra. Julia Chimbo

Ubicación: Mercado de Comidas Típicas

Número del Personal: 2 personas

Número de mesas: 3 mesas

Número de clientes estimados semanalmente: 95 pax

Horario de atención: lunes a domingo 9am- a 6pm.

Menú: Caldo de pollo, mayto de pollo, mayto de Chonta kuro, mayto de tilapia, mayto de menudencias de pollo, Seco de gallina criolla, Tilapia frita, caldo de carachama, mayto de cachama, caldo de bagre de rio, caldo de bocachico, mayto de bocachico, caldo jandia, jarra de wuayusa

Ingredientes y costos de los platos típicos ofertados en los locales de comidas típicas del cantón Archidona.

Fotografía N°29: Comida típica del cantón Archidona



Elaborado por:

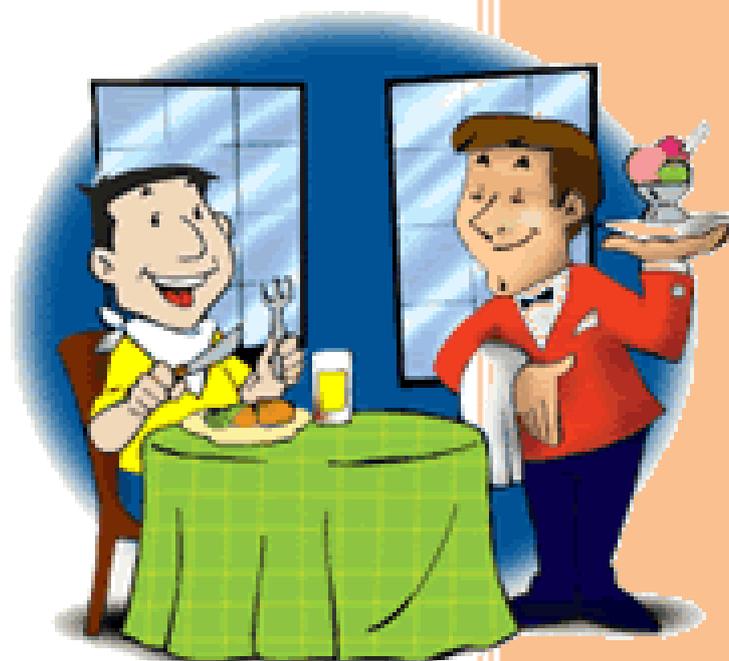
Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Cuadro N°33:Tabla de costos e ingredientes de los platos típicos.

PLATOS	INGREDIENTES	COSTO
Caldo de pollo	Pollo, sal, cebollín de monte, culantro de monte y yuca.	\$3.50
Mayto de pollo	Pollo, sal, hoja de bijao, encebollado.	\$3.50
Mayto de chonta kuro	Chonta kuro, sal, hoja de llaquipanga, yuca.	\$1.50
Mayto de tilapia	Tilapia, sal, hoja de llaquipanga, yuca, encebollado.	\$3.50
Mayto de menudencias de pollo	Menudencias de pollo, sal, hoja de llaquipanga , yuca	\$3.50
Seco de gallina criolla	Pollo, sal, cebollín de monte, arroz, encebollado.	\$3.50
Tilapia frita	Tilapia, sal, yuca, arroz, encebollado.	\$4.00
Caldo de carachama	Carachama, sal, cebollín de monte, culantro de monte y yuca	\$4.00
Mayto de cachama	Carachama, sal, hoja de bijao, encebollado.	\$4.00
Caldo de bagre de rio	Bagre, sal, cebollín de monte, culantro de monte y yuca.	\$4.00
Caldo de bocachico	Bocachico, sal, cebollín de monte, culantro de monte y yuca.	\$4.00
Caldo Jandia	Jandia, sal, cebollín de monte, culantro de monte y yuca.	\$4.00

Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Tutorial de Atención al Cliente aplicada a la gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo.



Elaborado por: Erika Hidalgo Ulloa

Archidona-Ecuador

2015

Luffi

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	118
2. JUSTIFICACIÓN	119
3. OBJETIVOS	120
3.1 Objetivo general	120
3.2 Objetivos Específicos	120
4. VENTAJAS DEL TUTORIAL DIGITAL	120
5. DIRIGIDO A	121
6. DESARROLLO DEL TUTORIAL DIGITAL	122
Cronograma de actividades	122
7. PREPARACIÓN DE LA LOGÍSTICA	123
8. PRESENTACIÓN DEL TUTORIAL DIGITAL	124

1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas del sector gastronómico exigen la búsqueda de estrategias idóneas con el propósito de brindar un servicio acorde a las necesidades y expectativas de los clientes, obtener mejores beneficios económicos y ganar un posicionamiento en el mercado competitivo, todos estos factores se los puede lograr gracias a la existencia de un sistema de calidad que permita controlar, administrar y asegurar la calidad del servicio al cliente.

Para atender estas necesidades se ha realizado una investigación, y se ha determinado que una de las soluciones a la problemática encontrada es un Tutorial digital acerca de la adecuada atención al cliente que facilitara a los propietarios de los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona, conocimientos fundamentales acerca de atención y servicio al cliente donde les permitirá mejorar las exigencias y expectativas que el cliente necesita.

El Tutorial de Atención al cliente aplicada a la gastronomía típica del cantón Archidona ha sido desarrollado en base a una profunda investigación en los restaurantes de comidas típicas en la ciudad de Archidona, es una herramienta útil que busca mejorar a corto y largo plazo la atención al cliente, y de esta manera aumentar la demanda de clientes e incrementara las ganancias para los prestadores de servicios de alimentación del cantón.

Para lograr esto, el tutorial proporciona pautas para que los propietarios de restaurantes de comidas típicas conozcan y apliquen técnicas que les permitirá desarrollar calidad en el servicio, se ha previsto presentar el video de 4,49 minutos en el auditorio de Gobierno Autónomo Descentralizado de Archidona ubicado en el barrio 13 de abril, entre las calles Napo y transversal diecisiete del cantón Archidona en un horario de 08h00 a 09h00, considerando que son horas de menos afluencia de clientes y las propietarias de los locales pueden asistir ; para poder socializar el trabajo digital, se contará la presencia de la señora Magdalena Grefa presidenta de la asociación de comidas “Chonta Kuro Wuasi” típicas del cantón Archidona y la asistencia de 12 propietarios, además se proyecta a que más personas participen en este evento de capacitación.

2. JUSTIFICACIÓN

Dado que el recurso más importante en una organización constituye la atención al cliente, un tutorial digital es de gran importancia ya que influye directamente en la competitividad y calidad de los servicios que se brindan, por esta razón es de vital importancia ayudar a la comunidad con herramientas que ayuden a mejorar y potenciar el turismo en este sector.

El tutorial digital acerca de la adecuada atención al cliente aplicada a la gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo es un aporte de gran validez al progreso socioeconómico de las 12 prestadoras de servicios de comidas típicas del cantón Archidona por que fortalecerá los conocimientos y habilidades en atención al cliente para brindar un óptimo servicio a los clientes que concurren a dichos lugares.

El presente trabajo es factible desarrollarlo ya que se cuenta con los recursos económicos necesario para desarrollar la propuesta con eficacia, se cuenta con un periodo de tiempo prudente para elaborar todas las actividades planteadas y con el apoyo de los propietarios de los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona que anhelan capacitarse en temas referentes en atención al cliente.

Si no se lleva a cabo esta propuesta no se podrá contribuir con un aporte social a la población del cantón Archidona puesto que se busca trabajar y vincularse con la comunidad mediante temas que sean de interés y que sean un aporte beneficioso.

3. OBJETIVOS DEL VIDEO TUTORIAL

3.1. Objetivo general.

Proporcionar conocimientos básicos para que conozcan, adquieran y apliquen herramientas que les permitan mejorar la atención y servicio al cliente mediante un tutorial digital dirigido a las prestadoras de servicios de la asociación de comidas típicas del cantón Archidona.

3.2. Objetivos específicos:

1. Brindar los conocimientos adecuados, los cuales permitirán ofrecer servicios y atención al cliente de calidad por parte de los prestadores servicios de alimentación Archidona.
2. Generar el interés en el personal de los restaurantes para asistira capacitaciones y mejorar continuamente en su desempeño laboral.
3. Impulsar la tomade decisiones oportunas para mejorar la calidad del servicioy fomentar el trabajo en equipo.
4. Promocionar la riqueza gastronómica del cantón Archidona para fomentar el desarrollo socioeconómico del cantón explotando la gastronomía existente en este sector de la provincia de Napo.

4. VENTAJAS DEL TUTORIAL DIGITAL

- ✓ Brinda información clara y precisa sobre la importancia de la atención al cliente, servicios en la mesa, manejo de alimentos.
- ✓ Fortalece sus habilidades y conocimientos en el desempeño de las actividades de todas las personas que están vinculadas al sector gastronómico.
- ✓ Facilita las herramientas necesarias para brindar un servicio de calidad de acuerdo al entorno al que se encuentra ya que se ha diseñado de tal manera que pueda ser utilizado por cualquier persona.

5. DIRIGIDO A:

El tutorial digital está dirigido a la asociación de prestadores de servicios de comidas típicas “Chonta Kuro Wuasi” del cantón Archidona, para que puedan brindar un servicio excelente logrando alcanzar la satisfacción de sus clientes, mantener la fidelidad e incremento de sus ventas por ende mejorar la calidad de vida y la economía del cantón Archidona; cabe recalcar que el manual fue elaborado con elementos propios de su identidad cultural como :vocabulario, vestimenta, espacios y gastronomía que son de fácil comprensión para las personas que va dirigido.

6. DESARROLLO DEL TUTORIAL DIGITAL

Cronograma de actividades.

Cuadro N°34: Cronograma de actividades

Actividades	Semana N°1	Semana N°2	Semana N°3	Semana N°4	Semana N°5	Semana N°6	Semana a N°7	Semana N°8
Planificación de las actividades	X	X						
Elaboración del tutorial digital			X	X	X			
Reunión con las 12 socias de las comidas típicas “chonta Kuro Wuasi”						X		
Presentación del tutorial digital							X	
Evaluación de las actividades realizadas								X

Elaborado: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

7. PREPARACIÓN DE LA LOGÍSTICA

Para la presentación del tutorial digital dirigido a los servidores gastronómicos que forman parte la asociación “Chonta Kuro Wuasi” se necesitara de varios recursos tanto económicos como materiales, que servirán de apoyo para capacitar en temas referentes a la adecuada atención al cliente, los mismo que se menciona a continuación :

Salón de capacitación: Auditorio del Gobierno autónomo descentralizado de Archidona.

Gestión de Materiales y audiovisuales:

- ✓ Computadora.
- ✓ Infocus
- ✓ Amplificador
- ✓ Micrófono
- ✓ Marcadores
- ✓ Pizarra

Todos estos materiales y equipos serán facilitados mediante solicitud al Alcalde del GAD municipal de Archidona Ing. Jaime Shiguango, durante la presentación del tutorial, ya que el auditorio cuenta con estos materiales.

Materiales de apoyo:

- ✓ Tutorial digital.
- ✓ Flash memory.

8. PRESENTACIÓN

El video tutoriales una herramienta muy útil para las 12 socias de la asociación de comidas típicas del cantón Archidona "Chonta Kuro Wuasi" el manual tiene una duración de 4,49 minutos, con un contenido que va desde la presentación del video con imágenes ilustrativas, una breve presentación del cantón Archidona y sus atractivos naturales y culturales, seguido de su gastronomía y los ingredientes que la componen, las técnicas y métodos para la adecuada atención al cliente desde la llegada del cliente, manipulación de alimentos, servicios en la mesa hasta la despedida y la finalización del video.

A continuación se detalla el contenido del video tutorial por minutos.



PRIMER MINUTO DEL VIDEO (0:00 1:00)

Inicia con la portada y presentación del tutorial haciendo mención a la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Educación y Carrera de Turismo y Hotelería, promoción del Cantón Archidona y una breve explicación de la gastronomía típica y los ingredientes que la componen.

Fotografía N°30: Portada del tutorial digital



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Tutorial Digital.





ARCHIDONA

Fotografía N°31: Parque de Archidona.



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

Fotografía N°32: Rafting en el río Quijos.



Fotografía N°33: Tigrillo de la amazonia



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital





LA GASTRONOMÍA TÍPICA DEL CANTÓN ARCHIDONA

Archidona ciudad legendaria de imperecederos encantos, fuente de tesoros naturales milenarios, y la belleza excepcional de sus mujeres.

Fotografía N°34: Uvilla



Fotografía N°35: Palmito



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Tutorial Digital

La gastronomía típica del cantón Archidona es prodigiosa gracias a la diversidad de productos exóticos, ricos en proteínas, hidratos de carbono y vitaminas provenientes de frutas naturales y de una variedad de legumbres autóctonas bajas en grasas y calorías, haciendo de ésta, única en el mundo y orgullo de todos los Archidonenses.





SEGUNDO MINUTO DEL VIDEO (1:00 1:50)

En este minuto se hace mención al cliente su importancia y los factores que se debe tener al momento de atenderlo.

Fotografía N°36: Presentación del cliente



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

Fuente: Tutorial Digital

El cliente es primero, es la fuente de vida de todo negocio, la buena atención al cliente es una potente herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz si es utilizado de forma adecuada.

El cliente que visita un restaurante busca atención cordial, simpatía, y quiere sentirse único, importante y especial, recibiendo un servicio atento; valorando dos cosas muy importantes su tiempo y su dinero; que exista calidad en los productos y un lugar con orden y limpieza.

TERCER MINUTO DEL VIDEO (1:50 4:49)





Se habla de las reglas fundamentales para brindar una excelente atención al cliente, servicios en la mesa, manipulación de alimentos y despida de los clientes.

Para que un restaurante llegue al éxito se considera algunas reglas fundamentales:

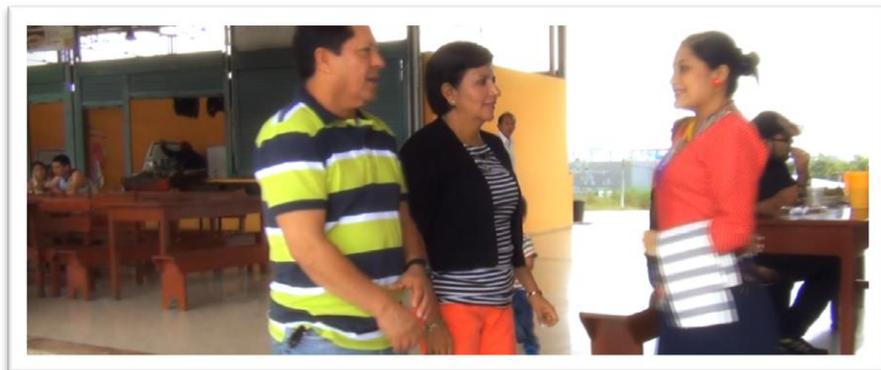
Fotografía N°37: Presentación Traje de Maqui cotona.



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Considera tu imagen personal como parte del servicio: Mostrar una imagen de profesionalismo, orden y pulcritud, es fundamental.

Fotografía N°38: Presentación con el cliente



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Saluda al cliente antes de que él lo haga: cuando llega un cliente saludalo de inmediato, has ver que su presencia ha sido notada, recuerda la primera impresión, jamás se olvida.

Fotografía N°39: Disponibilidad con los clientes.





Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Muestra disponibilidad para ayudar y atender a los clientes: Es importante tener una actitud positiva, pensemos en cómo nos gustaría ser atendidos si estuviéramos en su lugar.

Fotografía N°40: Positivismo



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital.

- ✓ Nunca digas no: Busca siempre una solución a los requerimientos del cliente y da alternativas.

SERVICIOS EN LA MESA:

Fotografía N°41: Cartas limpias





Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Entregar las cartas limpias, primero a las mujeres, después a los hombres; se debe conocer la carta a la perfección así como los ingredientes que lo componen y el tiempo de cocción.

Fotografía N°42: Servicios en la mesa



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Al momento de tomar las ordenes, es adecuado darle al cliente el tiempo suficiente para que lea la carta y decida las opciones que se le presentan.

Fotografía N°43: Toma de órdenes en un restaurante





Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Es esencial saber responder a todas las preguntas que formula el cliente sobre el menú y en caso que no la haga siempre pregunta.

Fotografía N°44: conocimiento del menú



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Antes de llevar los platos a la mesa, se realiza un minucioso control de calidad, verificando que cada plato este completo y bien presentado.





Fotografía N°45: Revisión de la mesa



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Se debe asegurar que el cliente cuente con todos los elementos necesarios en la mesa como servilletas, salsas, cubiertos y retirar los que no se vaya a utilizar.

Fotografía N°46: Elementos en la mesa



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

EN CUANTO A LIMPIEZA

Fotografía N°47: Elementos en la mesa





Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital

- ✓ Se lo debe hacer en el momento que no haya clientes.

DESPEDIDA

Este momento es el cierre de toda la secuencia del servicio así que se verifica el nivel de satisfacción del cliente preguntándole que le pareció, esto debe hacerse de tal manera que la despedida sea una invitación para una futura visita.

Fotografía N°48: Despedida en un restaurante



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)
Fuente: Tutorial Digital



6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Cuadro N°35: Previsión de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Quién evaluará?	La investigadora
2. ¿Por qué evaluar la propuesta?	Para establecer el éxito de la propuesta
3. ¿Para qué evaluar?	Para establecer el cumplimiento de los Objetivos establecidos en la propuesta.
4. ¿Qué evaluar?	El modelo operativo aplicado.
5. ¿Quién evaluara?	La investigadora
6. ¿Cuándo evaluar?	La evaluación se la realizará durante todo el proceso del desarrollo de las Actividades.
7. ¿Cómo evaluar?	Aplicación de encuestas
8. ¿Con que evaluar?	Utilizando instrumentos como cuestionarios

Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

BIBLIOGRAFÍA

- CASTRO, R. (2006) *Turismo Cultural*. Elementos Del Turismo Págs. 8, 221
- Estrada, W. (2007) “*Servicio y atención al cliente*”. Proyecto de mejoramiento de los Servicios de Justicia Perú .pág. 10
- Fernández, D., & Fernández, E. (2010). *Comunicación Empresarial y atención al cliente*. Madrid .pág.102
- GADMA, (2014).) *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Archidona periodo 2014-2019* .Archidona
- Guamán, M (2012).*Los servidores turísticos y su importancia en el desarrollo del turismo de la comunidad de Quillan del cantón Pillaro de la provincia de Tungurahua*Tesis de licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato. Ambato
- Guevara, T. (2011) *Los servicios de restauración y su incidencia en el desarrollo turístico del mirador del barrio La Libertad del Cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua*. Tesis de licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato. Ambato
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (2010). *Censo población y vivienda*. Ecuador.
- Martínez, A. (2003). *Geografía Económica del Ecuador*. Ecuador. pág. 99
- Ministerio Coordinador de Patrimonio. (2012). *Guía cultural. Editorial el Silencio. Napo*. Pág.49-51
- Ministerio de Turismo del Ecuador, (2007).*Diseño del plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible para Ecuador*. PLANDETUR 2020.
- Pérez, S & Otero, M. (2012) *.Oferta turística elementos y estructura* [Diapositiva].

Ruiz, N. (2013) *El uso de la multimedia: para la elaboración de estrategias de aprendizaje*. pág. 119.

Sclüter, R (2006) *Turismo y Patrimonio Gastronómico: una perspectiva*. (pág.97)

Vaca, C (2010) "Módulo de diseño de comercialización de productos turísticos" .Ambato.pag.12

Zamora, G. (2011). *El servicio al cliente del personal de los hoteles tres estrellas del centro de la ciudad y el desarrollo turístico del Cantón Ambato*. Tesis de licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Técnica de Ambato. Ambato.

LINKOGRAFÍA

Boullon. (2004).*Superestructura Turística*. Enciclopedia virtual. Obtenido de Eumed.net:www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html. Pág.19

Hunziker .W & Krapf.K (1942) *Turismo*.Escuela Universitaria de Turismo de Murcia.Obtenidode:<http://www.um.es/aulasenor/saavedrafajardo/apuntes/2012/turismo/Turismo1c.pdf>

Mediano (2004) Oferta turística. Enciclopedia virtual. Obtenido de Eumed.net:www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html. Pág.111

Ministerio de Turismo del Ecuador Obtenido de: <http://www.turismo.gob.ec/abril-registro-un-crecimiento-del-32-en-arribo-de-turistas-a-ecuador/>.Ecuador

Ministerio de turismo del Ecuador, (2002) Ley de Turismo *Reglamento general de las actividades turísticas*. [En línea]. Ecuador. Obtenido de:<http://www.turismo.gob.ec>

Organización Mundial del Turismo, (2011). OMT, disponible en Obtenido de:<http://www2.unwto.org/es/content/copyright> [en línea].Pág.95

Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (2014) Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/wcontent/uploads/downloads/2013/02/PIMTE_2014.pdf. Ecuador

Quesada, R (2000) *Tipos de Turismo* (1.Ed.) Universidad Estatal a Distancia. Obtenidode:https://books.google.com.ec/books?id=RdrDv_52LmYC&printsec=frontcover&dq=RENATO+QUESADA+TIPOS+DE+TURISMO .Costa Rica.

Quesada, R. (2000) *Elementos Del Turismo* (1.Ed.) Universidad Estatal a Distancia. Obtenidode:<https://books.google.com.ec/books?id=z8SgCXUIsGUC&pg=PA221&dq=superestructura+turistica>". Costa Rica. Pág. 206

SECTUR, (2002) Secretaria de turismo [Blog de la Secretaria] Obtenido de:<http://www.sectur.gob.mx/guia-de-viaje/secretarias-estatales-de-turismo/>. México

Serna, H. (2006)*SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE* Obtenido de: <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>. [En línea]

Universitario de Estudios Marítimos .Obtenido de: <https://books.google.com.es/books?id=> .España. Pág. 118.

ANEXOS 1.

PREPARACIÓN DE UN MAYTO DE TILAPIA

Fotografía N°49: Mayto de tilapia



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

ASOCIACIÓN “CHONTA KURO WUASI

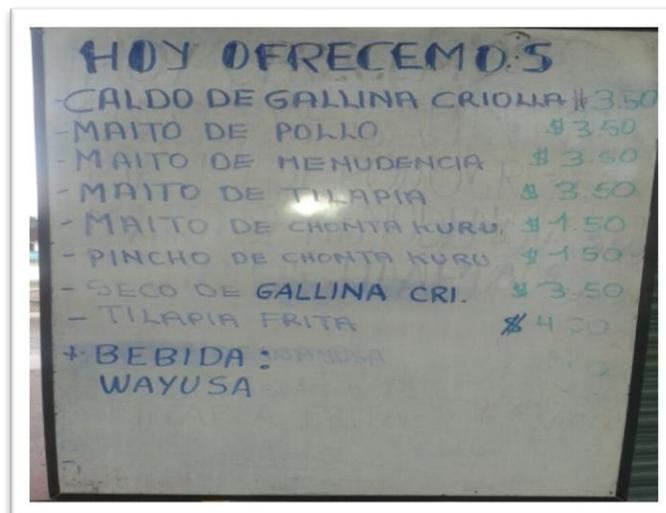
Fotografía N°50: Prestadoras de servicio.



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

MENÚ DEL RESTAURANTE “SACHA MICUNA WUASI”

Fotografía N°51: Menú de un restaurante



Elaborado por: Hidalgo Ulloa Erika Tatiana (2015)

ANEXOS 2.ENCUESTAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Encuesta dirigida a los comensales que concurren a los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona.

Objetivo: Conocer la calidad de servicio al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo

Indicaciones: Por favor lea detenidamente las preguntas y conteste con una X.

1. ¿Conoce los platos típicos que se expenden en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona?

Si () No ()

2. ¿Le satisface la variedad de platos típicos que se ofertan en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona?

Si () No ()

3. ¿Es importante incrementar la variedad de platos en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona?

Si () No ()

4. ¿Se debería dar mayor promoción a la gastronomía típica del cantón Archidona?

Si () No ()

5. ¿Cómo es la atención al cliente en los locales de comida típica del cantón Archidona?

Excelente ()

Muy buena ()

Buena ()

Mala ()

6. ¿El personal que atiende en los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona, está capacitado y es suficiente para brindar un servicio de calidad?

Si () No ()

7. ¿Los precios ofrecidos en los locales de comidas típicas del cantón Archidona le parecen accesibles. ?

Si () No ()

8. ¿Es importante mejorar la atención al cliente en los restaurantes de comida típica del cantón Archidona?

Si () No ()

9. ¿Es necesario capacitar a los prestadores de servicio de los restaurantes de comidas típicas del cantón Archidona para que puedan brindar un servicio de calidad?

Si () No ()

Gracia



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Encuesta dirigida a los prestadores de servicio de comidas típicas del cantón Archidona.

Objetivo: Conocer la calidad de servicio al cliente y su incidencia en el consumo de gastronomía típica del cantón Archidona, provincia de Napo

Indicaciones: Por favor lea detenidamente las preguntas y conteste con una X.

1. ¿La buena atención al cliente es importante en un negocio?

Si () No ()

2. ¿Usted dispone de los recursos necesarios para ofrecer servicios de calidad?

Si () No ()

3. ¿Usted dispone de personal capacitado para atender a sus clientes?

Si () No ()

4. ¿Ha recibido capacitaciones acerca de servicio y atención al cliente?

Si () No ()

5. ¿Le gustaría recibir una capacitación?

Si () No ()

6. ¿Sobre qué temas desearía recibir la capacitación?

Manipulación de alimentos ()

Atención al cliente ()

Inglés ()

7. ¿Le gustaría recibir la capacitación mediante?

Aula virtual ()

Video Tutorial ()

Libro ()

Revista ()

8. ¿Con que frecuencia le gustaría recibir la capacitación?

Mensualmente ()

Trimestralmente ()

Semestralmente ()

Gracias